---Trelew, 21 de agosto de 2025. ----------

---**VISTO YCONSIDERANDO**:----------

---**I**. Mediante la Disposición N° 45/2025 - ODC (09/06/2025) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante la "autoridad de aplicación") sancionó a "<Persona 2> S.A.U." (en adelante "<Persona 3>") con una multa de $350.000, por la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC y ordenó la devolución al denunciante, en los términos del artículo 40 bis de la LDC, de la suma total de USD76 por los débitos denunciados como indebidos, con más los intereses desde sus vencimientos y hasta el efectivo pago. Asimismo, impuso la carga de publicar la parte resolutiva de la Disposición en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción.----------

---Para así resolver, analizó que de las constancias del expediente se desprende que se devolvieron solo dos de los seis débitos que se reclamaron en la denuncia y no hubo respuesta de <Persona 3>. ----------

---Señaló que oportunamente la autoridad de aplicación labró un acta de imputación contra <Persona 3>, quien en su descargo no logró desvirtuar las infracciones que se le atribuyeron, porque no aportó pruebas que respalden sus fundamentos que, además, calificó que genéricos. Citó jurisprudencia de este Tribunal y manifestó que las constancias y comprobaciones que acompañan al acta de imputación constituyen prueba suficiente de los hechos denunciados y que es carga de la denunciada acompañar la prueba en contrario, dentro del tiempo oportuno (conforme el artículo 6, inciso a, de la Ley VII N° 22). ---------

---Para la aplicación y graduación de las sanciones (conforme los artículos 47 y 49 de la LDC) consideró el perjuicio que sufrió el consumidor, la conducta asumida por la empresa, la gravedad de los perjuicios sociales ante la eventual generalización de la infracción, el grado de intencionalidad, la cuantía del beneficio obtenido, la posición de <Persona 3> en el mercado, su reincidencia y antecedentes. ----------

---El <Persona 8> <Persona 8> S.A. fue denunciado, pero no imputado y, consecuentemente, tampoco sancionado.----------

---**II**. El 16/06/2025, <Persona 3> interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 24/06/2025. ----------

---A título preliminar señaló que, tal como surge del expediente y de la resolución apelada, en todo momento el reclamo denunciado fue dirigido contra el <Persona 8>., quien celebró

con el denunciante el contrato de tarjeta de crédito y que por ello no se le puede atribuir a <Persona 3> algún incumplimiento de las normas

tuitivas del consumidor.----------

---Explicó el funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito y puntualmente los servicios que ofrece <Persona 3>. Detalló que se trata de varios contratos interrelacionados entre el usuario, el banco emisor, la entidad administradora y el comercio adherido. Destacó que en su rol de administradora, <Persona 3> se dedica a la oferta de diversos servicios que detalló, con el fin de gestionar las operaciones entre los actores del sistema y, en ese marco, que realiza el procesamiento de los datos de las tarjetas de crédito <Persona 10>, a favor de los bancos que la contratan. Además, agregó que explota comercialmente esa marca mediante la licencia otorgada por "<Persona 9>". ----------

---A continuación, señaló que la resolución impugnada carece de fundamentación y debe ser declarada nula de nulidad absoluta porque la autoridad de aplicación desconoció el sistema de tarjeta de crédito y que los incumplimientos son exclusivamente atribuibles a la entidad bancaria. También sostuvo que en el caso de ausencia de pruebas conducentes en el procedimiento administrativo, es de aplicación el beneficio de la duda en favor del administrado. ----------

---Respecto al deber de información indicó que las características del contrato son explicadas al usuario por el banco emisor y que esa obligación legal no puede implicar que se brinden datos exhaustivos que puedan afectar la dinámica del tráfico mercantil que rige el sistema de tarjetas de crédito. Afirmó que los consumidores poseen limitada capacidad cognoscitiva de economía jurídica y por ello no debe brindárseles toda la información respecto al sistema de tarjetas de crédito, porque sería un exceso de datos o "sobreinformación" que los afectaría negativamente en su toma de decisiones. Además, argumentó que pesa sobre el consumidor la carga de prestar su activa colaboración para lograr ser informado del negocio de manera exitosa. ----------

---Respecto al artículo 4 de la LDC, manifestó que no firmó ningún contrato con el denunciante y que fue el banco emisor quien pesificó la deuda que se reclama, por lo que, si existieron incumplimientos con el usuario, <Persona 3> no debe responder ya que no tiene vínculo directo con los tarjetahabientes, ni emite las tarjetas, ni siquiera las financia. ------

---Argumentó que es improcedente el daño directo dispuesto, porque la denunciante no lo peticionó y la administración no puede suplir dicha omisión de oficio. Además, alegó que tal daño no existió porque, en todo caso, quien habría percibido las sumas de dinero que se dicen cobradas al consumidor, fue el <Persona 8>..----------Planteó la inconstitucionalidad de la figura en el caso, argumentando que la autoridad de aplicación no

tiene un cuerpo de expertos capaces de ponderar sus complejos alcances y que nada impide su reclamo ante un Tribunal judicial dado que su aplicación es una atribución propia de la judicatura. Además, añadió que el funcionario de Defensa del Consumidor carece de independencia e imparcialidad, porque "*actúa como juez y parte en el caso*". ----------

---Indicó que la orden de rectificar los consumos cuestionados y la información de las bases de datos comerciales no puede ser cumplida por <Persona 3>, ya que no es parte del vínculo contractual entre el usuario y el banco emisor. Por ese motivo señaló que no se encuentra legitimada pasivamente para ser denunciada. ----------

---Por último, argumentó que la multa impuesta es arbitraria y su cuantificación resulta excesiva y desproporcionada, solicitando se deje sin efecto o sea reducida. --Consideró que la autoridad de aplicación no la fundamentó en el resultado del reclamo y que en el caso no existe un daño causado al usuario, ni hay afectación del interés público o del servicio, tampoco perjuicio a terceros y además se omitió considerar que ésta sería la primera infracción que <Persona 3> cometería en su historia y no existen otras denuncias fundadas en el hecho denunciado, ni siquiera otras sanciones por la misma causal. Citó doctrina y jurisprudencia.----------

---**III**. Pasando a resolver, de manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, 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 (STJ, 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 dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados, conforme el artículo 280 del CPCC, por remisión del párrafo final del artículo 7 de la Ley VII Nº 22.----------

---Para comenzar el análisis de legalidad de las infracciones cuestionadas, cabe puntualizar que, de las constancias del expediente administrativo, se desprende que: a) el 21/12/2023 el titular de una tarjeta de crédito <Persona 10> denunció ante la autoridad de aplicación que se le debitaron, sin su autorización, descuentos en dólares (acompañó documental); b) el 08/02/2024 amplió la denuncia, manifestando que fueron seis (6) los débitos que se le descontaron (acompañó resúmenes de cuenta), que el 05/02/2024 se le devolvieron dos (2) de los seis (6) débitos realizados, y que <Persona 10> le comunicó telefónicamente que el

reclamo por los cuatro (4) restantes no prosperaría porque estaba vencido, ante lo que el usuario expresó su desacuerdo y solicitó la devolución del total (acompañó prueba documental); c) el 05/03/2024 se celebró audiencia conciliatoria en los términos del artículo 45 de la LDC, con resultados negativos por a la incomparecencia de <Persona 3>, oportunidad en la que el usuario ratificó, en todos sus términos, la denuncia y acompañó constancia del resumen vencido el 04/03/2024 del que surge que aun no se le habían devuelto los cuatro (4) débitos faltantes; d) el 29/07/2024 se labró el acta de imputación N° 62/2024 en la cual se atribuyó a <Persona 3> las infracciones a los artículos 4, 19 y 40 de la LDC; e) el 05/03/2025 el usuario solicitó pronto despacho e indicó que no le reintegraron los cuatro (4) débitos pendientes de devolución; f) el 05/03/2025 <Persona 3> formuló descargo, en el que manifestó que no tiene vínculos contractuales con los tarjetahabientes, que no es acreedora ni deudora de los saldos que generan, no emite tarjetas de crédito, tampoco las da de baja, ni emite los libres de deuda, e informó que de su sistema informático surge resolución favorable al usuario, con fechas 08/10/2023, 17/11/2023 y 17/12/2023; g) el 23/05/2025 el usuario ratificó su reclamo, por no haber sido satisfecho en su totalidad, acompañando los resúmenes de cuenta del 04/03/2024 al 05/05/2025. -----
---

-----Entonces, el principal fundamento de <Persona 3> desde su descargo en instancia administrativa, es que no participó en el contrato de emisión de tarjeta de crédito entre el banco y el denunciante, por lo que carece de legitimación pasiva para ser denunciada, alegando que no puede incumplir algo por lo que no se obligó y, por ello, no le cabe sanción alguna en el marco de la LDC. ----------

---Este argumento resulta inaudible, ya que esta Cámara tiene dicho reiteradamente que el contrato de tarjeta de crédito constituye una combinación de financiamiento y modalidad de pago en las operaciones de adquisición de bienes y servicios, en el que se unen los contratos bancarios de concesión de crédito con el servicio de caja y naturalmente el de compraventa o prestación de servicios, con diferimiento de pago del precio. Así, una empresa especializada, denominada entidad emisora de tarjeta de crédito, se obliga a otorgar a favor de una persona física o jurídica denominada tomador, un crédito que podrá utilizar, mediante la mera presentación de la tarjeta, para la adquisición de bienes o servicios de terceros, obligándose a cancelar a la entidad emisora en la forma y modos convenidos (Sala A, SICA N° 12/2025 con cita a Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, Buenos Aires, 18 de junio 2019, “<Persona 11> C/ <Persona 3> MEDIOS DE PAGO S.A Y OTRO S/ ORDINARIO”,

Expte. N° 54473/2015).----------

---En el caso, de las propias manifestaciones de <Persona 3> surge que <Persona 8>. es el emisor de la tarjeta de crédito <Persona 10> y recibe los pagos que efectúan los clientes; mientras que <Persona 3>, representante de <Persona 9>, es quien autoriza al banco a emitir las tarjetas <Persona 10>S y también es quien registra los consumos, confeccionando y emitiendo los resúmenes de la tarjeta de crédito. ----------

---Por lo tanto, en materia de consumo, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no invisten el carácter de tercero por el cual alguno no deba responder si alguno de los otros debe hacerlo. Según el régimen de tutela del consumidor son responsables todos aquellos proveedores que intervengan de forma profesional en la comercialización del producto y deben responder por ello, cualquiera sea el supuesto, en forma solidaria; sin perjuicio de las acciones de repetición que puedan iniciar (artículo 52 bis de la LDC).-----

---Por ello, no caben dudas de que en el caso <Persona 3> debe responder ante el incorrecto funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito. ----------

-----Por otro lado, <Persona 3> afirmó que brindó solución favorable al reclamo del consumidor con fechas 08/10/2023, 17/11/2023 y 17/12/2023, sin acompañar prueba para acreditar dichos extremos y tampoco aportó elementos para solucionar la situación denunciada, dejando en evidencia que, aún en esta instancia, <Persona 3> continúa sin intentar resolver favorablemente el reclamo, brindando un relato parcial y confuso al respecto, incumpliendo con su deber de informar en el marco de la relación de consumo.--

---Además, tal como acertadamente afirmó la autoridad de aplicación, no desvirtuó las pruebas que obran en el expediente, teniendo la carga de hacerlo, de conformidad con el artículo 6, inciso a, de la Ley VII N° 22. ----------

---En este punto, debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42, y se encuentra presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales. Por ello, no puede considerarse que se haya cumplido con el deber de información requerido por la LDC (CAT, Sala A, SICA 12/2025 con cita a Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado.

Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). ----------

---Esta Cámara dijo, en reiteradas oportunidades, que el sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, no informar debidamente constituye la falta (conforme Sala A, SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras). ----------

---En virtud de ello, toda vez que los argumentos de las recurrentes no logran rebatir el fundamento empleado por la autoridad de aplicación, corresponde rechazar este agravio. -

-----Con respecto al artículo 19 de la LDC, es preciso recordar que la norma sanciona la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones, a cargo de los prestadores de bienes y servicios, que fueron impuestos como una forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Basta con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. Su apreciación es objetiva, por lo que la simple omisión alcanza por sí misma para configurar la violación a la norma (conforme CAT, Sala A, SICA N° 15/2023, con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, "<Persona 12> S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).----------

---En el caso, tanto en su descargo como al expresar agravios, <Persona 3> manifestó que nunca prometió ni ofreció ningún tipo de producto o servicio al denunciante y que no contrata habitualmente con los tarjetahabientes. ----------

---Por otro lado, el 08/02/2024 el consumidor afirmó en el expediente administrativo que <Persona 3> le comunicó extraprocesalmente que no le reconocería la devolución de todo lo reclamado porque la impugnación de los resúmenes no fue oportuna. En esa línea, aquel alegó que ello es incorrecto porque impugnó el resumen el 27/09/2023, a los 23 días de que venció el 04/09/2023, adjuntando evidencia respaldatoria e indicando, a mayor abundamiento, que <Persona 3> el 28/09/2023 le remitió un correo electrónico, en respuesta a su reclamo, informándole que "*Le recordamos que en su resumen de cuenta se le informa que posee un plazo de 30 días para impugnar los consumos y <Persona 10> extiende este plazo a 90 días*". Dicho correo fue agregado junto con la denuncia. En consecuencia, no se advierte que el plazo para impugnar se hubiera encontrado vencido cuando el consumidor formuló su disconformidad. ----------En este contexto, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conforme

CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; SICA N° 12/2025 con cita a: Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del Consumidor”, Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669). ----------

---Así las cosas, conforme lo expuesto, se corrobora que <Persona 3> infringió las obligaciones que emanan del artículo 19 de la LDC. ----------

---Cabe señalar, a mayor abundamiento, que si bien en este caso no se sancionó al <Persona 8>., emisor de la tarjeta de crédito, el mismo se expidió el 15/05/2025, en virtud de la integración de la *litis* dispuesta el 29/04/2025, notificada 29/04/2025, manifestando que se resolvieron favorablemente los reclamos del consumidor y que el comercio interviniente, que además es cliente del Banco emisor, es quien liquidó los consumos y posee el dinero del denunciante, sin embargo, omitió acompañar la prueba para acreditar dichos extremos. ----------

---Por otra parte, la recurrente alegó que es improcedente el daño directo en los términos de la LDC, dado que no fue solicitado. Mas ello no es así, ya que surge de las presentes actuaciones que el consumidor, el 28/12/2023, solicitó expresamente que se le devuelvan las sumas reclamadas porque sufrió perjuicio económico. Asimismo, el 23/05/2025, ratificó en el expediente esa solicitud y acompañó la totalidad de la documental respaldatoria. Ello, en definitiva, configura el pedido de resarcimiento por el daño directo, razón por la cual resulta inatendible el presente agravio.----------.

---En lo atinente al planteo de inconstitucionalidad del artículo 40 bis, cabe señalar, en primer lugar, que el daño directo que se reclama debe tener como fundamento la existencia de un nexo causal entre la conducta, acción u omisión que se imputa al prestador de un bien o servicio y el daño o menoscabo sufrido. ----------

---En ese contexto, con los requisitos pre aludidos, los organismos administrativos de aplicación de la LDC, pueden, atento a su especialización técnica, independencia e imparcialidad, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor, evitando que deba transitar un proceso judicial para obtener la reparación de daños de escasa cuantía (conforme CAT, Sala A, SICA N° 12/2025 con cita a SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., “La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación”. Editorial “, La Ley, Tomo 2019-F., página 2).----------

--- Esta Cámara señaló que en el daño directo la antijuridicidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la LDC y a las demás normas complementarias, trasgresión que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación

administrativa del daño directo (conforme CAT, Sala A, SICA N° 53/2024).----------
-

---Por lo tanto, la Disposición recurrida no contiene un ejercicio irrazonable del artículo 40 bis de la LDC, por lo que debe rechazarse la inconstitucionalidad planteada.----------

-----En cuanto a la imposibilidad invocada por <Persona 13> <Persona 3> de cumplir con la orden de rectificar los consumos cuestionados y la información de las bases de datos comerciales, dicho mandato no surge de la disposición cuestionada y cabe por lo tanto desestimar esta porción del agravio. ----------
----

-----Respecto a la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, destacamos que esta Cámara tiene dicho que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la LDC y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente para la defensa de los consumidores (conforme CAT, Sala A, SICA N° 12/2025 con cita a SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras, doctrina de los artículos 3 y 37 de la LDC; artículo 6°, inciso "b", inciso "f", párrafo final, de la Ley VII N° 22; cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740).

-----Así, se observa que las alternativas para graduar la sanción en este caso fueron las previstas por los artículos 47 y 49 de la LDC, ponderando en el caso la posición en el mercado de la empresa infractora, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras y se corroboró el incumplimiento a los artículos 4 y 19 de la LDC, disponiéndose, además, la indemnización por el daño económico que sufrió a consecuencia de ello. ----------

---De lo mencionado y de la gravedad de las infracciones cometidas, surge que el monto de la multa se fijó en el 0,39 de una canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) al momento de la sentencia; es decir, por debajo del mínimo previsto por el artículo 47, inciso “b”, de la LDC. ----------Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 45/2025 ODC luce ajustada a derecho y corresponde que sea confirmada.----------

---**IV**. Por 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 actuaron, corresponde regular los honorarios del

abogado apoderado de <Persona 3>, <Persona 1>, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA en caso de corresponder (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4).----------**Por ello, la "Sala 1" de la Cámara de Apelaciones de Trelew,** **RESUELVE**: ----------**CONFIRMAR** la Disposición N° 45/2025 - ODC (09/06/2025).----------**IMPONER** las costas a la recurrente vencida. ----------

---**REGULAR** los honorarios de <Persona 1> en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA en caso de corresponder. ----------

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Oficina de la Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.----------

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
PRESIDENTA

---------Registrada como Sentencia Interlocutoria N° _02_ /2025 - SICA. Conste.

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA