Trelew, 15 de septiembre de 2025.-

VISTOS: Estos autos caratulados: "<Persona 7> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)" (Expte. N° 460 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <Persona 7> S.A. el 15/07/2025 (fs. 27/32vta.) contra la Disposición N° 284/25 DGDCyPU (01/07/2025, fs. 22/25) de la Dirección General de Defensa y Protección de
Consumidores y Usuarios (en adelante "la Dirección"), concedido el 21/07/2025 (fs. 38).-

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 284/25 DGDCyPU (01/07/2025, fs. 22/25) la Dirección ordenó a <Persona 8> S.A. a restituir al Sr. <Persona 2> la suma de $71.925,68, más la entrega del correspondiente Libre de Deuda, en el plazo de 10 días hábiles de quedar notificado.

Asimismo, le impuso una multa de $1.167.542,45 por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos 4 y 19, conforme surge de los considerandos).

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa la parte resolutiva de la disposición en el Diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, de conformidad con el art. 47 de la LDC y el art. 6 de la ley VII- Nro. 22.

Para resolver de tal manera, la autoridad de aplicación señaló que se encontraba acreditada la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y el <Persona 8> S.A., en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240. Indicó que el consumidor había solicitado en reiteradas oportunidades la baja de su tarjeta de crédito, incluso recibiendo constancia de trámite, pero pese a ello continuó recibiendo resúmenes con cargos por mantenimiento y se le debitó el gasto de renovación.

Destacó que la entidad bancaria, pese a estar debidamente notificada, no compareció a la audiencia de conciliación ni contestó el acta de imputación, conducta que fue valorada como manifestación de verdad respecto de los hechos denunciados.

En cuanto al fondo, sostuvo que el banco vulneró el deber de información (art. 4 de la LDC), pues no brindó datos ciertos, claros y adecuados al consumidor, y además incumplió con la modalidad en la prestación del servicio (art. 19 de la LDC), al no respetar la solicitud de baja y continuar generando cargos indebidos. Señaló que la infracción se perfecciona aun sin necesidad de daño cierto, y que en el caso se verificó además un perjuicio concreto con el cobro de $71.925,68 en concepto de renovación.

Finalmente, ponderó que la sanción debía cumplir una función preventiva y disuasiva, atendiendo a la posición de la infractora en el mercado y a la necesidad de proteger los derechos de los consumidores. En función de ello, ordenó la restitución del monto indebidamente percibido y la entrega del libre de deuda al denunciante, e impuso una multa

equivalente a una canasta básica hogar tipo 3 —$1.167.542,45—, más la obligación de publicar la parte resolutiva de la sanción en un diario de circulación zonal y en el Boletín Oficial.

II.- Contra dicha resolución <Persona 8> S.A. interpuso recurso de apelación el 15/07/2025 (fs. 27/32vta.).

Al fundar su apelación, la entidad bancaria señaló que la disposición cuestionada resultaba arbitraria e ilegítima, por vicios en la valoración de las constancias del expediente, en la motivación del acto y por la imposición de una sanción excesiva. En primer lugar, planteó la inconstitucionalidad del art. 45 de la Ley 24.240 en cuanto exige el pago previo de la multa para habilitar la instancia recursiva, por considerar que vulnera el debido proceso, la tutela judicial efectiva y el derecho de defensa, citando jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires y de tribunales contencioso-administrativos.

En segundo término, opuso la caducidad de la instancia, destacando que entre la denuncia del 7/11/2024 y la disposición sancionatoria del 1/07/2025 había transcurrido un lapso superior a los plazos legales previstos —75 días hábiles según la Ley VII N° 22 y seis meses conforme la Ley I N° 18— sin que mediara justificación en el expediente. Alegó que dicho exceso temporal afectaba la validez del procedimiento, citando precedentes de la propia Cámara de Apelaciones en los que se declaró configurada la caducidad.

Finalmente, cuestionó el monto de la multa por desproporcionado, señalando que, frente a un perjuicio concreto de $71.925,68, la sanción aplicada equivalía a una canasta básica total tipo 3, cuando correspondía reducirla al mínimo legal de 0,5 canasta básica ($583.771,22), suficiente —a su criterio— para cumplir con la finalidad preventiva.

En base a ello, solicitó la declaración de inconstitucionalidad del art. 45 de la Ley 24.240, la caducidad del procedimiento y, subsidiariamente, la reducción del monto de la multa.

III. De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (conforme Sala B de esta Alzada, en la SICA N° 12/2025, con cita a 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).

En dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (conforme artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final artículo 7º de la Ley VII Nº 22).

Resulta pertinente efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad de aplicación para luego ingresar en el tratamiento de los agravios expuestos por la recurrente. De tal modo tenemos que:

El 07/11/2024 se iniciaron las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por el Sr. <Persona 2> contra la entidad bancaria por presunto incumplimiento a la ley 24.240 y su modificatoria 26.631, adjuntando documental (fs. 02/06).

Luego de transitar la etapa conciliatoria, sin que el <Persona 8> S.A. tomara intervención (ver fs. 08/vta., 11 y 14), se inició la etapa sumarial mediante el Acta de Imputación N° 61/2025 DGDyPCyU/STR del 06/06/2025.

Dicha acta de imputación fue notificada a la entidad bancaria denunciada mediante la cédula de notificación de fs. 21 diligenciada mediante carta documento <Archivo 1>, conforme surge de fs. 21vta., sin que existan constancias de más actuaciones hasta que el 01/07/2025 se dictó la Disposición N°284/25 DGDCyPU recurrida.

IV.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios vertidos, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.

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

1) En primer lugar, en lo que respecta al planteo de inconstitucionalidad introducido por la parte recurrente en el punto III de su expresión de agravios, vinculado a la exigencia prevista en el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor —referida al previo pago de la multa como condición para habilitar la vía recursiva—, corresponde señalar que dicho requisito no resulta aplicable a la especie. Ello así, en tanto el procedimiento administrativo tramitado ante la autoridad de aplicación de la Provincia del Chubut se encuentra regulado por la Ley VII N° 22, la cual establece en su artículo 7 un régimen específico respecto de la admisibilidad de los recursos interpuestos contra las resoluciones sancionatorias, sin prever como presupuesto de su procedencia el pago previo de la sanción impuesta.

En consecuencia, debe entenderse que el legislador provincial, al diseñar el procedimiento administrativo local, deliberadamente omitió incluir la exigencia del pago previo como condición de acceso a la revisión, diferenciándose del esquema contemplado en el artículo 45 de la LDC. Tal circunstancia excluye la aplicación automática de la norma

nacional en el ámbito provincial, en virtud de la normativa específica que regula la materia en esta jurisdicción.

Así las cosas, el planteo de inconstitucionalidad carece de sustento, por cuanto se apoya en una exigencia que no rige en el marco normativo aplicable al presente caso. En definitiva, no corresponde habilitar un examen de validez constitucional respecto de una disposición cuya aplicación no resulta exigible en la especie, lo que conduce a declarar la improcedencia del pedido formulado por la recurrente

2) Sentado ello, en cuanto al segundo agravio referido a la caducidad de instancia, la entidad bancaria recurrente señala que entre el inicio de las actuaciones, en virtud de la denuncia originada el 07/11/2024, hasta el dictado de la Disposición administrativa condenatoria del 01/07/2025, que le fue notificada el día 07/07/2025, se excedieron los plazos establecidos en el art. 6, inc d, de la ley VII-22 y el art. 47 de la ley I-18. Afirma que inclusive se excedieron dichos plazos entre el inicio de las actuaciones y el dictado del Acta de Imputación N° 61/2025 del 06/06/2025.

De tal modo, cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable en el procedimiento administrativo, tal como lo sostiene la denunciada recurrente.

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII - N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I - N° 18 (Sala B, SICA Nro. 13/2019, SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).

Este criterio de interpretación dialógica, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el deseable buen funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad y de los organismos encargados de vigilar el debido cumplimiento de las normas de tutela al consumidor y usuario.

En primer lugar, debe atenderse a la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de las Oficinas de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.

En segundo término, se debe procurar que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia de revisión jurisdiccional que, habiendo iniciado la vía administrativa –que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones–, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.

En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII - Nro. 22 y I Nro. 18, según sea el caso, permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22 a los 6 meses previstos en el art. 47, párrafo primero, de la Ley I- N° 18.

El plazo establecido por el artículo 6, inciso d, de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que se obtenga una respuesta ágil y eficaz de la autoridad de aplicación frente a la posible infracción a las normas de tutela al consumidor.

Bajo tales premisas, a poco que se analiza la fecha de la denuncia realizada el 07/11/2024 (ver fs. 02), el dictado de la Disposición N° 284/25 recurrida del 01/07/2025 (fs. 22/25) y las diversas actuaciones llevadas a cabo en dicho plazo en los que, entre otras cosas, se instó a una conciliación entre las partes en dos oportunidades (ver actas de fs. 11 y 14 del 04/12/2024 y 26/12/2024, respectivamente), sin que el <Persona 8> S.A. haya tomado intervención, se realizaron diversas peticiones posteriores por parte del consumidor ante la entidad denunciada a fin de que se haga efectiva la baja de su tarjeta de crédito (fs. 16/19), que derivó en que el 06/06/2025 se labre el Acta de Imputación N° 61/2025 DGDyPCyU/STR (fs. 20/20vta.) -todo ello con el tiempo que insumieron las notificaciones y traslados pertinentes-, se puede advertir que no transcurrió un plazo excesivo que configure una vulneración de los derechos de la apelante, tal como afirma.

De tal modo, la actuación administrativa desde su comienzo hasta la decisión recurrida, esto es, menos de un año calendario, ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, sin que resulte abundante poner de resalto que la denunciada ni siquiera se hizo presente en la etapa conciliatoria a fin de arribar a una rápida y expedita resolución del reclamo.

Por los motivos expuestos precedentemente, el agravio referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.

3) Finalmente, en su segundo y último agravio, cuestiona el monto de la multa. A tal fin, se limita a indicar que el organismo realiza un parcializado resumen de las actuaciones y afirmaciones dogmáticas, arbitrarias, subjetivas y genéricas, para culminar imponiendo una multa desproporcionada.

Agrega que el perjuicio resultante de la infracción es de $71.925,68, por lo que la multa no podría ser de más de 0,5 de una canasta básica, que resulta en un monto de $583.771,22, lo que considera suficiente para persuadir ante futuras denuncias a su parte.

En numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de

los tantos fallos revisados, se ha dicho que: “la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Alzada, en autos caratulados: “<Persona 9> c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97).-

No resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción.-

La Disposición recurrida, estableció el monto de la sanción en la suma de $1.167.542,45, equivalente a una canasta básica Hogar tipo 3, para lo cual el organismo administrativo tuvo en consideración el perjuicio resultante al consumidor, la posición que ocupa en el mercado la institución, siendo una entidad de renombre a nivel nacional, el riesgo de la conducta asumida, tomando como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.-

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conductas sancionadas, la actitud de la denunciada en las presentes actuaciones, la verificación de antecedentes similares ante esta Alzada (v. gr. “<Persona 7> S.A. s/ Recurso de Apelación Art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 3> <Persona 3>)”, expte. N° 50/2024, tramitado ante la Sala B) así como la posición que en el mercado tiene la empresa codenunciada recurrente, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta arbitrario sino atenido a tales pautas y compatible respecto de las faltas cometidas, por lo que debe ser confirmado.

En consecuencia, este segundo agravio también será desestimado.

V.- Por las razones expuestas, corresponde desestimar la totalidad de los planteos y agravios expuestos por la denunciada y, corolario de ello, confirmar la disposición impugnada.

En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22, corresponde que sean impuestas al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 del CPCC).-

En consecuencia, se regulan los honorarios del <Persona 1>, letrado apoderado de la denunciada recurrente, 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 (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871), siempre, claro está, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.-

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) CONFIRMAR la Disposición N° 284/25 DGDCyPU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, en cuanto fuera materia de recurso y agravios.

II) IMPONER las costas a la denunciada recurrente.

III) REGULAR los honorarios del <Persona 1> 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 de arancel.

IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.-

NATALIA ISABEL SPOTURNO
JUEZA DE CÁMARA

<Persona 5> RUBEN LUCERO
PRESIDENTE

REGISTRADA BAJO EL N° ___01___ /2025 -SICA. CONSTE.-

<Persona 6> SEBASTIAN ETCHART
SECRETARIO DE CÁMARA