---Trelew, 17 de septiembre de 2026. ----------

---**VISTOS Y CONSIDERANDO:** ----------

---**I.** Mediante Disposición N° 090/2026 DGDCyPCyU, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Secretaria de Trabajo de la Provincia del Chubut (en adelante "autoridad administrativa") fijó una indemnización a favor de <PER_1> por la suma de $549.432,43 por daño directo, a cargo de <PER_2> . y una sanción por la suma de $735.021,56 por la infracción a los artículos 5 y 19 de la Ley N° 24.240, con más la sanción accesoria de publicación. ----------

---La recurrente solicita la revocación de la disposición. En primer término, plantea que al momento de dictarse el acto, se encontraba vencido el plazo máximo legal para la instrucción sumarial previsto por el artículo 6, inciso d), de la Ley VII N° 22. Sostiene que las actuaciones se iniciaron en octubre de 2024 y que la resolución fue dictada en mayo de 2026, por lo que transcurrieron aproximadamente 19 meses, superándose ampliamente el plazo legal de 75 días hábiles administrativos. ----------

---En segundo término, denuncia violación del principio de congruencia y del derecho de defensa, por cuanto afirma que el Acta de Imputación N° 24/2026 habría imputado infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley N° 24.240, mientras que la disposición recurrida sancionó a la empresa por infracción a los arts. 5 y 19. ----------

---También cuestiona la atribución de responsabilidad, invocando la posible configuración de un caso fortuito o fuerza mayor frente a la avería mecánica producida durante el viaje; controvierte la procedencia y cuantificación del daño directo y, finalmente, cuestiona la razonabilidad de la multa impuesta por considerar que la autoridad administrativa no explicitó adecuadamente los factores ponderados conforme el artículo 49 de la Ley N° 24.240. ----------

---**II.** Pasando a resolver, corresponde el tratamiento de los planteos respecto del plazo de duración del procedimiento, la violación del principio de congruencia y el derecho de defensa, la responsabilidad de la empresa por la deficiente prestación del servicio, la procedencia y cuantificación del daño directo y la procedencia, fundamentación y razonabilidad de la multa. ----------

---**a)** En relación vencimiento del plazo legal para la instrucción sumarial, cabe señalar que el artículo 6, inciso d), de la Ley VII N° 22 establece expresamente que la instrucción sumarial "*no podrá durar más de SETENTA Y CINCO (75) días hábiles administrativos*" y dispone, a continuación, que la resolución definitiva deberá dictarse dentro de los 10 días hábiles siguientes. ----------

Documento anonimizado por AymurAI

---Ahora bien, tal artículo, en su inciso a) establece que, constatada la presunta infracción, el funcionario actuante debe *"labrar un acta de infracción en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición legal presuntamente infringida, iniciándose con ella un sumario en el que se agregará la documentación y demás antecedentes que obren en poder de la autoridad de aplicación"*.----------

---De ello se desprende que el plazo de 75 días previsto por el inciso d) se encuentra referido específicamente a la instrucción sumarial, cuya apertura formal se produce con el acta de imputación o acto equivalente que da inicio al sumario. En el caso, el Acta de Imputación N° 24/2026 fue labrada el 16/04/2026 y la disposición definitiva fue dictada el 08/05/2026. ----------

---En consecuencia, desde la apertura formal del sumario, no se verifica el vencimiento del plazo de 75 días hábiles previsto por el art. 6 inc. d) de la Ley VII N° 22.----------

---Ello, sin desconocer que entre la denuncia formulada en octubre de 2024 y el dictado del Acta de Imputación transcurrió un período considerable. Sin embargo, el plazo específico invocado por la recurrente no regula la duración de toda actuación administrativa previa a la apertura del sumario, sino la duración de la instrucción sumarial propiamente dicha. ----------

---Es que si se incluyera el plazo de conciliación dentro del plazo de duración de la instrucción sumarial, se estaría beneficiando a la parte que, abusándose de la buena fe de la otra, dilate el plazo a fin de producir su caducidad. Ello, por cuanto, durante la conciliación, la denunciada pudo haber solicitado el cierre de la etapa, pero no lo hizo.----

---Por todo ello, el agravio no puede prosperar en los términos en que fue planteado. -----

---**b)** En relación a la violación del principio de congruencia y derecho de defensa, la recurrente sostiene que existe una discordancia entre la imputación y la sanción, pues afirma que el Acta de Imputación le atribuyó infracciones a los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240 mientras que la disposición definitiva sancionó la conducta con fundamento en los artículos 5 y 19 de aquella norma.----------

---Del Acta de Imputación incorporada al expediente surge que, luego de imputar las infracciones de los artículos 4 y 19 de la Ley N° 24.240 y la aplicación del art. 40 bis, la autoridad administrativa incorporó expresamente un apartado referido al artículo 5 de la Ley N° 24.240, en el que se señaló que la empresa habría programado el viaje en un vehículo que no se encontraba en condiciones mecánicas y de seguridad para realizarlo. --

---La referencia en el título al artículo 4 en el acta de imputación, cuando en definitiva el que se transcribe y analiza es el artículo 5, es un mero error de tipeo al que no puede atribuírsele todas las consecuencias jurídicas que pretende la denunciada, ya que no

Documento anonimizado por AymurAI

sostenerse que la infracción al artículo 5 haya aparecido recién en la disposición definitiva. ----------

---La empresa fue puesta en conocimiento, durante la etapa administrativa, de que se cuestionaba la prestación del servicio desde la perspectiva de la seguridad del vehículo y de las condiciones mecánicas en que se efectuó el transporte. ----------

---En consecuencia, no se advierte que la resolución definitiva haya introducido un hecho nuevo o una plataforma fáctica sustancialmente diferente que hubiera impedido el ejercicio del derecho de defensa. ----------

---El agravio, por tanto, debe ser rechazado.----------

---**c)** En tercer lugar, la recurrente cuestiona la atribución de responsabilidad y sostiene que la avería mecánica constituyó un caso fortuito o fuerza mayor.----------

---En tal contexto, cabe destacar que la relación jurídica existente entre las partes es una relación de consumo comprendida por la Ley N° 24.240. La denunciante adquirió dos pasajes para el transporte terrestre de larga distancia y la empresa demandada desarrolla profesionalmente dicha actividad. Así lo tuvo por acreditado la autoridad administrativa. -

---En ese marco, el artículo 19 de la Ley N° 24.240 impone al proveedor el deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales el servicio fue ofrecido o convenido. ----------

---El transporte contratado tenía un horario determinado de llegada a San Carlos de Bariloche. Sin embargo, durante el trayecto se produjeron sucesivos inconvenientes mecánicos: detenciones, necesidad de agregar agua al motor y finalmente la imposibilidad de continuar la marcha en el Paraje El Foyel, circunstancia que determinó el envío de una unidad de reemplazo. El arribo a la terminal de Bariloche se produjo aproximadamente a las 13:50 hs., cuando el horario previsto era las 11:35 hs. ----------

---La existencia de una avería mecánica no constituye, por sí sola, un supuesto de caso fortuito susceptible de exonerar al transportista profesional. Para que opere tal eximente resulta necesario acreditar que el hecho revistió carácter imprevisible o inevitable y que no pudo ser evitado mediante las medidas de diligencia razonablemente exigibles. ---------

---En el caso, la empresa no compareció a formular descargo frente al Acta de Imputación, tal como expresamente señaló la autoridad administrativa.----------

---Por ello, no existen elementos suficientes que permitan tener por acreditada la configuración de un acontecimiento externo, imprevisible e inevitable que exonere de responsabilidad a la empresa. ----------

Documento anonimizado por AymurAI

---Debe añadirse que el hecho de que la empresa haya enviado una unidad de reemplazo constituye una conducta destinada a mitigar las consecuencias del desperfecto, pero no elimina el incumplimiento contractual derivado de la demora producida.----------

---En consecuencia, corresponde confirmar la existencia de la infracción a los deberes impuestos por la Ley N° 24.240 en los artículos 5 y 19. ----------

---**d)** La autoridad administrativa reconoció a la consumidora una indemnización en concepto de daño directo con fundamento en el artículo 40 bis de la Ley N° 24.240. Para ello se identificaron como componentes del perjuicio los gastos correspondientes a los nuevos pasajes aéreos, comida, alojamiento, taxi y remis, por un total nominal de $417.432,06. Tal importe y sus rubros no fueron cuestionados oportunamente en sede administrativa por parte de la denunciada. ----------

-----La demora en el transporte terrestre aparece como antecedente inmediato de la pérdida del vuelo y de la necesidad de reprogramar el viaje. La autoridad administrativa tuvo por acreditado que la consumidora debió afrontar gastos adicionales como consecuencia de dicha situación.----------

---En este punto, las objeciones formuladas por la apelante se vinculan sustancialmente con la valoración de la prueba y con la cuantificación del perjuicio. Pero, frente a la falta de descargo oportuno de la empresa y a la documentación incorporada al expediente, no se advierte arbitrariedad manifiesta que justifique dejar sin efecto la reparación reconocida.----------

---Además, conforme surge de las actuaciones, la autoridad de aplicación arribó a tal monto total (página 54), conforme la actualización al 06/05/2026 de las sumas reclamadas por la consumidora, aplicando la tasa activa del Banco del Chubut S.A. para las operaciones de descuentos de documentos a 30 días y restantes operaciones. La procedencia de tal actualización no fue cuestionada por la recurrente.----------

---Por ello, el agravio debe ser rechazado. ----------

---**d)** Finalmente, en relación a la graduación de la multa, la Disposición N° 090/2026 impuso a <PER_2> . una multa de $735.021,56, equivalente a 0,5 canastas básicas Hogar Tipo 3.----------

---Para ello, la autoridad administrativa invocó las previsiones del artículo 47 de la Ley N° 24.240 y desarrolló consideraciones generales relativas a la finalidad preventiva de las sanciones, a la posición del proveedor en el mercado y a la necesidad de que la sanción no resulte económicamente más conveniente que el incumplimiento. ----------

---La determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. En este sentido, cabe señalar que tal facultad es resorte primario

Documento anonimizado por AymurAI

de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad, presupuesto que no se verifica en este caso, ya que el importe de la multa luce razonablemente fundado. ----------

---Es que 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. ----------

---Además, en el caso, se aplicó el mínimo de la sanción prevista en el artículo 47 de la Ley N° 24.240, el equivalente a 0,5 canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). ----------

---Por tanto, el agravio también debe ser rechazado. ----------

---**III.** Atento la forma en que se resuelve el presente, 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 actuó, corresponde regular los honorarios del abogado patrocinante <PER_3> en la suma equivalente a 8 JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4), más el IVA en caso de corresponder. ----------

---**Por ello, la Sala 1° de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>:** ---------

---**CONFIRMAR** la Disposición N° 090/2026 DGDCyPCyU. ----------

---**IMPONER LAS COSTAS** a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> .----------

---**REGULAR** los honorarios de <PER_3> en la suma equivalente a 8 JUS más el IVA en caso de corresponder (artículos 5, 6 bis, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4).

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y, firme que se encuentre la presente, devuélvanse las actuaciones administrativas a la autoridad de origen.----------

Suscripta digitalmente por los Jueces de Cámara:

- Dra. Florencia CORDÓN FERRANDO

- Dr. Diego Eduardo FERREYRA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° 10 /2026 - SICA.

- Dr. Ricardo Fabián GRIFFITHS (Secretario de Cámara).

Documento anonimizado por AymurAI