---Trelew, 22 de octubre de 2025. ----------

---**VISTO YCONSIDERANDO:** ----------

---**I**. Mediante Disposición N° 302/2025 - DGDPCyU la DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (en adelante, la "autoridad de aplicación") sancionó al <Persona 9> DE LA NACIÓN ARGENTINA (en adelante "BNA") con una multa de $3.471.717 por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor (en adelante "LDC"). Asimismo, impuso la carga de publicar la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación de la zona. ----------

---También, ordenó a BNA que abone dentro de los 10 días hábiles la suma de $3.954.549,07 a <Persona 3> en concepto de daño directo (artículo 40 bis de la LDC). ----

---En relación al artículo 4 de la LDC, señaló que no existen antecedentes que demuestren que se haya brindado a la consumidora la información solicitada de manera clara, veraz, oportuna, detallada, precisa y fehaciente, que las investigaciones que debió realizar el BNA son confusas y poco claras, poniendo en cabeza del consumidor la falta de seguridad de la entidad bancaria y que no se informó en ningún momento que se haya investigado acabadamente el préstamo impugnado. ----------

---Respecto del artículo 19 de la LDC, expresó que la denunciada no cumplió el procedimiento detallado en los artículos 26 y 27 de la Ley de Tarjetas de Crédito, de aplicación supletoria, dado que no se presentaron los comprobantes que acrediten un contrato que avale los préstamos adquiridos. ----------

---Por último, para la graduación de la multa manifestó que tuvo en cuenta la importancia que reviste BNA en el marcado y su condición de reincidente, fijándola en una suma equivalente a tres canastas básicas hogar tipo 3 del mes de marzo del 2025.----------

---**II.** El 23/07/2025 BNA interpuso recurso de apelación, que fue concedido por Disposición N° 313/2025 de la DGDPCyU (23/07/2025). ----------

---En primer lugar, planteó la incompetencia de la oficina de defensa del consumidor, en virtud de la naturaleza jurídica de la entidad bancaria que forma parte del sector público financiero y por tratarse de una entidad autárquica del Estado Nacional. Así, expresó que mantener la competencia del organismo local viola el principio de sujeción a la ley y el de división de poderes ya que asumió potestades que no le son propias y afirmó que se encuentra fiscalizada por el BCRA, que es quien debe controlar los servicios que presta. -

---Seguidamente, planteó la caducidad del procedimiento y destacó que la Disposición es violatoria del plazo indicado por la normativa consumeril. Argumentó que existió una

inactividad administrativa prolongada y sin justificación, por más de un año, configurando un abandono procesal, lo que afecta el principio de legalidad, el derecho de defensa, la seguridad jurídica y el debido proceso, determinando la nulidad del procedimiento en su conjunto por caducidad. Agregó que la disposición atacada carece de los requisitos propios del acto administrativo. ----------

---Por otra parte, argumentó que le causa agravio la suma determinada en concepto de daño directo, porque no tiene en cuenta los pagos realizados a la denunciante por los diferentes proveedores. Sostuvo que ello afecta su derecho de propiedad y configura un enriquecimiento sin causa. ----------

---Aseguró que el reconocimiento realizado por <Persona 6> y por el <Persona 7> debieron ser destinados a la cancelación del crédito con la recurrente, ya que si <Persona 3> reclamó una suma determinada por daño directo y parte de ella fue restituida por otros sujetos responsables, BNA solo puede ser compelida al pago del saldo pendiente. ----------

---Respecto a la infracción al artículo 19 de la LDC, relató que el servicio que prestó no fue deficiente, sino que los créditos requeridos fueron consecuencia de una conducta desplegada por <Persona 3>. Agregó que la mayoría de los mutuos cuestionados fueron transferidos a cuentas de su titularidad lo que, a priori, no permitiría sospechar de un fraude.

---Expuso que desde la institución se hizo una propuesta a la denunciante para reducir el crédito que no fue aceptada y expresó que el daño ocasionado por un tercero, sobre el cual no debe responder, es menor a lo que la reclamante pretende. ----------

---También, cuestionó la multa por la infracción al artículo 4 de la LDC afirmando que le ocasiona un gravamen a sus intereses y vulnera de forma directa el derecho de propiedad, la garantía en juicio y el debido proceso, ya que la norma impone el deber de información de los servicios que brinda el prestador, no los que brindan los terceros y que, durante todo el proceso, se le proporcionó a <Persona 3> información clara, detallada y concisa sobre los montos requeridos y posteriormente transferidos, como así también el destino de las cuentas en los que impactaron. Agregó que se realizó la investigación correspondiente y se propuso una alternativa en cuanto a la reducción del crédito pretendido, que no fue aceptada. ----------

---Seguidamente, alegó incongruencia entre la disposición recurrida y la imputación realizada por la oficina, argumentando que en el acta de imputación se le atribuye la infracción al artículo 4 y artículo 19 de la LDC, sin embargo, fue condenado por violación al artículo 40 bis de la LDC, sin que haya podido expedirse ni defenderse al respecto. Así, invocó la violación al derecho de defensa y al principio de congruencia, con cita de jurisprudencia de este Tribunal. ----------

---Por otra parte, indicó que la imposición de la multa es incorrecta, que el monto es exorbitante y que afecta el derecho de defensa en juicio, la garantía del debido proceso y el derecho de propiedad. Afirma que el monto de la multa es un enigma y desconoce la composición y fundamento de por qué se utiliza el índice de la Canasta Básica. Consecuentemente consideró arbitraria la procedencia de la multa y su monto. ----------

---Por último, solicitó se declare la inconstitucionalidad del artículo 45 de la LDC en lo que respecta a la acreditación del pago de la multa como requisito de admisibilidad del recurso. ----------

--**III.** De las constancias de las actuaciones surge que:----------

---a) El 09/02/2024 <Persona 3> presentó una denuncia ante la autoridad de aplicación contra el <Persona 8> y el <Persona 7>, por la realización de tres préstamos por una suma total de $3.786.000 desde el BNA, sin su aprobación. ----------

---Detalló que la suma de $1.249.812,50 correspondiente a uno de los créditos fue devuelta al BNA, que la suma de $336.000 que se encontraba en <Persona 6> también fue devuelta al BNA y que, del tercero, por la suma de $2.200.000, le lograron sustraer $2.000.000, además de U$S200 de su caja de ahorro. ----------

---En consecuencia, solicitó que se anule el préstamo pendiente y se le devuelvan los U$S200 sustraídos. ----------

---Acompañó como documental la denuncia realizada el 11/01/2024 mediante formulario para denuncia de ciberdelitos y la ampliación de denuncia realizada el 13/01/2024 ante la Comisaría Distrito Cuarta de la Ciudad de Trelew. ----------

---**b)** Al contestar la denuncia, el BNA manifestó, primeramente, que <Persona 3> voluntariamente facilitó el manejo de sus aplicaciones a terceras personas. ----------

---Indicó que el 11/01/2024 <Persona 3> se presentó ante la sucursal Trelew y que se realizó la investigación correspondiente sobre los movimientos que se efectuaron desde su caja de ahorro, de lo cual surgió que, de los tres préstamos solicitados, uno fue anulado, otros dos fueron transferidos a la cuenta de <Persona 3> y una operación fue a un destinatario desconocido al igual que la transferencia de los dólares. ----------

---Concluyó que cumplió acabadamente con el deber de información y la diligencia debida, solicitando se lo libre de toda imposición de multa o sanción. ----------

--c) El 25/07/2024 <Persona 3> solicitó se tenga por concluida la etapa conciliatoria y se condene a BNA a devolver el dinero extraído y el reintegro de las cuotas debitadas, mas más la multa correspondiente y daños punitivos.----------

---d) El 13/08/2024 se labró el acta de imputación N° 32/2024 DGDyPCyU/STR contra BNA por la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC y se dejó constancia de que <Persona 3> solicitó la devolución de las sumas descontadas de su cuenta bancaria con más sus intereses desde que cada suma fue debitada, en los términos del artículo 40 bis de la LDC. ----------

---e) El BNA presentó su descargo el 26/08/2024, en el que reiteró lo expuesto al contestar la denuncia, manifestó que cumplimentó en todo momento con el deber de información que prevé el artículo 4 de la LDC y, sobre la imputación del artículo 19 de la LDC señaló que en ningún momento incumplió su deber legal. ----------

---Por otra parte, destacó que las devoluciones realizadas por <Persona 6> y <Persona 7> cubren una parte significativa del crédito obtenido del BNA y concluyó que el daño ocasionado es menor que la suma que la reclamante pretende. -------

---**IV.** Pasando a resolver, 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. ----------

---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). ----------

---a) Respecto del planteo de incompetencia de la autoridad de aplicación, primeramente corresponde señalar que la existencia de un ente regulador de control específico del proveedor del servicio, en este caso el BCRA, no excluye la aplicación de la LDC, por cuanto, el último párrafo del artículo 3 de la mencionada normativa indica que las relaciones de consumo se rigen por la LDC sin perjuicio de que el proveedor, por su actividad, esté alcanzado por otra normativa específica. ----------

---Consecuentemente, el artículo 41 de la LDC establece que, en el orden nacional, la autoridad de aplicación en procedimientos y sanciones referidos a la norma es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo las provincias delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. ----En tal contexto, conforme los artículos 2 y 3 de la Ley VII N° 22 y el Decreto N° 1545/06, así como de la Ley VII N° 53, en el territorio provincial tal competencia fue atribuida a l*a Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria*

y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de la Producción. ----------

---Así, de acuerdo al régimen de competencias estructurado desde la órbita nacional hasta la local, corresponde desestimar el planteo de incompetencia. ----------

---b) Respecto al planteo de caducidad del procedimiento, por el trascurso del plazo establecido por el artículo 6, inciso d de la Ley VII N° 22, corresponde señalar el Superior Tribunal de Justicia provincial dijo que el ordenamiento jurídico no establece la sanción de caducidad administrativa en los casos en los cuales haya incumplimiento de aquellos previstos para la administración, ya que los mismos no son perentorios sino "ordenatorios" y relativos. Así, el exceso de plazo para la terminación del sumario administrativo no torna nulo el acto administrativo sancionatorio, si la norma específica del régimen especial no prevé expresamente un plazo de caducidad para la autoridad (conforme STJCh, SD N° 13/SCA/2012, con cita a Agustín GORDILLO, "Tratado de Derecho Administrativo" -MACCHI- Tomo 4.1- Capítulo VIII, página 5). ----------

---Ello no significa dejar librada a la Administración la sustanciación indefinida de las actuaciones sumariales, siendo necesario que se expida expresamente dentro de un *"plazo razonable"*, evitando de ese modo que se prolongue el estado de indefinición en el que se encuentra inmerso quien está siendo investigado; siendo este un presupuesto de validez del procedimiento en tanto es un requisito esencial del acto administrativo (conforme CSJN, "Bonder, Aaron y otros c/ BCRA", del 19/11/13). ----------

---Debe analizarse entonces si la extensión del trámite sumarial vulneró la garantía de defensa en juicio (artículo 18 de la CN) y el derecho a obtener una decisión en un "plazo razonable" al que alude el inciso 1, del artículo 8 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica). Sin desconocer los derechos del denunciado, pero siguiendo la finalidad de la norma interpretada (artículo 2 del CCCN), el plazo establecido por el artículo 6, inciso d de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que el consumidor encuentre una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la violación de sus derechos como tal. ---------

---Es por ello, la cuestión temporal que prevé la norma procesal del consumidor 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 y acreditarse que ello haya derivado en una situación de desprotección para quien plantee el exceso temporal en la tramitación del reclamo (conforme CAT, Sala A, SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, entre muchas otras), lo que en el caso no se encuentra acreditado.----------

---Por tanto, no puede concluirse que haya existido una dilación irrazonable o abusiva ni que ésta sea atribuible a la administración, ni que se haya visto violentado el derecho de defensa de la entidad bancaria por el tiempo de tramitación del procedimiento administrativo, de manera que el agravio no puede prosperar. ----------

---**c)** Respecto al planteo formulado sobre la incongruencia entre el Acta de imputación, y la Disposición recurrida, cabe precisar que la autoridad de aplicación imputó al BNA las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC y, además, destacó la pretensión de <Persona 3> de devolución de las sumas descontadas de su cuenta bancaria con más los intereses correspondientes. Ello configura el daño directo previsto en el artículo 40 bis de la LDC. ----------

---En virtud de ello, no se observa ninguna incongruencia entre el acta de imputación y la disposición recurrida, ni tampoco la afectación del derecho de defensa de la recurrente, quien en todo momento tuvo la oportunidad de pronunciarse sobre el reclamo de carácter patrimonial de <Persona 3>. ----------
--

---**d)** Respecto a la infracción del artículo 4 de la LDC, es sabido que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, durante toda la relación de consumo. ----------

---Este deber constituye una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica la imposición de la multa. ----------
-

---De la denuncia ante la ODC, la documental acompañada y la denuncia penal, se evalúa que la conducta de la entidad bancaria no contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por el denunciante, toda vez que el BNA debió hacerle saber, al menos, la razón por la cual no se hicieron las devoluciones de los préstamos impugnados por la usuaria, lo que no sucedió en ninguna de las distintas instancias del procedimiento llevado a cabo. --

---En virtud de lo expuesto, cabe concluir que la denunciada no brindó una información clara y precisa al consumidor que le permitiera esclarecer los hechos y con ello iniciar las acciones que entienda correspondan contra los terceros que accedieron a su cuenta. -------

---Por su parte, el artículo 19 de la LDC comprende las denominadas infracciones formales. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la

responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conforme CAT, Sala A en SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, “American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004”; Rubinzal Online; RC J 2023/06). ----------

---En el caso, BNA no cumplió con la normativa crediticia, ya que no acreditó la autorización de <Persona 3> para realizar los préstamos y, además, omitió brindar una respuesta respecto del reclamo, manteniendo esa postura durante todo el sumario administrativo, todo lo que, configura la violación a la obligación que emana del artículo 19 de la LDC.----------

---**e)** Respecto al daño directo, advertimos que de las actuaciones no surge con claridad el monto del perjuicio sufrido por la consumidora. ----------

---En efecto, <Persona 3> denunció a <Persona 8> y el <Persona 9>
<Persona 9>, por la realización de tres préstamos desde el BNA, sin su aprobación, por una suma total de $3.786.000 y detalló que la suma de $1.249.812,50 (por uno de los préstamos) fue devuelta al BNA, que la suma de $336.000, que se encontraba en <Persona 6>, también fue devuelta al BNA y que de la suma de $2.200.000 del tercer préstamo, le sustrajeron $2.000.000 y, además, U$S200 de su caja de ahorro, solicitando la devolución de estas dos últimas sumas de dinero, con más sus intereses. ----

---Durante el trámite, surge del relato de la denunciante que <Persona 6> y el <Persona 7>, le devolvieron sumas de dinero y también se acreditó que el BNA continuó descontándole el préstamo que se encuentra discutido, devengando intereses. Ello fue cuantificado por la denunciante, al 29/04/2025, en la suma de $3.954.459,07 (página 119), monto por el cual, en definitiva, se reconoció el daño directo.

---En tal contexto, no podemos dejar de destacar que, incluso en esta instancia y con todas las herramientas a su disposición, el BNA continúa brindando una información deficitaria que impide conocer con exactitud las sumas que corresponde reintegrar a la denunciante. ----------

--- Es que, la cuantificación del daño directo requiere de una liquidación que contemple:
a) las sumas y préstamos concedidos que dieron origen a la denuncia; b) las sumas devueltas; c) el estado de los préstamos que motivaron la denuncia, ponderando las sumas abonadas, las pendientes, los intereses y toda aquella suma de dinero que debió afrontar la denunciante con motivo del hecho denunciado. ----------

---Por ello, teniendo en cuenta que el resarcimiento por daño directo debe circunscribirse exclusivamente a la afectación patrimonial cierta y concreta, lo que no puede ser esclarecido con las constancias de la causa, corresponde revocar el monto reconocido en sede administrativa por este concepto, y ordenar la remisión de las actuaciones a fin de que en dicha sede se efectúe una nueva determinación, pudiendo recurrir a pericia contable, de ser necesario.----------

----**f)** En cuanto a la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, destacamos que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la LDC y ello se encuentra acreditado en estas actuaciones. ----------
--

---Ahora bien, respecto su cuantificación, consideramos razonable la suma de $3.471.717 dispuesta (equivalente a tres canastas básicas hogar tipo 3 al mes de marzo de 2025), en tanto se halla dentro de los parámetros que prevé el artículo 47 inc. b) de la LDC, y no es cierto que la autoridad de aplicación no lo fundamentó. Por el contrario, para su graduación, hizo especial hincapié en la importancia que reviste en el mercado la entidad bancaria y su condición de reincidente. Por ello, corresponde su confirmación.

---**g)** Por último, el planteo de inconstitucionalidad del 45 de la Ley N° 24.240 resulta inoficioso, toda vez que el artículo 7 de la Ley VII N° 22, establece expresamente que contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante la Cámara de Apelaciones y que será concedido con efecto suspensivo. --En efecto, la ley provincial prevé que la concesión del recurso será con efecto suspensivo, por lo que no es necesario un pronunciamiento del Tribunal al respecto.

--- **VI. <u>Conclusión:</u>** Por todo lo hasta aquí expuesto, consideramos que la resolución recurrida debe ser confirmada, con excepción de lo dispuesto respecto a la cuantificación del daño directo, para lo cual, en sede administrativa, deberá efectuarse una nueva determinación de acuerdo a las pautas dadas en la presente resolución.

---Por la forma en que se resuelve, las costas se impondrán 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 los abogados apoderados del BNA, <Persona 5> y <Persona 4>, así como los de su letrada patrocinante, <Persona 1>, en conjunto, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA en caso de corresponder. ----------
---**Por ello, la Sala 1 de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:** ----------

---**REVOCAR PARCIALMENTE** la Disposición N° 302/2025-DGDPCyU (15/07/2025) de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut, únicamente en lo relativo a la cuantificación del daño directo, respecto al cual deberá efectuarse una nueva determinación en sede administrativa y confirmarla en todo lo demás.

---**IMPONER** las costas al <Persona 9> DE LA NACION ARGENTINA. ----------

---**REGULAR** los honorarios de los abogados <Persona 5>, <Persona 4> y <Persona 1>, en conjunto, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, más el IVA en caso de corresponder.

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y protección de Consumidores y Usuarios de Rawson. ----------

Suscripta digitalmente por las Juezas de Cámara:

- Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO

- Dra. Natalia Isabel SPOTURNO

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 08 /2025 - SICA.

- Dr. <Persona 2> (Secretario de Cámara Subrogante).