Trelew, 21 de agosto de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: *"<Persona 3> S A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)"* (Expte. N° 380 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 29/07/2025.

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante Disposición N° 213/2025 DGDCyPU, del 15/05/2025, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, sancionó a <Persona 3> S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (en adelante, <Persona 3>) con una multa de $ 9.257.912, por la infracción a los artículos 4, 7 y 10 bis, inc. c, de la Ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción en el diario de mayor difusión de la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial (conf. artículo 47 de la Ley N° 24.240 y artículo 6 de la Ley VII N° 22).

Además, ordenó a <Persona 3> abonar a <Persona 1> la suma de $5.062.028,31 correspondiente a la devolución de las sumas invertidas por él, con más los intereses.

II.- El 03/06/2025 <Persona 3> interpone recurso de apelación fundado, que fue concedido mediante la Disposición N° 270/2025 DGDCyPU del 12/06/2025.

En primer lugar, sostiene que la autoridad de aplicación había perdido su competencia al momento del dictado del acto administrativo por violar el plazo legal de 75 días hábiles establecido por el artículo 6 inciso d) de la Ley VII N° 22 y que, además, se encontraba vencido el plazo de seis meses previsto por el artículo 47 de la Ley I N° 18. Sostiene que se trata de un plazo de caducidad y solicita la declaración de caducidad del procedimiento administrativo.

Añadió que, en el caso, el procedimiento administrativo se inició a raíz de la denuncia presentada por <Persona 1> el 14/02/2023 ante la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, conformándose el expediente administrativo N.º 1635, caratulado *"<Persona 1> c/ <Persona 4> S.A. y/o <Persona 3> S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS s/ Denuncia – Ley de Defensa del Consumidor"*. A solicitud exclusiva del denunciante, las actuaciones fueron remitidas a la DGDCyPU, disponiéndose el archivo del expediente en la ODC.

Agregó que, una vez recibidas las actuaciones por la DGDCyPU, el expediente fue recaratulado como *"<Persona 1> c/ <Persona 3> S.A. y/o QUIEN RESULTE RESPONSABLE s/ Presunta infracción a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor"*, bajo el número 2767/2023 – Año 2024, contestó oportunamente todos los traslados conferidos, aportando la información requerida para esclarecer la controversia. Sin embargo, sostuvo

que la administración había dejado transcurrir injustificadamente un plazo excesivo para resolver sobre la cuestión planteada, lo que vulnera el principio de razonabilidad en los plazos del procedimiento administrativo.

Finalmente, de manera subsidiaria, alega que no se encuentra acreditada responsabilidad alguna de su parte, ya que los pagos efectuados por el denunciante fueron realizados a terceras entidades —distintas concesionarias— y no ingresaron a <Persona 3> S.A., quien nunca fue acreedor de dichos fondos ni tuvo conocimiento de su cobro. Agregó que las suscripciones tramitadas por intermedio de esas concesionarias fueron rescindidas por falta de pago, y cualquier promesa efectuada por ellas que exceda el contrato no puede serle atribuida.

Por otro lado, también cuestionó la sanción de multa impuesta, aduciendo que resulta arbitraria y desproporcionada, ya que no se valoraron los criterios establecidos por el artículo 47 de la Ley 24.240. Sostuvo que la resolución omite analizar debidamente la inexistencia de un perjuicio concreto al consumidor, la ausencia de dolo, y la falta de beneficio para ella. Plantea reserva del caso federal.

IV.- Pasando a resolver, en primer lugar, corresponde expedirnos sobre el planteo de caducidad formulado por <Persona 3> respecto al supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22 y el artículo 47 de la Ley I N° 18.

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). 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 (Sala A, SICA N° 34/2023, con cita a STJCh SD N° 13/SCA/2012, con cita de GORDILLO, “Tratado de Derecho Administrativo”, MACCHI, tomo 4.1, Capítulo VIII, página 5 y siguientes, Sala B, SICA N° 13/2025).

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. STJCH, SD N.º 9/SCA/08). En materia de consumo, el análisis temporal no puede ser estrictamente formal, sino que debe interpretarse con razonabilidad y atendiendo a la secuencia procesal, debiendo acreditarse un perjuicio concreto por la supuesta demora, circunstancia que no se verifica en el presente caso.

Del expediente se observa que no existió una demora irrazonable por parte de la autoridad de aplicación, sino que el transcurso del tiempo se debió a los plazos propios de la tramitación del proceso, al tiempo de las notificaciones y traslados realizados a la denunciada, así como también a la celebración de distintas audiencias destinadas a conciliar las posturas de las partes.

Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 14/02/2023; b) el 23/02/2023 se fijó fecha de audiencia de conciliación para el 20/03/2023; c) el 20/03/2023 se realizó la mencionada audiencia, a la que no concurrió <Persona 3>, disponiéndose en esa oportunidad la elevación al Subprograma de Sumario, Imputación y Sanción; d) el 20/10/2023, el Director General de Defensa del Consumidor de la Provincia del Chubut fijó una nueva audiencia de conciliación para el día 10/11/2023, la que se celebró a fs. 66, y posteriormente, el 27/12/2023 y el 30/08/2024, se celebraron nuevas audiencias, sin que en esta última concurriera <Persona 3>; e) el 06/09/2024 se celebró una nueva audiencia, en la que <Persona 3> ratificó el descargo presentado a fs. 84/85 y solicitó que “se cite a la concesionaria que vendió el plan, principalmente a <Persona 4>…”; f) a fs. 89 obra cédula por la cual se notifica a <Persona 4> el traslado antes mencionado; g) el 07/04/2025 se dictó el Acta de Imputación N° 26/2025 DGDyPCyU/STR y, luego, el 25/04/2025 <Persona 3> presentó su descargo; y, finalmente, h) el 15/05/2025 se dictó la resolución recurrida.

En función de lo expuesto, se advierte que la parte recurrente contribuyó a la demora del trámite administrativo que ahora alega, toda vez que no asistió a dos audiencias y, además, requirió la integración del trámite con <Persona 4>, quien, pese a estar debidamente notificada, no se presentó ni aportó información que permitiera esclarecer la cuestión.

De todo ello se concluye que el trámite administrativo no presentó irregularidades ni existió una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la Administración, ni se vulneró el derecho de defensa de la denunciada. Asimismo, en su escrito recursivo, la parte recurrente no precisó de manera concreta cómo el tiempo insumido en la sustanciación del procedimiento afectó su derecho de defensa, qué pruebas se vio impedida de aportar por el transcurso del tiempo o qué perjuicios le ocasionó. Ello resulta aún más evidente si se considera que, como se señaló, la propia recurrente contribuyó a la dilación en la

tramitación del caso. Por el contrario, se limitó a formular apreciaciones meramente teóricas.

En función de todo lo señalado, corresponde rechazar el primer agravio formulado.

En cuanto al primer planteo subsidiario de la recurrente, relativo a la inexistencia de responsabilidad en razón de que los pagos efectuados por el denunciante habrían sido realizados a otras concesionarias, sin ingresar a <Persona 3> ni contar ésta con conocimiento de su percepción, corresponde igualmente su rechazo. Ello así, por cuanto la denunciada omite considerar que el artículo 13 de la Ley de Defensa del Consumidor impone la responsabilidad solidaria a todos los sujetos que participan en la cadena de comercialización.

Es que la mencionada norma establece la responsabilidad solidaria de todos los sujetos obligados al otorgamiento y cumplimiento de la *"garantía legal"*, es decir, que cada uno se obliga por el todo, sin perjuicio de las acciones de regreso entre las partes según las relaciones de distribución. Asimismo, dicha responsabilidad no puede ser eximida ni limitada por el sujeto responsable frente al consumidor, debiéndose reputarse como nula toda cláusula o condición que así lo establezca, de acuerdo al art. 37 de la LDC (conf. Sala A, SICA N° 18/2019).

En materia de consumo, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede eximirse de responsabilidad invocando el hecho de otro u otros, ya que entre ellos no revisten el carácter de tercero que permita excluir su obligación de responder. Conforme al régimen de tutela del consumidor, son responsables todos los proveedores que intervengan profesionalmente en la comercialización del producto y deben responder solidariamente —en el ámbito precontractual, contractual o extracontractual—, sin perjuicio de las acciones de repetición que pudieran corresponder (conf. Sala A, SICA N° 23/2021, con cita a SICA N° 18/2019; SICA N° 27/2013, Colombo-Kiper, "Código procesal civil y comercial de la Nación", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2007, T. VII, p. 321; Gozaini, "Tratado de derecho procesal civil", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, T. III, p. 540; CACR, Sala A, SDC N° 12/2020, con cita a Bueres, Alberto J. - Sebastián Picasso, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", publ. Rev. Der. Privado y Comunitario, tº 2009-1: "Consumidores", pág. 41, Rubinzal - Culzoni; Picasso - Vázquez Ferreyra, "Ley de defensa del consumidor", tº 1, pág. 517, La Ley, Bs. As., 2009).

Finalmente, respecto del cuestionamiento al monto de la multa aplicada, cabe señalar que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240, lo que, conforme surge del expediente, resulta objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores, máxime cuando la recurrente no cuestionó los presupuestos en los que la autoridad administrativa sustentó las infracciones

impuestas a las partes denunciadas (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6°, inciso “b” de la Ley VII Nº 22; conf. Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).

También que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el artículo 49 de la Ley N° 24.240, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente (artículo 6º, inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).

Al afirmar que la sanción impuesta carece de fundamentación, <Persona 3>, no sólo desconoce su posición en el mercado, sino que tampoco advierte el perjuicio sufrido por el consumidor y la función preventiva de la multa, todo lo cual justifica la sanción dispuesta.

Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la Disposición recurrida en todo lo que fue motivo de agravios.

V.- En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas a la apelante vencida en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 del CPCC).

En consecuencia, se regulan los honorarios del abogado <Persona 2>, letrado apoderado de la sancionada, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese (artículo 1 de la Resolución General D.G.I.
N° 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871).

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

I) CONFIRMAR la Disposición N° 213/25 DGDCyPU en todo lo que fue motivo de agravios.

II) IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida.

III) --REGULAR los honorarios del abogado <Persona 2> en la suma equivalente a 8 JUS, con más el IVA si correspondiese.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut.

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CÁMARA

MARCELO FERNANDO PERAL
PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N° 01 /2025 - SICA - CONSTE.

PABLO D. SCHONHOFF
SECRETARIO DE CÁMARA