Trelew, 17 de noviembre de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

I.- El 08/01/2025 <Persona 4>, en representación de <Persona 2>, denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut a la empresa <Persona 9>. Relató que el 06/12/2024 <Persona 2> recibió una encomienda proveniente de la localidad de Río Cuarto, enviada por su hermana conteniendo un televisor “Marca LED 32” y que al abrirlo constata que la pantalla estaba estallada y no funcionaba. Solicitó que <Persona 10> S.A. (en adelante <Persona 10>) se hiciera responsable pagando los daños, reparación o compra.

II.- Mediante Disposición N° 357/2025 DGDPCyU (31/07/2025), la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut ordenó a <Persona 10> a que, en el plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación, abone a <Persona 2> la suma de $147.341,27 en virtud del art. 40 bis de la Ley 24.240. Asimismo sancionó a la denunciada con una multa de $1.157.239 por la infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240, con más la sanción accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la Disposición en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial.

Para ello, luego de rechazar el planteo de la denunciada sobre incompetencia y falta de legitimación activa, consideró que <Persona 10> no cumplió con lo pactado, o lo hizo deficientemente, al haberse producido la rotura del bien transportado. Mencionó que la empresa, en tales supuestos, debe concretar el envío de todos los bultos, cajas, bolsas encomendadas por los usuarios a los fines de que lleguen a destino, completos tal y como fueron recibidos, por cuanto ello hace al servicio de transporte eficaz, verificando que en el caso ello no fue cumplimentado según las modalidades y condiciones pactadas en la relación contractual. Añadió que la empresa no respetó los términos ni los plazos de la indemnización que aduce, realizando ofrecimientos que no cubren ni el 50% del producto contenido en el transporte.

Además, se refirió al contrato de seguro y al vínculo entre el asegurado y la aseguradora, refiriendo que la empresa no informó detalladamente los alcances del seguro otorgado para el caso de pérdidas o deterioros. Señaló que no se encuentran acreditadas las condiciones pactadas de este seguro. Sostuvo que la denunciada debió expresar el porqué de sus fallas o incumplimientos, a los fines de poder evitarlos o tener en alerta al usuario de que estos casos pueden suceder con frecuencia y, consecuentemente, otorgarles un asesoramiento completo que prevea estos supuestos.

En relación al artículo 40 bis de la LDC señaló que el consumidor solicitó la aplicación del daño directo y que se materializaron los presupuestos objetivos para su configuración.

Sostuvo que el daño concreto y patrimonial producido al consumidor es de $147.341,27 correspondiente al valor del producto con más el valor de la encomienda actualizado con intereses según la tasa activa del <Persona 11> S.A.

Por último, para la graduación de la multa, consideró la importancia que la empresa reviste en el mercado y le impuso la suma de $1.157.239 (equivalente a una Canasta Básica Hogar 3 del mes de Marzo de 2025).

III.- Contra dicha disposición el 13/08/2025 <Persona 10> interpuso recurso de apelación fundado, que fue concedido con efecto suspensivo por Disposición N° 357/25 DGDPCyU (05/09/2023).

En sus agravios plantea preliminarmente la caducidad del proceso en los términos del art. 6° inc. d Ley VII N° 42 y art. 47 Ley I N° 18 toda vez que el organismo que dictó la disposición atacada perdió su competencia material para hacerlo en orden a la demora incurrida para resolver el sumario. Advierte que el presente expediente se inició el 7/1/2025 y recién se dictó resolución en fecha 31/06/2025, esto es, luego de haber transcurrido más de seis meses. Transcribe un precedente de la Sala B de esta Cámara (SICA N° 17/2025).

A su vez, sostiene que la reparación del daño directo resulta improcedente. En primer lugar, afirma que no hubo un análisis sobre la naturaleza del servicio que presta <Persona 10> y las particularidades de la contratación. Añade que no se logra discernir correctamente cuál fue la que tuvo el supuesto inconveniente, toda vez que existen dos guías diferentes que corresponden a diferentes días, contando ambas con origen en Río Cuarto, siendo su remitente <Persona 6> y su destinatario <Persona 2>, con destino a la <Lugar 1> y cuyo valor declarado asciende a $40.000.

Manifiesta que, en cualquiera de los casos, <Persona 2> nunca formuló un reclamo previo a <Persona 10>, sino que interpuso un reclamo ante el organismo administrativo, y que incluso lo hizo por intermedio de una persona que dice ser apoderada, pero no acreditó personería.

Sostiene que, a todo evento, de las guías acompañadas surge palmariamente que la remitente entregó a la empresa transportista un bulto por un total de 6 o 7 kg., todo embalado que no permitía observar ni su estado de conservación ni su funcionamiento, por un valor declarado por la suma de $40.000. Argumenta que <Persona 10> ofrece el envío de servicio de logística y distribución de encomiendas con declaración de valor, siendo facturado este último concepto por separado (“prima de reembolso”) a fin de garantizar el reembolso de dicho monto en caso de siniestro.

Sostiene que, de este modo, se soslaya por completo la existencia de una declaración de valor de parte de quien despacha la mercadería, lo que implica una limitación autoimpuesta

por el consumidor quien, posteriormente, no debería reclamar sumas que no se condicen en absoluto con lo declarado.

Reitera que dicho valor fue declarado exclusivamente por la remitente del envío (Sra. <Persona 2>), desconociendo la empresa su funcionamiento ni su estado de conservación y, consecuentemente, su valor real.

Transcribe los arts. 1296 y 1298 del CCyC e indica que las condiciones y manifestaciones vertidas en la carta de porte o en la factura guía son una declaración jurada del contenido de los bultos y del valor declarado, sobre lo cual concluye que el valor declarado constituye el límite máximo por el cual la empresa debe responder en caso de comprobarse algún inconveniente con la encomienda.

Refiere que en estas actuaciones se le exigió a <Persona 10> que cumpla con su parte del contrato pero nada se dice respecto al cumplimiento de los consumidores que despacharon la encomienda quienes asumieron en su declaración de valor que lo que enviaban tenía un valor de $40.000 y que, sin embargo, se desdicen de esa declaración reclamando un importe superior.

En definitiva, sostiene que el daño directo luce irrazonable tratándose de una exacción ilegítima del patrimonio de la empresa en beneficio de un tercero.

Por último, considera que el acto administrativo constituye un exceso de punición, toda vez que el monto de la multa impuesta resulta excesivo, dado que fue graduada sin fundamento en $1.147.239 por una mercadería que se aseguró en $40.000 y que no existe equivalencia entre el hecho denunciado y la sanción impuesta. Argumenta que se utilizó un parámetro aplicable a marzo de 2025 cuando lo lógico es que se aplique una sanción por un monto vigente al momento del hecho, ello como derivación del principio de reserva de ley en materia sancionatoria.

Finalmente, solicita la suspensión de los efectos de la disposición y plantea el caso Federal.

IV.- Pasando a resolver, debe recordarse que esta Alzada ejerce el control judicial de los actos administrativos en la gradualidad mínima que le compete, esto es, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Así, se ejerce un control de legalidad 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).

1) Dicho ello, en primer lugar corresponde analizar el planteo de caducidad formulado por <Persona 10> 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.

Al respecto, cabe precisar que las Salas de esta Cámara de Apelaciones ya han resuelto planteos similares (conf. Sala A de esta Cámara: SICA Nº 12/2024, SICA N° 05/2017, SICA N° 7/2019, entre otras; Sala B: SICA 23/2025, SICA 13/2025, SICA 8/2025, SICA 8/2024; SICA 4/2023, entre otras; Sala 2: SICA 45/2024, SICA 1/2025, entre otras; Sala 3: SICA 1/2025) postura que compartimos, por lo que se resolverá en idéntico sentido. Corresponde analizar 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 el plazo 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 en 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 (conf. esta Sala en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024 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).

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 (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 (conf. CAT Sala A en SICA N° 34/2023, SICA N° 44/2024 STJCH SD N° 9/SCA/08, con cita al Informe de la Comisión Americana Nº 12/96 del 1/3/96).

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 (conf. CAT Sala A en SICA N°

34/2023, SICA N° 44/2024, SICA Nº 10/2014, SICA Nº 18/2015, SICA N° 19/2015, SICA N° 11/2019 y SICA N° 01/2022, entre muchas otras), lo que no sucedió en el caso.

Así, observamos que: a) la denuncia se realizó el 08/01/2025; b) el 13/01/2025 se fijó plazo para la audiencia de conciliación; b) el 30/01/2025 y 06/03/2025 se celebraron audiencias de conciliación, no habiendo la denunciada comparecido a ninguna de ellas; c) el 31/03/2025, la autoridad administrativa elevó el expediente a la Dirección General del Organismo; d) el 03/06/2025 se labró el correspondiente acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 57/2025 que fue notificada a <Persona 10> el 03/06/2025 (hoja 31/y vta.); e) el 06/06/2025 <Persona 10> presentó su descargo; y f) el 31/07/2025 la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew dictó la Disposición recurrida.

Conforme esa secuencia temporal no se advierte en modo alguno una demora irrazonable en la tramitación del procedimiento administrativo ni tampoco se evidencia la afectación de derecho de defensa de la denunciada.

Asimismo, se observa que el fallo invocado por la recurrente resulta fácticamente muy distinto a los precedentes mencionados, dado que en aquél caso se revocó la Disposición N° 122/2024-ODC de la ciudad de Trelew por haber existido una dilación excesiva y no justificada, por parte de la autoridad de aplicación en la tramitación del proceso, dado que transcurrieron más de doce (12) meses desde la denuncia.

Por lo expuesto, corresponde desestimar el planteo de caducidad de la instancia administrativa.

2) En cuanto al agravio dirigido a cuestionar la procedencia del daño directo cabe destacar que el denunciante acompañó en las hojas 03, 04, 05, 06, 09 y 10 documental que da cuenta del servicio de encomienda contratado con la denunciada y fotos del bien dañado.

Por su parte, la proveedora ni siquiera intentó desvirtuar dicha prueba. En efecto, al formular el correspondiente descargo, se limitó a afirmar que había recibido los bultos cerrados y debidamente embalados por el remitente, motivo por el que desconocía su contenido. Además, se refirió al valor declarado por el denunciante ($40.000) y a las condiciones de despacho establecidas en la factura de “*guía*” y que había puesto a disposición el valor declarado por el consumidor, entre otras cuestiones. Sin lugar a dudas, era en el momento del descargo cuando la denunciada tenía la posibilidad de aportar toda la prueba indispensable para esclarecer el caso y evitar la aplicación de las sanciones que se le imputaron, o el daño directo que aquí cuestiona, lo que no hizo.

3) Con respecto del límite máximo por el cual la empresa entiende que debe responder (valor declarado) cabe efectuar varias consideraciones.

En primer lugar, corresponde destacar que nos encontramos ante un contrato de transporte de cosas, regulado en la Sección 3ª, Capítulo 6, Título III del Código Civil y Comercial de la Nación.

En el marco de dicho contrato, que reviste además naturaleza de contrato de consumo, el citado cuerpo normativo establece las principales obligaciones y responsabilidades tanto del cargador como del transportista (arts. 1296, 1297, 1306, 1310, 1311 y 1313 CCyCN).

Así, el cargador tiene el deber de declarar correctamente el contenido de la carga, identificar externamente los bultos, presentar la mercadería con embalaje adecuado, indicar el destino y el destinatario, y entregar toda la documentación necesaria para la realización del transporte (art. 1296). Asimismo, cuando se requieran documentos especiales, debe proporcionarlos al transportista al momento de la entrega de la carga. Su incumplimiento genera responsabilidad, pues el cargador responde por los daños que puedan sufrir el transportista, otros cargadores o terceros, como consecuencia de omisiones, inexactitudes o irregularidades en las indicaciones o en la documentación (art. 1297).

Por su parte, el transportista está obligado a entregar la carga en el mismo estado en que la recibió, salvo causa ajena que lo exonere. Si la recibe sin formular reservas, se presume que la misma se encontraba en buen estado y adecuadamente acondicionada (art. 1306). El destinatario, a su vez, no está obligado a recibir cosas dañadas que impidan su uso o consumo.

En cuanto a la responsabilidad del transportista, el Código prevé que, tratándose de cosas frágiles, mal acondicionadas, perecederas, animales o transportes especiales, puede pactarse que solo responderá si se acredita su culpa, siempre que tal estipulación no se encuentre en una cláusula general predispuesta (art. 1310).

Respecto del cálculo del daño, la indemnización por pérdida o avería debe corresponder al valor de las cosas, o al de su menoscabo, al tiempo y lugar en que debieron ser entregadas (art. 1311). Finalmente, se establece que quienes realizan habitualmente servicios de transporte no pueden limitar las reglas de responsabilidad legalmente previstas, salvo en el supuesto excepcional contemplado en el artículo 1310 (art. 1313).

Del análisis armónico de las citadas normas surge que, en definitiva, el régimen legal impone al cargador deberes de información, identificación y documentación que aseguren un transporte seguro, y al transportista la obligación de procurarse esa información a los fines de conservar y entregar la carga en condiciones, respondiendo por los daños que se produzcan salvo causas eximentes legalmente reconocidas, no pudiendo disponer límites a su responsabilidad, salvo pacto en contrario en los términos del art. 1310.

En el caso traído a análisis, <Persona 10>, al recibir la encomienda proveniente de Río Cuarto, no hizo reserva respecto del estado en que se encontraba el contenido de la misma;

por lo que su omisión implica la presunción de haber recibido el bien transportado en buen estado (conf. art. 1306 CCyCN).

Todas esas obligaciones y cargas mencionadas que pesan sobre la empresa transportista no pueden ser desconocidas, precisamente por tratarse la denunciada de una proveedora de servicios de transporte privado de encomiendas en todo el país. En consecuencia, su conducta debe ser especialmente valorada, y su deber de diligencia y previsión respecto de las consecuencias de su servicio reviste una mayor exigencia, conforme lo dispuesto en el artículo 1725, primer párrafo, del CCyC.

Asimismo, se destaca que la guía de transporte en cuestión únicamente contiene la leyenda "P. REEMBOLSO" por la suma de $40.000 la cual no puede, de ningún modo, ser interpretada como una cláusula limitativa de responsabilidad en los términos de los artículos 1310 y 1313 del CCyC.

También cabe mencionar que la cláusula insertada en la guía de transporte tampoco cumple con los requisitos expresamente establecidos en el artículo 985, que exige que las cláusulas sean comprensibles y autosuficientes, de redacción clara, completa y fácilmente legible, lo que no acontece en el caso toda vez que la referida leyenda resulta inentendible. No existe ningún tipo de referencia o explicación en toda la guía que refiera que esa escueta referencia ("P. REEMBOLSO") signifique seguro u otro tipo de limitante de responsabilidad. Claramente, esa poca claridad es una violación flagrante al deber de información. A ello su suma que no puede considerarse que la suma de $40.000 consignada como "P. REEMBOLSO" haya sido establecida en función de la mercadería efectivamente recibida sino, en todo caso, como un importe "*por defecto*".

En razón de todo lo anterior, tratándose la leyenda consignada en la guía de transporte de una cláusula predispuesta, incomprensible y claramente abusiva en perjuicio de los derechos del consumidor, su interpretación debe realizarse en sentido contrario a la parte predisponente (en este caso, <Persona 10>), por expresa disposición del artículo 987 del CCyC.

Por lo tanto, todos los fundamentos esgrimidos por Vía Bariloche en su descargo y reiterados en el agravio resultan inatendibles para justificar su accionar o acreditar que no correspondía el pago de las sumas reclamadas por el denunciante, ante los daños sufridos en los bienes transportados (conf. artículo 40 bis de la LDC).

4) En lo que respecta al argumento referido a que el denunciante no realizó un reclamo previo a la empresa antes del inicio de las actuaciones administrativas, cabe señalar que ni la Ley 24.240 ni la Ley Provincial N° VII N° 22 prevén dicho reclamo como requisito para a la realización de denuncia ante el organismo de Defensa del Consumidor.

5) Por otro lado, y a pesar de que le asistirle razón a la recurrente en que la denuncia presentada ante el órgano administrativo fue suscripta por <Persona 4>, quien invocó la representación de <Persona 2> sin acompañar ningún instrumento que acredite esa calidad (confr. art. 23 Ley I N° 18 al que remite el art. 6 inc. b Ley VII N° 22), lo cierto es que, con posterioridad, el consumidor compareció personalmente a la audiencia celebrada en fecha 30/01/2025, ratificando la denuncia y sus pretensiones.

6) Respecto al cuestionamiento del 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 y ella, conforme surge del expediente y cuya verificación no ha sido materia de agravio por la denunciada, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6, inciso “b” de la Ley VII Nº 22; conf. CAT Sala A, SICA N° 08/2023, 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 (posición de la empresa en el mercado) y que no fueron válidamente conmovidas por el recurrente (artículo 6, inciso "f" párrafo final de la Ley VII Nº 22; conforme CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).

Al afirmar que la sanción impuesta es irrazonable <Persona 10> no hace más que confirmar su desprecio por los postulados consumeriles, desconociendo su posición en el mercado y el daño sufrido al consumidor, todo lo que sirve de fundamento para justificar la sanción dispuesta.

Respecto al monto de la multa, se observa que la suma dispuesta de $1.157.239 encuadra dentro de los parámetros que el artículo 47 inc. b) de la LDC establece, disponiendo un máximo de 2.100 canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), según la gravedad de la infracción.

Por otro lado, tampoco asiste razón a la denunciada en que la multa debió ser graduada según valores publicados por el INDEC para la canasta básica hogar tipo 3 al momento del hecho (diciembre de 2024), ello toda vez que la aplicación de la multa es de naturaleza punitiva, es decir dictada con el fin de sancionar una conducta infractora, y no declarativa de derechos del consumidor, por lo que resulta correcta su fijación a valores vigentes a la fecha de la disposición administrativa.

7) Finalmente, respecto a la suspensión del efecto de la disposición recurrida, toda vez que por Disposición N° 380/2025 DGDPCyU (14/08/2025) la autoridad administrativa

concedió el recurso de apelación con efecto suspensivo, lo peticionado por el apelante en tal sentido resulta abstracto.

En virtud de todo lo expuesto, cabe concluir que la Disposición recurrida no se desvía de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, de manera que los hechos se revelan adecuadamente aclarados y lo decidido se ajusta razonablemente al texto legal (conf. CAT Sala A, SICA N° 09/2014 y N° 10/2014, entre muchas otras), lo que motiva su confirmación.

V.- En lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a cómo 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 5>, 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 ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) incluido el plus procuratorio, con más el IVA si correspondiese (artículo 1 Resolución General D.G.I. N° 4214/96, Leyes N° 23.349 y N° 23.871).

Por ello, la Sala "1" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

CONFIRMAR la Disposición N° 357/2025 DGDCyPU, en todo lo que fue materia de agravios.

IMPONER las costas de esta instancia a la apelante vencida.

REGULAR los honorarios del abogado <Persona 5> en la suma equivalente a ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese.

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

Suscripta digitalmente por los <Persona 8> de Cámara:

- Dra. <Persona 1> (Presidenta)

- Dr. Guillermo Nicolás WALTER

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 09 /2025 - SICA.

- Dr. <Persona 3>. (<Persona 7> de Cámara Subrogante).