Puerto Madryn, de junio de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados **" <PER> JORGE JOSÉ c/ <ANONIMIZAR_1> . s/ Ley de defensa del consumidor" (Expte. N° 132/26)**, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Disposición N° 12/26 ODC.

I. Mediante la Disposición de marras se dispuso aplicar a la empresa denunciada un apercibimiento en los términos de los arts. 26 y 27 de la Ordenanza N° 11950. Asimismo, se ordenó publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y un diario de la zona. Adicionalmente, impone multa de $ 250.000, a favor del denunciante, a la que deberá adicionarse intereses calculados conforme la tasa del Banco de la Nación Argentina para operaciones comerciales desde la fecha hasta su efectivo pago.

Por su parte, la recurrente funda su recurso de apelación en un extenso libelo, a cuyos fundamentos nos remitimos.

II. La aplicación de los principios protectorios en materia de los derechos del consumidor no puede quedar desligada de la situación fáctica y del análisis de la prueba aportada en el expediente. En sustancia, la causa o motivación del acto administrativo radica en la acreditación de infracciones a la normativa de defensa del consumo.

Incumbe la carga de la prueba a la parte que afirme la presencia de un hecho controvertido (art. 381 CPCC). Por lo tanto, el pretensor del resarcimiento de daños debe demostrar los presupuestos de la norma que lo beneficia. Debe probar la existencia del hecho por el que demanda, o de la acción antijurídica, o el incumplimiento; también el factor de atribución,

Documento anonimizado por AymurAI

el nexo causal y el daño serán motivo de su esfuerzo demostrativo (cfr. LORENZETTI "Carga de la prueba en los procesos de daños", LL 1991-A-995).

La escasa prueba acompañada en los presentes, impide tener por acreditados los extremos detallados en la denuncia de autos. Adviértase, que resultaba menester acompañar al proceso aquellas pruebas capaces de otorgar un convencimiento fehaciente de lo denunciado, por lo que, desde un punto de vista objetivo, no se aprecia en el caso la existencia de una conducta sancionable por parte de la denunciada.

En el caso, debe destacarse la ausencia de tal soporte probatorio en tanto y en cuanto el denunciante sólo se limita a esgrimir presuntos incumplimientos de la normativa consumeril sin acreditar fehacientemente la pertinencia de tal solicitud con los extremos fácticos manifestados.

Cabe referirse a la falta de fundamentación de la resolución impugnada, en tanto con respecto a la infracción al art. 4 LDC se limita a expresar que la empresa denunciada no ha logrado desvirtuar los incumplimientos imputados, sin acreditar haber brindado al consumidor información clara oportuna y eficaz.

Cabe señalar que las aseveraciones de la accionada, en cuanto al cumplimiento de brindar información cierta y detallada se ven corroboradas en las actuaciones por instrumentos probatorios que desvirtúan las imputaciones impetradas.

De la prueba aportada en el expediente por el propio denunciante (fs. 5 a 22) surge la existencia de un intercambio de correos electrónicos con la empresa, quien ofreció alternativas al actor en el marco de la relación comercial, de tal suerte que su análisis permite inferir que la posición asumida por esa empresa conlleve un cumplimiento en las obligaciones a su cargo.

Documento anonimizado por AymurAI

Por otra parte, se encuentra acreditado que con fecha 17/10/25, <PER> se comunicó con el denunciante (fs. 95), a efectos de solicitarle los datos de validación requeridos para rehabilitar el servicio, oportunidad en que éste se limitó a responder que ya había iniciado las presentes actuaciones por ante la ODC.

También corresponde dejar sentado que mediante la documental aportada por <PER> se encuentra acreditado el reintegro de la compra del kit de servicio (fs. 90); el reembolso de la orden se servicio, oportunamente abonada por el denunciante con fecha 17/08/25 (fs. 91 vta.) y, por último, la cancelación de la orden de servicio de fecha 17/09/25 (fs. 93 vta.).

Desde esta perspectiva, no se halla conformado en estas actuaciones la acreditación del incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, en tanto las consideraciones vertidas por el órgano administrativo no fundamentan las exigencias que impone la necesidad de describir un estado de cosas objetivo que determine la responsabilidad de la misma.

Con respecto al art. 10 *bis* LDC, es dable recordar que el mandato de efectivización de la oferta es uno de los centros de gravedad en los que se asienta la obligatoriedad contractual en la Ley de Defensa del Consumidor.

Tratándose de servicios proporcionados por empresas mediante el empleo de plataformas o medios informáticos la denuncia exige, merced a la dinámica de la carga de la prueba, un esfuerzo para corroborar la existencia o inexistencia de la maniobra lesiva y las particularidades de la misma. Tal extremo no aconteció ni antes ni durante el trámite administrativo.

La prueba documental aportada es insuficiente para acreditar la responsabilidad de <PER> , en la interrupción de la prestación del servicio contratado. Si es dable colegir, que la referida paralización se originó a raíz de la conducta observada por la denunciante con respecto al pago correspondiente al mismo.

Documento anonimizado por AymurAI

La aplicación del daño directo, como menoscabo del derecho del usuario, deviene del art. 40 *bis* LDC, en cuanto prescribe que los organismos de aplicación deberán fijar la indemnización tendiente a reparar los daños sufridos por el consumidor. Así las cosas, se impone determinar si efectivamente existe daño directo acreditado en el expediente.

En tal sentido, cabe recordar que el daño directo es el perjuicio que se manifiesta como consecuencia inmediata y virtualmente necesaria de la infracción del derecho del consumo.

A mayor abundamiento, resulta menester señalar que la responsabilidad en materia de defensa del consumo es objetiva (arts. 40 LDC y 1723 CCyC).

Desde tal perspectiva, corresponde remarcar que es criterio sostenido por este Cuerpo que el resarcimiento de daño directo, proporcionado por la administración, solo debe abarcar las consecuencias inmediatas que surjan como derivación necesaria del acto lesivo de la legislación del consumo (cfr. CAPM, Sent. 10/22 SICA), lo que no es otra cosa que la consecuencia más inmediata de la infracción al derecho del consumo, lo cual fue una derivación de la doctrina sentada por la CSJN (Fallos 328:651).

Cabe agregar que el referido art. 40 *bis* LDC impone una restricción respecto del alcance a los daños que pueden ser resarcidos en sede administrativa, dado que el más amplio ámbito de la responsabilidad civil es donde el ordenamiento estructura los presupuestos sobre los que se articula la mecánica de la reparación de los daños.

En autos no se encuentra corroborada la existencia de la infracción a los arts. 4 y 10 *bis* LDC, en cuanto no se ha acreditado responsabilidad de la empresa denunciada por incumplimiento de su deber de informar y por incumplimiento contractual, lo que evidentemente no generó en la parte denunciante una lesión en los términos del art. 40 *bis* LDC.

En base a las consideraciones expuestas, procede afirmar que el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las

Documento anonimizado por AymurAI

circunstancias del derecho consumeril que han sido desvirtuados por la denunciada, sin que se haya acreditado la vulneración de los mandatos de la LDC.

Por lo tanto, debe prosperar el agravio en tanto no se encuentran configurados en los presentes autos situaciones de incumplimiento de obligaciones que pesan sobre la denunciada, tal como se lo ha puesto de relieve. Las consideraciones vertidas por el órgano administrativo no se encuentran dentro de las exigencias que impone la necesidad de acreditar una conducta punible basada en el incumplimiento de la normativa consumeril.

III. Las costas de esta instancia se imponen a la denunciante (arts. 69). Se regulan los honorarios del Dr. <PER_3> , en la suma equivalente a quince (15) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

<TEXTO_ANONIMIZAR_1>

DESESTIMAR la denuncia incoada por Jorge José Dietz contra Starlink Argentina S.R.L.

<PER_3>

regulan los honorarios del Dr. Leonardo Darío Cárdenas, en la suma equivalente a quince (15) Jus. Con más el IVA de corresponderle (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4).

3. REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase**.**

Documento anonimizado por AymurAI

La presente causa es firmada por dos vocales por concordar con la solución del caso y encontrarse el Dr. Heraldo FIORDELISI en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO N° /26 SICA

Documento anonimizado por AymurAI