Trelew, 26 de octubre de 2026.

VISTOS: estos autos caratulados: “ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> <ANONIMIZAR_1> . s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER_1>)” (Expte. N° 521 - Año 2026 CAT), venidos a despacho para resolver el llamado de autos del 15/09/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante Disposición N° 190/2026 DGDyPCyU del 10/08/2026, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut sancionó al <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . con una multa de $4.410.129,39, equivalente a tres canastas básicas totales para el hogar tipo 3 de febrero de 2026, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240 y en consideración a su reincidencia. Ordenó publicar la parte resolutiva a costa de la sancionada en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, y abonar a <PER_1> $211.462,78 por daño directo (art. 40 bis, LDC).

Para resolver de ese modo, la autoridad de aplicación consideró configurada una relación de consumo y tuvo por acreditada la falta de entrega de la encomienda. En relación con el art. 4 de la LDC, sostuvo que la denunciada había incumplido su deber de información al no explicar las circunstancias de la desaparición del envío. Respecto del art. 19, entendió que el servicio postal había sido prestado deficientemente, al no entregarse los bienes en las condiciones convenidas. También atribuyó relevancia probatoria a la falta de contestación del acta de imputación y tuvo por acreditado el daño directo conforme a la planilla incorporada al expediente. Para graduar la multa invocó los arts. 47 y 49 de la LDC, su finalidad disuasiva y los antecedentes sancionatorios de las Disposiciones N° 279/2025 y 434/2025.

II. Contra dicha disposición, la recurrente interpuso recurso de apelación, circunscribiendo expresamente su impugnación al artículo 3°, referido a la multa y a la sanción accesoria de publicación. Aclaró que no recurría el artículo 1°, relativo al daño directo, cuyo importe manifestó haber abonado el 20/08/2026, sin reconocer por ello las infracciones atribuidas.

En primer término, planteó la incompetencia de la autoridad administrativa provincial en razón de la persona y de la materia. Sostuvo que se trataba de una sociedad anónima de capital íntegramente estatal, prestadora de un servicio público federal, sometida al régimen de la Ley 20.216 y al control del <PER_2> . Solicitó la remisión de las actuaciones a la Cámara Federal de Apelaciones de Comodoro Rivadavia y cuestionó por contradictorios los fundamentos empleados para desestimar su planteo.

En cuanto al acta de imputación, objetó que la falta de descargo se equiparara a una confesión. Invocó la naturaleza represiva de las sanciones administrativas, la presunción

Documento anonimizado por AymurAI

de inocencia y el debido proceso, y sostuvo que la carga de acreditar las infracciones correspondía a la Administración.

Asimismo, cuestionó la motivación de la multa por considerar que no se habían ponderado concretamente los parámetros del art. 49 de la LDC, en particular el perjuicio ocasionado, el eventual beneficio obtenido, la intencionalidad, la gravedad de la conducta y su condición de prestadora del Servicio Postal Básico Universal.

También controvirtió su calificación como reincidente, pues entendió que no se encontraba acreditada la firmeza de las sanciones anteriores al momento del hecho de marras y señaló que una de ellas permanecía sometida a revisión judicial. Por otra parte, denunció exceso de punición ante la desproporción entre la multa de $4.410.129,39, el valor atribuido a la encomienda ($77.400) y el daño directo fijado ($211.462,78). Subsidiariamente, cuestionó la utilización de la canasta básica de febrero de 2026 y solicitó aplicar la correspondiente a enero, lo que, según su cálculo, reduciría la multa a $4.292.205,36.

Finalmente, solicitó reconocer el efecto suspensivo del recurso respecto de la multa y su publicación, y revocar el artículo 3° de la disposición. Subsidiariamente, pidió excluir la reincidencia, reducir la multa al mínimo legal, sustituirla por un apercibimiento o fijar un importe razonable, tomando como referencia la canasta básica de enero de 2026. Mantuvo la reserva del caso federal.

III. Antes de ingresar al tratamiento de los agravios, resulta pertinente reseñar las actuaciones administrativas relevantes para la resolución del recurso:

a) El 24/02/2026 (hoja 2), <PER_1> denunció que había adquirido un bien a un particular de Buenos Aires, despachado por la denunciada el 13/01/2026. Expuso que el seguimiento del envío indicaba una entrega el 16/01/2026 a las 20:00 en <PER_3>, punto de retiro que, según manifestó, se encontraba cerrado a esa hora. Agregó que, tras concurrir en varias oportunidades a la <PER_3> y a la oficina del correo, donde efectuó diversos reclamos, la empresa finamente le informó que el paquete se había extraviado. Solicitó una compensación y el reintegro del valor del bien y del envío.

b) El 16/03/2026 se convocó a audiencia para el 09/04/2026. Compareció el denunciante y la empresa planteó por escrito la incompetencia provincial por razón de la materia (hoja 18). Se dispuso aguardar documentación complementaria y conferir traslado.

c) El denunciante acompañó, entre otros documentos, una cesión de derechos del remitente del 09/04/2026. Conferido traslado e intimada la denunciada a formular una propuesta conciliatoria, esta no la presentó. El 28/04/2026 se remitieron las actuaciones al área sumarial (hojas 25/26).

Documento anonimizado por AymurAI

d) El 08/07/2026 se labró el Acta de Imputación N° 54/2026 (hojas 27 y vta.) por presunta infracción a los arts. 4 y 19 de la LDC, consistente en omitir información sobre la pérdida e incumplir las condiciones del servicio. Notificada el 21/07/2026, la empresa no presentó descargo.

e) El 10/08/2026 se dictó la Disposición N° 190/2026 (hojas 31/33 vta.), que tuvo por configuradas ambas infracciones, impuso una multa de $ 4.410.129,39, ordenó publicar la parte resolutiva en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial, a costa de la sancionada, y reconoció $ 211.462,78 por daño directo.

f) Notificada el 14/08/2026, la empresa apeló el artículo 3° (hojas 38/91), acompañó documentación y manifestó haber transferido el daño directo el 20/08/2026.

g) Por Disposición N° 205/2026 del 27/08/2026 se concedió la apelación con efecto suspensivo y se elevaron las actuaciones a esta Cámara (art. 7, Ley VII N° 22).

IV. Pasando a resolver, cabe recordar que el control judicial de los actos administrativos se circunscribe al examen de la legalidad de los procedimientos y de las decisiones adoptadas por la Administración. Ello exige verificar que los hechos hayan sido adecuadamente esclarecidos, que se hayan aplicado las normas pertinentes y que lo decidido se ajuste razonablemente a sus previsiones (conf. CAT, Sala A, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017; 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).

En ese marco, la competencia revisora de esta Alzada se encuentra limitada a los puntos objetados (art. 280, CPCC, por remisión del último párrafo del art. 7º de la Ley VII Nº 22). Ello no impone tratar la totalidad de los argumentos expuestos por las partes o por la autoridad administrativa, sino únicamente aquellos que resulten decisivos para la solución del caso (CSJN, 30/05/2006, Fallos 329:1951, del dictamen de la Procuración General al que remitió el Tribunal).

IV.1. Competencia del órgano administrativo.

En cuanto al planteo de incompetencia de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, cabe señalar que esta Alzada ya se ha pronunciado sobre planteos similares, rechazándolos (Sala B, SICA N° 05/2015, N° 14/2017 y N° 15/2019; Sala A, SICA N° 02/2015 y N° 11/2019).

En el caso, la controversia se originó en la prestación de un servicio postal y se encuentra comprendida en una relación de consumo: la denunciada reviste la condición de proveedora del servicio y el particular, la de usuario final (arts. 1, 2, 3, 63 y 65, Ley 24.240; Ley 26.361; art. 42, CN; CAE, SDC N° 03/2018). En efecto, la documentación

Documento anonimizado por AymurAI

acompañada (págs. 3/8) da cuenta de la contratación del servicio de transporte de mercadería.

En la causa *"Bianchi"*, la Corte Suprema de Justicia de la Nación señaló que el vínculo entre las empresas postales y sus usuarios constituye una relación de consumo, de la que se sigue la aplicación de la Ley 24.240. Este criterio, recogido en la doctrina citada, resulta pertinente para el encuadre de la controversia (CSJN, 2006, *"Bianchi, Isabel del Carmen Pereyra de c/Buenos Aires, Provincia de y Camino del Atlántico S.A. y/o quien pueda resultar dueño y/o guardián de los animales causantes del accidente s/daños y perjuicios"*, citado en Ghersi–Weingarten, directores, Álvarez Larrondo–Rodríguez, coordinadores, *"Defensa de los derechos de usuarios de servicios Código Civil y Comercial - Ley 26.361"*, Nova Tesis, 2016, pág. 477).

Por su parte, el art. 41 de la LDC determina la autoridad nacional de aplicación y establece que las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actúan como autoridades de aplicación local respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, con facultad de delegar funciones en organismos de su dependencia y municipios. En caso de controversia entre autoridad nacional y local por hechos ocurridos en una provincia, corresponde, en principio, reconocer la competencia de esta última. La competencia nacional es excepcional y la local constituye la regla (art. 1, Constitución del Chubut; art. 121, CN; art. 17, Ley 26.361; Sala A, SICA N° 09/2018; Bersten, Horacio Luis, *"Derecho procesal del Consumidor"*, La Ley, 2004, pág. 23).

Desde esa perspectiva, la controversia no presenta carácter interjurisdiccional, pues no involucra una infracción que afecte a consumidores o usuarios de distintas provincias y justifique la intervención de la autoridad nacional. Las actuaciones se originaron en el reclamo individual de un usuario por el extravío de un envío postal, circunstancia que no se modifica por el carácter íntegramente estatal del capital de la denunciada. Por otra parte, la solución pretendida por la recurrente obligaría al consumidor a acudir a autoridades distantes, con las dificultades que ello representa para el ejercicio de su reclamo.

En cuanto al argumento referido a las atribuciones del <PER_2> , cabe señalar que su intervención tampoco es exclusiva ni excluyente. Si bien ese organismo está facultado para resolver en sede administrativa reclamos de usuarios u otras partes interesadas, el último párrafo del art. 3 de la LDC dispone expresamente que las relaciones de consumo se rigen por dicha ley y sus reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolla, se encuentre alcanzado por una normativa específica.

Por lo expuesto, corresponde reconocer la competencia de la autoridad administrativa local para conocer en el reclamo y la consiguiente facultad revisora de esta Alzada (arts. 41 y 42, Ley 24.240, modificada por Ley 26.361; arts. 1º, 5º y ss., Ley VII Nº 22, según

Documento anonimizado por AymurAI

Ley VII Nº 63; Ordenanza municipal de Trelew Nº 11774/2013; Mosset Iturraspe, Jorge y Wajntraub, Javier H., *"Ley de Defensa del Consumidor"*, Rubinzal-Culzoni, 2008, p. 252 vta.; Colombo, Hernán, *"La delegación de facultades de las provincias a los municipios en la nueva ley de defensa del consumidor"*, DJ, 01/10/2008, 1589; art. 7º, Ley VII Nº 22; CSJN, 11/12/2001, Fallos 324:4349).

IV.2. Efectos de la falta de descargo en sede administrativa.

En cuanto al valor que la autoridad administrativa atribuyó al silencio de la denunciada, cabe recordar que el art. 263 del Código Civil y Comercial establece, como principio, que aquel no constituye una manifestación de voluntad, salvo cuando exista un deber de expedirse derivado de las circunstancias previstas por la propia norma. La doctrina ha explicado que el silencio constituye, en principio, un hecho neutro y que, cuando el deber de expedirse proviene de la ley, es esta la que debe atribuirle una consecuencia determinada (Herrera, Marisa; Caramelo, Gustavo; Picasso, Sebastián, *"Código Civil y Comercial de la Nación Comentado"*, t. I, Infojus, 2015, pp. 441/442).

Sin embargo, esa regla no permite soslayar que la denunciada contó con una oportunidad concreta para ejercer su derecho de defensa en los términos de la Ley VII N° 22. Fue notificada del acta de imputación y dispuso de diez días hábiles para formular descargo y ofrecer las pruebas que hicieran a su derecho, facultades que no ejerció. Esta Sala ha señalado que el descargo constituye la respuesta a la imputación concreta y el ejercicio del derecho de defensa, incluida la oferta probatoria, y que pesa sobre el denunciado la carga de contestar los hechos u omisiones atribuidos (CAT, Sala B, SDCA N.º 2/2014, con cita de Gozaíni, Osvaldo Alfredo, *Protección procesal del usuario y consumidor*, Rubinzal-Culzoni, 2005, págs. 311 y 312/313; Bersten, Horacio Luis, *Derecho Procesal del Consumidor*, La Ley, 2003, pág. 75).

El mismo precedente sostuvo que la ausencia de contestación importa la renuncia voluntaria al ejercicio oportuno del derecho de defensa (CAT, Sala B, SDCA N.º 2/2014). En el caso, la recurrente fue debidamente notificada de los hechos imputados y pudo controvertirlos y aportar elementos para desvirtuarlos. Por tanto, su silencio no equivale a confesión, pero tampoco permite desconocer que dejó transcurrir la oportunidad procesal específicamente prevista para ejercer su defensa. La omisión de utilizar los medios probatorios disponibles no basta para invocar una afectación del derecho de defensa (SCBA, B. 59.986, *"Caselli, Juan Carlos c/ Provincia de Buenos Aires -Instituto de Loterías y Casinos-"*, 16/02/2005).

En consecuencia, corresponde desestimar el agravio, pues la falta de descargo no implica admitir los hechos imputados ni exime a la Administración de acreditarlos, aunque sí permite valorar que la denunciada dejó transcurrir la oportunidad de controvertirlos y ofrecer prueba en ejercicio de su derecho de defensa.

Documento anonimizado por AymurAI

IV.3. Fundamentación y graduación de la multa impuesta.

Los agravios identificados como b), c), d) y e) serán examinados conjuntamente, dada su vinculación con la fundamentación y graduación de la multa impuesta.

Frente a los cuestionamientos formulados por la recurrente respecto de la fundamentación y graduación de la multa, cabe señalar que la disposición recurrida se encuentra suficientemente motivada, toda vez que la autoridad administrativa valoró las circunstancias de la infracción y los parámetros establecidos en los arts. 47 y 49 de la Ley 24.240. No obstante, aunque la graduación de las sanciones constituye una atribución propia de la Administración, corresponde a este Tribunal controlar su legalidad y razonabilidad. En ese marco, resulta necesario examinar si fue correctamente considerada la reincidencia atribuida a la recurrente sobre la base de las Disposiciones N.º 279/2025 y 434/2025.

El art. 49 de la Ley 24.240 establece que se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a dicha ley, incurra en otra dentro del término de cinco años. La doctrina señala que «la reincidencia requiere condena previa y firme al momento de imponerse una nueva sanción» (SCHVARTZ, Liliana, *Derecho del consumidor según la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial*, García Alonso, 2016, pág. 259, con cita de BERSTEN, Horacio, *Derecho Procesal del Consumidor*, pág. 85).

En el caso, las constancias de esta Cámara permiten identificar los antecedentes invocados por la autoridad de aplicación y establecer su situación procesal al 13/01/2026, fecha del hecho investigado. La Disposición N.º 279/2025, del 24/06/2025, corresponde a *“ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> a S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N.º 22 (BASTIDA, <PER_4> y/o <PER_5>)”* (Expte. N.º 464/2025 CAT). Fue confirmada por Sala 1 mediante SICA N.º 11/2025 del 26/11/2025, impugnada mediante recursos extraordinarios de inconstitucionalidad y, subsidiariamente, casación (arts. 300 y 291 inc. e, CPCC), resueltos por SICA N.º 003/2026 del 09/02/2026.

La Disposición N.º 434/2025, del 03/12/2025, corresponde a *“ <ANONIMIZAR_1> S.A. s/ Recurso de Apelación artículo 7 - Ley VII N.º 22 (<PER_6>)”* (Expte. N.º 803/2025 CAT). La Sala 1 resolvió la apelación por SICA N.º 05/2026 del 16/06/2026, modificando parcialmente la sanción; la casación posterior fue declarada inadmisible por SICA N.º 07/2026 del 27/07/2026.

De lo expuesto se desprende que, si bien al 13/01/2026 ninguna de las sanciones invocadas como antecedentes se encontraba firme, dicha circunstancia se modificó con posterioridad, pues ambas adquirieron firmeza antes del dictado de la disposición recurrida, el 10/08/2026.

En tal sentido, debe recordarse que es principio rector en la tarea juzgatoria considerar los acontecimientos sobrevinientes que modifiquen el cuadro fáctico-jurídico, siendo, a su

Documento anonimizado por AymurAI

vez, ajeno al cometido jurisdiccional evaluar cuestiones que al presente se revelan abstractas (conf. C2ºCCom. La Plata, Sala 1ª, 19-8-03).

Conforme ese criterio, la Corte Suprema de Justicia de la Nación en reiteradas oportunidades estableció que el recurso extraordinario debe desecharse cuando el agravio que lo fundamenta no subsiste en la oportunidad del pronunciamiento, así como que las sentencias han de ceñirse a las circunstancias existentes cuando ellas se dictan, aunque éstas sean sobrevinientes al recurso deducido (Fallos 310:112; 311:787 y 2010; 315:2074 y 316:1664; entre otros, SAIJ: Sumario: 33012192).

En tal sentido, también se pronunció el Superior Tribunal de Justicia de nuestra Provincia al señalar que aun cuando las causas puedan presentarse inicialmente concretas, es factible que con posterioridad -tal sucediera en autos- se tornen abstractas como consecuencia de las condiciones constitutivas del objeto de la decisión que se persigue. Que el art. 163 del C.P.C. y C. (actual 165 de la Ley XIII Nº 5 del D.P.) admite que el juzgador haga mérito de los hechos constitutivos, modificatorios o extintivos producidos durante la sustanciación del proceso y debidamente probados, aun cuando no constituyan hechos nuevos (conf. STJ de Cht. 14-02-06 cit. en “Revista de derecho Procesal” 2008 - 1 “Sentencia II”, pág. 468).

En consecuencia, y conforme al criterio expuesto respecto de la consideración de circunstancias sobrevinientes, corresponde rechazar el agravio formulado por la recurrente en relación con la reincidencia valorada para graduar la multa.

Finalmente, en cuanto al período utilizado para cuantificar la multa, corresponde atender al valor de la canasta básica total correspondiente al mes en que se cometió la infracción, de conformidad con los principios de legalidad e irretroactividad que rigen en materia sancionatoria. Por ello, debe tomarse el valor de enero de 2026, y no el de febrero utilizado por la autoridad administrativa. Su valor para el hogar tipo 3 era de $1.430.735,12, por lo que la multa de una canasta y media asciende a $2.146.102,68.

IV.4. Publicación de la sanción.

En cuanto al cuestionamiento referido a la publicación de la resolución sancionatoria, corresponde distinguir los dos aspectos planteados por la recurrente.

En primer término, el pedido de suspensión de dicha obligación mientras se sustancia el recurso carece de gravamen actual, toda vez que la apelación fue concedida en relación y con efecto suspensivo. De tal modo, la pretensión de la recurrente ya se encuentra satisfecha en este aspecto, por lo que resulta innecesario emitir un pronunciamiento adicional al respecto.

Distinta consideración merece el cuestionamiento dirigido a dejar sin efecto la publicación ordenada por la autoridad administrativa. Sobre el particular, cabe señalar que la recurrente no desarrolla argumentos suficientes que permitan apartarse de lo

Documento anonimizado por AymurAI

expresamente establecido por el art. 47 de la Ley 24.240, que dispone que «en todos los casos» se publicará la resolución condenatoria a costa del infractor.

En efecto, la publicación prevista en el art. 47 de la LDC constituye una obligación accesoria de la sanción, cuya finalidad es dar a conocer a los consumidores las infracciones cometidas por los proveedores y las sanciones impuestas. En tal sentido, se ha señalado que su difusión permite informar al público sobre las conductas contrarias a la normativa consumeril y cumple una función disuasiva (Lepíscopo, Leonardo, comentario al art. 47, en *Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor. Comentada y concordada*, Editorial Jusbaires, 2024, págs. 602/604).

En igual sentido, se ha sostenido que «La obligación que le asiste a la parte de publicar la resolución condenatoria a su cargo (art. 47 de la ley 24240)... solo se aplica como accesoria de la pena principal impuesta; como así también cabe resaltar que la mencionada disposición tiene como fin ilustrar al público consumidor en relación con la infracción que se cometió en la materia» (CNCAF, Sala IV, *"YPF Gas S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones"*, 07/04/1998, citado por Lepíscopo, Leonardo, ob. cit., pág. 604, nota 12).

En consecuencia, encontrándose prevista legalmente la publicación de la resolución sancionatoria y no habiéndose expuesto razones que justifiquen dejarla sin efecto, corresponde desestimar el agravio formulado sobre este aspecto.

V. En mérito a las consideraciones precedentes, corresponde rechazar los agravios formulados por la recurrente, con excepción del referido al período tomado como referencia para determinar el valor de la canasta básica total utilizada en el cálculo de la multa.

En consecuencia, corresponde modificar parcialmente el artículo 3° de la Disposición N.º 190/2026 DGDyPCyU, del 10/08/2026, y establecer que la sanción pecuniaria impuesta sea equivalente a tres canastas básicas totales para el hogar tipo 3 correspondientes a enero de 2026, cuyo valor unitario asciende a $1.430.735,12. De tal modo, la multa queda fijada en la suma de $ 4.292.205,36, confirmándose la disposición recurrida en todo lo demás que fue materia de agravios.

Finalmente, atento al resultado sustancialmente adverso del recurso y al carácter limitado de la modificación admitida, corresponde imponer las costas de esta instancia a la apelante (art. 69 del CPCC).

Por ello, la Sala 2 de la Cámara de Apelaciones de Trelew, **RESUELVE**:

I. REVOCAR PARCIALMENTE el artículo 3° de la Disposición N.º 190/2026 DGDyPCyU, de fecha 10/08/2026, exclusivamente en cuanto al importe de la multa impuesta a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> ., la que se fija en la suma de pesos cuatro millones doscientos noventa y dos mil doscientos cinco con treinta y seis

Documento anonimizado por AymurAI

centavos ($4.292.205,36), equivalente a tres canastas básicas totales para el hogar tipo 3 correspondientes a enero de 2026.

II. CONFIRMAR la disposición recurrida en todo lo demás que fue materia de agravios.

III. IMPONER las costas de esta instancia a la recurrente (art. 69 del CPCC).

IV. REGULAR los honorarios de la Dra. <PER_7> , letrada apoderada de la sancionada, y los de su letrado patrocinante, Dr. <PER_8> , en la suma equivalente a ocho (8) jus, la que incluye el plus procuratorio; y con mas el IVA en caso de corresponder.

Suscripta digitalmente por Guillermo Nicolás WALTER, Presidente de la Sala 2 y por Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara.

REGISTRADA BAJO EL Nº …13….. DE 2026 - SICA - CONSTE*. Firmado digitalmente por Florencia Césari, Secretaria Subrogante****.***

Documento anonimizado por AymurAI