Trelew, 13 de octubre de 2025.

VISTOS: Estos autos caratulados: *"<Persona 2> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)"* (Expte. N° 462 - Año 2025 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 08/09/2025.

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante Disposición N° 297/2025 DGDCyPU, del 15/07/2025, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, ordenó a <Persona 3> S.A. que, en el plazo de diez días hábiles, abone a <Persona 1> la suma de $ 849.999 en concepto de daño directo conforme al art. 40 bis de la Ley 24.240. Asimismo, sancionó a la empresa con una multa de $ 1.157.239 por infracción a los arts. 4° y 19° de la misma ley, equivalente a una canasta básica hogar 3 de marzo de 2025, e impuso la sanción accesoria de publicar a su cargo la parte dispositiva de la resolución en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación del lugar de la infracción, en los términos del art. 47 de la Ley 24.240 y art. 6° de la Ley VII N° 22.

Para así resolver, en lo que aquí interesa, entendió configurados los presupuestos del daño directo (art. 40 bis LDC), toda vez que, a su entender, la empresa incumplió con su deber de información y colocó al consumidor en una situación de desventaja frente a la ausencia de un contrato de seguro claro y formal que resguardara adecuadamente los bienes transportados. Indicó que en la especie se verificó una omisión antijurídica atribuible al proveedor, un perjuicio patrimonial concreto por la pérdida del producto, y un nexo causal inmediato entre el incumplimiento y el daño, fijando una indemnización equivalente al valor actualizado de la mercadería ($ 849.999).

Concretamente, en lo que refiere a la transgresión al Art. 19 de la LDC expresamente indicó que *"la contratación de servicio de encomienda, consiste en el cumplimiento de envió de mercaderías/productos/bienes, de un lugar a otro"* y que *"...la empresa no cumplimento con lo pactado -o lo hizo deficientemente-ya que el envío de los bultos desde Buenos Aires a El Bolsón Provincia de Río Negro, se produjeron cuantiosos daños en los bienes transportados"* (sic).

A su vez, con respecto al deber de información (art. 4 LDC), resaltó que *"Que en el presente caso se advierte que ante la contratación del servicio de las empresas destinadas al transporte de mercaderías/productos/bienes, proceden a otorgar un "seguro" para el caso de pérdidas y/o deterioros. Que he de destacar que, ante tales supuestos, la empresa no informo detalladamente los alcances de este seguro, montos indemnizatorios y/o alcances de dicha figura. Que es dable mencionar que dicho seguro, cubre una suma ínfima de dinero, que vez se condice con las cosas transportadas"*.

Finalmente, en cuanto a la graduación de la sanción, resaltó que la multa tiene carácter sancionatorio y preventivo, orientada a desalentar conductas contrarias a la LDC. Para su

cuantificación, ponderó la relevancia de la empresa en el mercado, la gravedad de la infracción y los antecedentes de incumplimientos, concluyendo que correspondía aplicar una multa equivalente a una canasta básica hogar tipo 3, publicada por el INDEC para marzo de 2025, fijada en $ 1.157.239, lo que se consideró ajustado a los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad previstos en la ley.

II.- El 25/07/2025, <Persona 3> S.A. interpuso fundadamente recurso de apelación, concedido con efecto suspensivo mediante la Disposición N° 318/2025 DGDCyPU del 25/07/2025.

En primer lugar, sostuvo que la resolución debe ser dejada sin efecto porque el organismo que la dictó perdió competencia material para hacerlo, en virtud de la demora excesiva en sustanciar y resolver el sumario. Argumentó que la normativa aplicable establece plazos estrictos: la instrucción sumarial no puede superar los 75 días hábiles administrativos y la resolución definitiva debe dictarse dentro de los 10 días hábiles siguientes.

En ese sentido, señaló que el expediente se inició en enero de 2024 y recién se dictó resolución en julio de 2025, es decir, un año y medio después, superando ampliamente los plazos legales previstos.

En segundo lugar, indicó que no se analizó la naturaleza del servicio prestado por la empresa, así como las particularidades de la contratación, en concreto, que no se consideró el valor denunciado en la suma de $ 25.000. Argumentó que cualquier reclamo por un monto mayor carece de sustento, ya que la empresa desconocía el contenido real y su estado de conservación. Señaló que el contrato implica derechos y obligaciones para ambas partes, y que en este caso no se respetó la igualdad contractual.

Asimismo, la apelante resaltó que la documentación presentada por el remitente, como la guía y la carta de porte, constituye una declaración jurada del contenido y valor de los bultos, siendo este el límite máximo de responsabilidad de la empresa.

Por último, sostuvo que la multa impuesta constituye un exceso de punición, al haberse fijado un monto de $ 1.157.239 por una mercadería asegurada por valor declarado de $ 25.000, lo que, indicó, evidencia una desproporción entre la infracción y la sanción. Argumentó que esta falta de correspondencia entre el hecho y la pena aplicada vulnera el principio de razonabilidad y genera un acto administrativo irrazonable.

Además, cuestionó el criterio de cálculo de la multa, que se basó en la canasta básica hogar de marzo de 2025, cuando lo lógico y conforme al principio de reserva de ley en materia sancionatoria sería considerar el valor vigente al momento del hecho.

III.- Pasando a resolver, en primer lugar, corresponde expedirnos sobre el planteo de caducidad formulado por la recurrente. 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 (conf. Sala A, SICA N° 16/2025, SICA N° 14/2025, SICA N° 08/2025, entre muchas otras).

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 (conf. 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.

En tal sentido, se observa que la parte recurrente se limitó a mencionar que el presente expediente se inició el día 23 de enero de 2024 y que la resolución que impugna se dictó en el mes de julio de 2025. Sin embargo, no efectuó un análisis de cada una de las etapas del trámite ni de si existió una demora injustificada.

Por el contrario, del expediente se desprende que: el 23/01/2024 <Persona 4> inició el reclamo que dio origen a la presente causa; el 09/02/2024 la denunciada presentó su descargo; el 22/03/2024 se fijó audiencia de conciliación para el 10/04/2024, a la que la denunciada no concurrió, limitándose a presentar un escrito, del cual se le corrió traslado al denunciante; y el 06/05/2024 la causa fue elevada al Sr. Director General.

Asimismo, consta que el 29/07/2024 se labró el Acta de Imputación N° 27/2024; el 20/08/2024 la denunciada presentó su descargo, conforme al art. 45 de la Ley 24.240; el 15/03/2025, mediante Dictamen N° 06/2025 DGDPCyU, se recomendó la prórroga de los plazos de la instancia sumarial; y, finalmente, el 15/07/2025 se dictó la resolución recurrida.

En virtud de lo expuesto 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. Además, se concluye que el trámite administrativo no fue irregular ni existió una dilación irrazonable o abusiva atribuible a la Administración, ni que se haya vulnerado el derecho de defensa de la denunciada.

Por otra parte, como se mencionó en el escrito recursivo la parte recurrente no indicó, en forma concreta, cómo el tiempo que insumió la sustanciación del procedimiento administrativo afectó su derecho de defensa, qué pruebas se vio privada de producir por el paso del tiempo o qué perjuicios sufrió. Por el contrario, se limitó a efectuar apreciaciones meramente teóricas.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el primer agravio formulado.

IV.- Aclarado lo anterior, es oportuno recordar que esta Alzada ejerce, en supuestos como el presente, el control judicial de los actos administrativos, circunscripto a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Dicho control se orienta a verificar la correcta aplicación de las normas, asegurando que los hechos se encuentren debidamente esclarecidos y que lo resuelto se ajuste razonablemente al texto legal. Tal criterio ha sido sostenido en reiterada jurisprudencia y en la doctrina especializada (conf. STJCh, SD Nº 18/SRE/2002; SD Nº 13/SCA/2006; SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369; Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).

Bajo tales premisas, se observa que al dictarse el Acta de Imputación N° 27/2024 se dispuso iniciar las presentes actuaciones sumariales contra *"<Persona 5> S.A."* y contra *"<Persona 6> S.A."*. Ello a tenor de la denuncia formulada por el consumidor. Sin embargo, al dictarse la Disposición N° 297/2025 nada se dijo acerca de la responsabilidad de *"<Persona 6> S.A."*, pese a que se reconoció la existencia de una relación de consumo entre el denunciante, la mencionada firma y la sancionada. Ello es estrictamente relevante, además, puesto que la intervención de estas dos empresas al momento del despacho de la mercadería debe ser determinada en cuento a la cuestión del límite de cobertura o "reembolso" que se consignó en aquel momento y si el mismo puede ser opuesto al consumidor.

En la especie, como se mencionó, la Autoridad Administrativa nada dijo sobre la responsabilidad de *"<Persona 6> S.A."* y, en consecuencia, se afectó la congruencia que debe existir entre la imputación, las defensas articuladas por las denunciadas y la decisión administrativa.

En tal sentido, el artículo 33 de la Ley I Nº 18 establece que los actos de la administración cuando fueran dictados *"prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legal*

establecido para ello” son nulos de pleno derecho; esto es, sin necesidad de pronunciamiento judicial (conf. Sala A, SICA N° 45/2024, con cita a Belluscio, Augusto César *"Declaración de oficio de la nulidad"*, E.D. 95, 1992, 785).

Por lo expuesto, considerando la denuncia presentada por <Persona 4>, las condiciones de venta y envío de la mercadería que dieron origen a la presente causa, lo dispuesto en los arts. 1296, 1297, 1306, 1310, 1311 y 1313 del CCCN, la falta de tratamiento de la cuestión relativa a la responsabilidad de *“<Persona 6> S.A.”*, así como la necesidad de resguardar su derecho de defensa de la mencionada empresa, frente -incluso- a las posteriores acciones que pudieran promoverse entre las empresas involucradas, se concluye que existe un vicio de entidad suficiente para que proceda la declaración de nulidad de pleno derecho de la disposición cuestionada, en los términos del artículo 33 de la Ley I Nº 18. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad del acto administrativo dictado y ordenar a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios que emita un nuevo pronunciamiento.

V.- Para mayor abundamiento también corresponde señalar que la autoridad de aplicación no se hizo cargo ni resolvió la cuestión de la legitimidad pasiva de la empresa de transporte denunciada. Allí la denunciada <Persona 5> S.A., en un primer momento, opuso como defensa su falta de legitimación pasiva, argumentando que no fue dicha sociedad la que prestó el servicio de encomiendas al denunciante, sino *“<Persona 7> S.A.”*. No obstante, en la misma presentación en la que efectuó tal planteo reconoció que *“<Persona 5>”* constituye la denominación comercial utilizada para los servicios postales habilitados tanto por *“<Persona 7> S.A.”* como por *“<Persona 5> S.A.”*.

Posteriormente, el acta de imputación sancionó a *“<Persona 5> S.A.”,* mientras que el descargo fue presentado por *“<Persona 7> S.A.”*; y, finalmente, el recurso de apelación contra la disposición impugnada fue interpuesto por *“<Persona 5> S.A.”*, sin que se haya hecho mención alguna a esta promiscuidad en los sujetos legitimados pasivamente para intervenir en el expediente.

Así, más allá que se ha señalado reiterada esta Alzada en relación a que los asuntos de naturaleza societaria en esta materia le resultan inoponibles al consumidor (conf. CAPM, SICA N° 04/2025 y SICA N° 05/2025, CAT, Sala A, SICA N° 36/2023), la cuestión de la legitimación pasiva no es menor ya que encuentra su fundamento, principalmente, en el derecho de defensa que le asiste al sujeto denunciado y merece una resolución expresa de parte de la autoridad de aplicación que pretende imponer una sanción (conf. CAT, Sala B, SDC N° 18/2018; CAT, Sala A, SDC N° 02/2000).

Por ello, la Sala “2” de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:

I) DECLARAR la nulidad de la la Disposición N° 297/2025 DGDCyPU.

II) ORDENAR a la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios que dicte un nuevo pronunciamiento teniendo en consideración las cuestiones que surgen de la presente resolución.

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

Suscripta digitalmente por Marcelo Fernando PERAL, Presidente de la Sala 2, y por Guillermo Nicolás WALTER, Juez de Cámara. ***REGISTRADA BAJO EL Nº 8 DE 2025 - SICA- CONSTE.*** *Firmado digitalmente por secretaría.*