Trelew, 26 de octubre de 2026.

VISTOS: estos autos caratulados: “ <PER_1> s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (Heredia, Federico Martín)” (Expte. N° 438 - Año 2026 CAT), venidos a despacho a fin de resolver el llamado del día 21/09/2026,

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 176/2026 DGDyPCyU-STR, del 07/07/2026, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Chubut (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó a la <PER_1> con una multa de $6.305.384,56, equivalente a
cuatro canastas básicas totales para el hogar tipo 3 correspondientes al mes de mayo de 2026, por incumplimiento de un acuerdo conciliatorio homologado, en los términos del art. 46 de la Ley 24.240.

Asimismo, dispuso la publicación de la parte dispositiva de la resolución, a costa de la sancionada, y su comunicación al Registro Nacional de Infractores.

Para así resolver, la autoridad administrativa examinó las actuaciones iniciadas a raíz de la denuncia formulada por <PER_2> , quien había reclamado el reintegro de $70.000 abonados por un ecocardiograma Doppler. Consideró que la obra social había formulado una propuesta conciliatoria, posteriormente aceptada por el denunciante y homologada mediante la Disposición N° 023/2026, sin que se hubiera acreditado el cumplimiento del reintegro comprometido.

En ese contexto, encuadró la conducta atribuida a la denunciada en el art. 46 de la Ley 24.240, que contempla el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios homologados por la autoridad de aplicación.

Finalmente, para graduar la multa, tuvo en consideración el incumplimiento del acuerdo homologado, las pautas previstas por los arts. 47 y 49 de la Ley 24.240 y el antecedente sancionatorio individualizado en la Disposición N° 324/2024.

II. Contra dicha disposición, la Obra Social x. interpuso recurso de apelación y nulidad, solicitando su revocación.

En primer término, cuestionó la regularidad del procedimiento administrativo. Sostuvo que la sanción había sido impuesta sin la formulación de una imputación concreta ni la sustanciación de un procedimiento que le permitiera ejercer plenamente su derecho de defensa, ofrecer prueba y controvertir los hechos atribuidos. Invocó, en sustento de su planteo, las disposiciones de la Ley VII N° 22 y de la Ley I N° 18.

En cuanto al fondo, negó haber incumplido el acuerdo conciliatorio. Argumentó que la propuesta formulada consistía en gestionar el reintegro solicitado por el denunciante, sujeto al cumplimiento de determinados requisitos administrativos, y no en asumir una obligación

Documento anonimizado por AymurAI

incondicionada de pago. En ese sentido, sostuvo que la tramitación del reintegro requería la observancia de los procedimientos internos de la obra social.

Cuestionó también que se le atribuyera responsabilidad por el supuesto incumplimiento, al considerar que no se habían acreditado los presupuestos necesarios para la aplicación de una sanción administrativa. Vinculó dicho planteo con la exigencia de motivación suficiente y con los principios de tipicidad y culpabilidad.

Asimismo, objetó la competencia de la autoridad provincial de defensa del consumidor para intervenir en una controversia vinculada con las prestaciones de una obra social sometida a regulación federal.

Finalmente, impugnó la cuantía de la multa, por considerarla excesiva y desproporcionada en relación con las circunstancias del caso.

III. Resulta pertinente efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad de aplicación para luego ingresar al tratamiento del recurso.

De tal modo tenemos que:

a) El 27/11/2025, <PER_2> formuló denuncia contra la <PER_1> . Expuso que había solicitado
autorización para realizarse un ecocardiograma Doppler y que, ante la falta de una respuesta oportuna, debió afrontar personalmente su costo, por la suma de $70.000. Reclamó la intervención de la autoridad administrativa para obtener una solución.

b) Durante la instancia conciliatoria se dio intervención a la denunciada y se incorporaron las presentaciones y documentación aportadas por las partes. El 23/01/2026 (hoja 44) la autoridad de aplicación remitió a la obra social una respuesta del denunciante y documentación respaldatoria, requiriéndole que formulara una propuesta conciliatoria dentro del plazo de cinco días hábiles.

c) El 30/01/2026 (hojas 48/49), la denunciada presentó su descargo y formuló una propuesta conciliatoria. Sin reconocer hechos ni derechos ni admitir infracción alguna, ofreció gestionar el reintegro de $70.000 correspondiente a los honorarios médicos abonados por el denunciante, sujeto a la presentación de una factura válida —que reconoció como ya acompañada—, constancia de pago si correspondiera y carga de un CBU a nombre del afiliado. Indicó que, cumplidos esos extremos, el reintegro podría canalizarse por el circuito habitual dentro de un plazo administrativo razonable.

d) El 02/03/2026, luego de las comunicaciones mantenidas con el organismo, <PER> manifestó expresamente su aceptación de la propuesta conciliatoria y solicitó instrucciones para percibir el reintegro, en los siguientes términos: «En ese caso, lo acepto. Aguardo las instrucciones para cobrar ese monto».

e) El 09/03/2026, la autoridad administrativa requirió al denunciante constancia de CBU y de pago de la factura por $70.000, a fin de avanzar en la homologación del acuerdo.

nonimizado por AymurAI

Ese mismo día, <PER> remitió documentación bancaria, explicó que había abonado el estudio en efectivo y que, por esa razón, no contaba con una constancia de pago independiente de la factura oportunamente presentada. Acompañó, además, los resultados del estudio médico.

f) El 10/03/2026, la autoridad de aplicación comunicó al denunciante la homologación del acuerdo. En la misma fecha, informó a <PER_3> , representante de la sancionada, la aceptación de la propuesta conciliatoria por parte del consumidor y le remitió la correspondiente homologación. El acuerdo fue homologado mediante la Disposición N° 023/2026, y notificado a las partes ese mismo día, ello conforme surge de las constancias de hojas 70/71.

g) El 25/03/2026, <PER> se comunicó nuevamente con la autoridad administrativa para consultar cuándo se efectuaría el reintegro. Manifestó que la obra social le estaba requiriendo tramitar una autorización previa para devolverle el dinero, pese a encontrarse homologado el acuerdo, y señaló que todavía no había recibido el importe comprometido.

h) Durante abril de 2026 continuaron las comunicaciones relativas al cumplimiento del acuerdo. La autoridad administrativa requirió explicaciones a Unión Personal acerca de la falta de reintegro y la denunciada efectuó presentaciones en las que invocó la necesidad de observar los procedimientos administrativos correspondientes a su tramitación, sin acompañar constancia de pago.

i) El 06/05/2026, la autoridad de aplicación consultó al denunciante si había recibido la devolución del dinero. <PER> respondió negativamente. Posteriormente, el 18/05/2026, volvió a solicitar información acerca del estado de su reclamo.

j) Finalmente, el 07/07/2026 (hojas 98/101 vta.), se dictó la Disposición N° 176/2026 DGDyPCyU-STR, mediante la cual se sancionó a la obra social con una multa de $6.305.384,56, equivalente a cuatro canastas básicas totales para el hogar tipo 3 de mayo de 2026, con más la sanción accesoria de publicación.

k) Contra dicha resolución, notificada el 20/07/2026, la denunciada interpuso recurso de apelación y nulidad el 27/07/2026 (hojas 104/112), cuya concesión con efecto suspensivo fue dispuesta el 03/08/2026.

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

Documento anonimizado por AymurAI

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 Pretendida nulidad del procedimiento.

El planteo que nos ocupa debe examinarse a partir de lo dispuesto por los arts. 46 de la Ley 24.240 y 5 de la Ley VII N.º 22. Esta última norma contempla una instancia conciliatoria previa al juzgamiento de la infracción denunciada, destinada a procurar el avenimiento de las partes. Cuando se alcanza un acuerdo y este es homologado por la autoridad de aplicación, queda suspendido el procedimiento administrativo de juzgamiento y sanción.

En el caso, la propia denunciada formuló una propuesta conciliatoria que fue aceptada por el consumidor y posteriormente homologada mediante Disposición N.º 023/2026. Ante la falta de acreditación de su cumplimiento, la autoridad administrativa procedió a aplicar la sanción prevista para ese supuesto.

En efecto, tanto el art. 46 de la LDC como el art. 5 de la ley provincial califican el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios como una infracción susceptible de sanción. Asimismo, el ordenamiento provincial habilita, cuando el acuerdo consiste en el pago de sumas de dinero, la vía judicial de ejecución de sentencia, para la cual reconoce como título suficiente el testimonio del acuerdo y del acto homologatorio. Ambas consecuencias pueden coexistir, pues responden a finalidades diferentes: la ejecución judicial procura obtener el cumplimiento de las obligaciones convenidas, mientras que la sanción administrativa reprime su inobservancia.

En ese marco, no le asiste razón a la recurrente en cuanto pretende que debió iniciarse nuevamente el procedimiento de juzgamiento de la infracción originaria. En efecto, la instancia conciliatoria prevista en el art. 5 de la Ley VII N.º 22 culminó con un acuerdo propuesto por la propia denunciada, aceptado por el consumidor y homologado por la autoridad de aplicación. Su posterior incumplimiento constituye un supuesto infraccional expresamente contemplado por los arts. 46 de la LDC y 5 de la ley provincial, que habilita el ejercicio de la potestad sancionatoria sin necesidad de reeditar aquella instancia.

Así, se ha dicho que las consecuencias que la ley le asigne al incumplimiento de los acuerdos conciliatorios están en directa relación con la fuerza que éstos puedan ostentar, debido a que se ha estipulado que el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación al régimen protectorio, estableciéndose como consecuencia la

nonimizado por AymurAI

posibilidad de que el incumplidor sea sancionado en virtud de la misma, sin perjuicio, claro está, de la posibilidad de demandarse judicialmente su cumplimiento (Wajntrabub, Javier; "Régimen Jurídico del Consumidor Comentado, pág. 280, Ed. Rubinzal Culzoni Editores, año 2020).

A mayor abundamiento, los tribunales han entendido que "el incumplimiento de acuerdos conciliatorios será considerado violación a la ley, y en tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en ella sin perjuicio del cumplimiento imperativo de la obligación que las partes hubieran acordado. Verificado el incumplimiento del acuerdo debidamente homologado, corresponde aplicar sanción. Dicho acuerdo otorga al interesado un título para demandar directamente su cumplimiento" (CNFed. CAdm., sala II, 08/05/1997, causa 21.141/96; citado por Wajntraub, Javier; obra mencionada, pág. 280).

En consecuencia, no le asiste razón a la recurrente al sostener que debía iniciarse un nuevo procedimiento sumarial. El incumplimiento del acuerdo homologado habilita tanto su ejecución judicial como la aplicación de las sanciones previstas en los arts. 46 de la LDC y 5 de la Ley VII N.º 22, sin necesidad de reeditar la instancia administrativa.

Además, a instancias del denunciante (*vide* hoja 77) la denunciada fue intimada a acreditar su cumplimiento y tuvo oportunidad de brindar las explicaciones pertinentes.
Por ello, corresponde rechazar el primer agravio.

IV.2. <u>El acuerdo celebrado y los alcances de su incumplimiento</u>.

Por su estrecha vinculación, corresponde tratar conjuntamente los agravios segundo, tercero, cuarto y quinto, atendiendo a las cuestiones comunes que plantean respecto del acuerdo conciliatorio homologado y de la disposición sancionatoria.

De la parte resolutiva de la Disposición N.º 023/2026 surge que la denunciada debía depositar la suma de $70.000 en la cuenta bancaria informada por <PER_2> , sin supeditar el pago al cumplimiento de otros recaudos o trámites previos. Asimismo, se contempló la posibilidad de acudir a la vía judicial de ejecución ante su incumplimiento.

Conforme surge de la hoja 71, la obra social fue notificada de dicha disposición el 10/03/2026, sin formular objeción alguna. Posteriormente, el 13/04/2026, <PER> denunció ante la autoridad de aplicación la falta de cumplimiento de lo acordado.

En tales condiciones, no resulta atendible que la recurrente invoque la existencia de trámites administrativos pendientes a cargo del afiliado para justificar la falta de reintegro, pues tales exigencias no fueron incorporadas como condiciones para el pago en la parte resolutiva de la Disposición N.º 023/2026, que estableció el depósito de una suma determinada en la cuenta bancaria del consumidor y que la denunciada oportunamente consintió.

Dicho acto fue debidamente notificado y consentido por la denunciada, por lo que no resulta admisible que, al cuestionar la sanción impuesta por su incumplimiento, pretenda

Documento anonimizado por AymurAI

reabrir la discusión sobre el alcance de una obligación que quedó definitivamente establecida.

Si consideraba que la homologación no reflejaba los términos de su propuesta, debió cuestionarla oportunamente, y no invocar esa discrepancia una vez exigido su cumplimiento.

A mayor abundamiento, cabe recordar que esta Cámara ha señalado que "los actos administrativos cumplidos en ejercicio de facultades regladas y conforme a los recaudos necesarios para su validez en cuanto a forma y competencia, deben tenerse por firmes e inamovibles y en cuya consecuencia se encuentran revestidos de valor de cosa juzgada en pro y en contra de los administrados que los han consentido" (Cám. Apel. Trelew, Sala A, " <ANONIMIZAR_1> . c/ <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . de Trelew", Expte. N.º 285/2014 CAT, con cita de CSJN, Fallos 256:277 y 281:48).

Como corolario de lo expuesto, debe tenerse presente que no resulta razonable pretender trasladar al consumidor las cargas derivadas de la organización administrativa de la propia denunciada. En el caso, el cumplimiento de la obligación homologada no presentaba complejidad alguna: consistía en depositar $70.000 en una cuenta bancaria debidamente individualizada.

Exigir al afiliado que continuara realizando distintas gestiones en la obra social, cuando ya había aportado la documentación requerida y obtenido una disposición homologatoria firme, importaría desnaturalizar la finalidad conciliatoria del procedimiento y frustrar la satisfacción efectiva de su derecho.

Por lo expuesto, corresponde rechazar estos tres agravios bajo análisis.

IV.3 Legalidad del acto administrativo apelado.

Tampoco resultan atendibles los agravios sexto, séptimo y octavo, en los que la recurrente reitera, bajo distintos argumentos, los cuestionamientos ya examinados respecto de las condiciones de cumplimiento del acuerdo conciliatorio. Como se señaló, dicho acuerdo fue homologado mediante un acto administrativo debidamente notificado, que la denunciada no impugnó y que, por tanto, adquirió firmeza.

En cuanto a la alegada falta de motivación, cabe señalar que la disposición recurrida satisface las exigencias de los arts. 30 y 75 de la Ley I N.º 18, pues expone los antecedentes del acuerdo homologado, la intimación cursada y la falta de acreditación de su cumplimiento.

La circunstancia de que la recurrente discrepe con la interpretación efectuada por la autoridad administrativa respecto de los alcances del acuerdo homologado no determina, por sí sola, la falta de motivación del acto sancionatorio. En efecto, la disposición recurrida identificó la obligación incumplida, señaló que la denunciada no había acreditado su

nonimizado por AymurAI

cumplimiento y encuadró dicha conducta en las previsiones de los arts. 46 de la Ley 24.240 y 5 de la Ley VII N.º 22.

Del intercambio de correos electrónicos obrante a fs. 81 vta./87 -posteriores a la homologación del convenio-, y ante el nuevo reclamo del denunciante que luce en la hoja 77, en la hoja 83 se observa que el 17/04/2026, la Dirección recordó a la denunciada el carácter ejecutivo del acuerdo homologado y las consecuencias de su incumplimiento.

El 20/04/2026, Unión Personal manifestó que evaluaría gestionar el pago directo desde su área de legales, alternativa que contradice la alegada necesidad de recurrir exclusivamente al circuito habitual de reintegros. Sin embargo, el pago no se concretó: consultado por la Dirección al respecto, el 06/05/2026, <PER> confirmó que no había recibido el dinero y, el 18/05/2026, volvió a reclamar una respuesta de la obra social (hojas 85/87).

Es decir, de las propias constancias de la causa no se advierte ninguna de las violaciones que la recurrente refiere, por lo que los agravios bajo análisis serán rechazados.

IV.4 Cuestionamiento a las sanciones aplicadas.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: “la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. Sala B, en autos caratulados: “ <PER_4> c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97).

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.

Para graduar la sanción, que fijó en la suma de $6.305.384,56, la autoridad administrativa otorgó especial consideración al incumplimiento del acuerdo conciliatorio homologado, por entender que dicha conducta afectó el principio de buena fe, el derecho del consumidor a una tutela efectiva y el equilibrio de la relación de consumo.

Asimismo, ponderó que la denunciada registra una multa previa, dictada mediante resolución 324/2024 y cuya copia obra glosada a hojas 88/97; y tomó en consideración además como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240, la entidad de las conductas sancionadas y la actividad desarrollada por la denunciada, el monto establecido por la autoridad administrativa no resulta excesivo respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.

Documento anonimizado por AymurAI

Asimismo, firme la presente, deberá cumplimentarse con la publicación ordenada en la Disposición 176/2026 D.G. y P.C, y U., la que se hará efectiva en el diario de mayor circulación de la ciudad de Puerto Madryn.

Finalmente, atento al rechazo íntegro del recurso, corresponde imponer las costas de esta instancia a la apelante vencida (art. 69 del CPCC).

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

I. CONFIRMAR la Disposición N.º 176/2026 DGDyPCyU, de fecha 07/07/2026, dictada por la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, en todo cuanto fue materia de agravios.

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

III. REGULAR los honorarios del Dr. <PER_5> , letrado apoderado de la sancionada, en la suma equivalente a ocho (8) jus, que incluye el plus procuratorio, con más 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 N.º 15 DE 2026 - SICA - CONSTE.*** *Firmado digitalmente por Florencia CESARI, Secretaria de Refuerzo.*

nonimizado por AymurAI