000237/2025

Comodoro Rivadavia, 23 de octubre de 2025.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<Persona 6> S.A. en autos: "<Persona 2> c/ <Persona 6> S.A. s/ RECLAMO" (Expte. N° 279/2024 ODC-MCR s/ RECURSO DE APELACION" Expte N° 237/2025,** en trámite ante esta Cámara de Apelaciones.

I. Las presentes actuaciones vienen a conocimiento de esta instancia por haber interpuesto y fundado a fs. 78/84, el <Persona 7> S.A.U. recurso de apelación contra la Resolución ODC MCR N° 13/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia -fs. 67/70vta.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona al <Persona 8> S.A. con una multa de $900.000 por infracción a los artículos 8°bis y 19 de la Ley 24.240; con más la suma de $400 en concepto de publicación de la decisión (art. 47 de la Ley 24.240, art. 6° inc. e) de la Ley VII N° 22 y art. 4° de la Ordenanza N° 6758/99). Asimismo le ordena a la denunciada que reintegre al denunciante la suma de $933.586,66, más sus intereses computados desde el 1/5/2024 a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuento de documentos a 30 días (art. 24 inc. b) de la Resolución MCR N° 1480/01).

II. La recurrente en su memorial, luego de relatar los antecedentes del caso se agravia porque considera que se ha violado el principio del debido proceso al utilizar como argumento de la sanción cuestiones que no han ocurrido como la intervención de "supuestos"

inspectores que alegaron hechos y los probaran como se afirma.

Asimismo se queja porque considera que la resolución es arbitraria toda vez que no se tuvo en cuenta sus explicaciones sobre el funcionamiento de su sistema, ni la predisposición que tuvo para llegar a un acuerdo con el denunciante. Refiere que el Sr. <Persona 2> denuncia haber cancelado el saldo de su tarjeta con un dólar del valor compra de ese día ya que dice que canceló su deuda con un valor de $382.000, sin embargo al contestar el reclamo se le respondió que la cotización con la que se daba por cancelada la deuda era errónea y que tal como establece en las condiciones su propia Resolución, debe aplicarse el valor del vendedor del día en que se cancela la deuda, a lo cual se le deben sumar los impuestos que se cobraban en ese momento sobre las compras en dólares. Afirma que en la página del Banco de la Nación Argentina se puede verificar en la cotización histórica del dólar que el valor de compra el 7/12/2023 era de $382,500.

Considera que lo resuelto viola el principio de razonabilidad toda vez que no se explica como la Administración llega a la conclusión de que le generó un perjuicio económico al reclamante, se le produjo un daño moral o que lo hizo atravesar una experiencia estresante y angustiante.

Critica que el fallo es incongruente y configura una resolución abusiva y extrapetita, toda vez que se le impone el reintegro de la suma de $933.586,66 más intereses computados desde el 1/5/2024, cuando en ningún momento el Sr. <Persona 2> en su denuncia lo solicitó.

Asimismo se queja del quantum de la multa impuesta, la cual considera irrazonable, desproporcionada, excesiva e infundada, debiendo ser drásticamente reducida. Hace reserva del caso federal. **III-** El 26 de febrero de 2024 el Sr. <Persona 2> denunció al <Persona 7> SAU y a <Persona 9> SAU porque previo stop debit del mismo realizado a través de <Persona 11>, procedió a cancelar $1.459.506,33 y U$S 3.428,60 convertidos en pesos, según el procedimiento que detalla al pie el Resumen Visa emitido por el <Persona 12>. Refiere que expresamente dice: "si se cancela en pesos y el pago se realiza un día hábil en horario bancario por ventanilla, <Persona 10> se aplicará el tipo de cambio vendedor al momento de la transacción" y realizado los cálculos (U$S 3.728,60 X T.C. 382,00) = $1.424.325,20. Asevera que realizó el pago 9:53 hs a través de <Persona 11>, teniendo en cuenta el tipo de cambio publicado en la página del <Persona 7> coincidente con el importe informado por el BCRA para el día 7/12/2023, a las 11:00hs, electrónico T.C. VENDEDOR. Afirma que para redondear la transacción se realizó por un total de $2.890.000 con clave de operación 806 PAGO TARJ CRE-22 Servidor Propio (Comp. de pago ACEPTADO). Refiere que en enero 2024 evidencia que los pagos habían sido mal liquidados, con un tipo de cambio distinto al informado por el <Persona 7> SAU al BCRA. Continúa el relato que estando de vacaciones familiares comienzan a hacer los

reclamos por la página del Banco, donde se les indicó que lo debían hacer telefónicamente, no enviando copia de lo escrito en el reclamo ni tampoco permite hacer el seguimiento del mismo. Luego de reiterados llamados, finalmente lo atiende y le envían un email indicando el reclamo telefónico sin tener detalle de lo expuesto en email, se le asigna un nro. de ticket. El 11/1/2024, le responden que el ticket ha sido denegado sin fundamento alguno. Finalmente el 17/1/2024, envía mail donde solicita que realice correcta imputación del pago y pide aclaración y fundamentos del reclamo denegado, sin respuesta alguna por parte del banco. Solicita se impute correctamente el pago realizado el 7/12/2023 y se acredite en su caja de ahorro la sumas erróneamente cobradas. Acompañó prueba documental – intercambio de correos electrónicos, resúmenes tarjetas etc.- (v. fs. 4/23).

Fracasada la instancia conciliatoria, por no arribar a acuerdo alguno, el 4 de diciembre de 2024 la Dirección General de Defensa del Consumidor, imputó al <Persona 7> las presuntas infracciones a los artículos 8°bis y 19 de la ley 24240. En tal sentido, precisó que, en las condiciones insertas en el resumen de tarjeta de crédito se determina que "los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos. En este último caso, cuando el pago se realice en un día hábil horario bancario en ventanilla de la entidad bancaria, homebanking o mobile, será aplicable el tipo de cambio vendedor del momento de la transacción…" que conforme se acredita en el comprobante glosado a fs. 13, el pago fue efectuado el

día 7/12/2023, a las 09:53 horas, es decir, en un día hábil y dentro del horario bancario.

La denunciada, habiendo sido debidamente notificada (v. fs. 65), no presenta descargo.

El 31/1/2025, el titular de la Dirección, dictó la Resolución ODC MCR N° 13/2025, que aquí se recurre –fs. 67/70vta.

IV- Por las razones que a continuación exponemos este Tribunal juzga que el recurso ha de ser admitido parcialmente.

En primer lugar, más allá de que es le asiste razón en cuanto a que no existen "hechos alegados y probados por los inspectores de este organismo" sino que han sido alegados y probados por la denunciante (v fs. 7/23 y 59), lo cierto es que no se advierte ninguna lesión a su derecho de defensa, toda vez que habiendo sido debidamente notificada del acta de imputación – Sumario N° 181- no ejerció su derecho a presentar descargo y aportar las pruebas correspondientes, que respalden su postura. Se rechaza el agravio.

En segundo lugar considera arbitraria la resolución toda vez que no se tuvo en cuenta sus explicaciones, en mérito que el Sr. <Persona 2> denuncia haber cancelado el saldo de su tarjeta, con un dólar del valor compra de ese día, ya que dice que canceló su deuda con un valor de $382.000 siendo dicha cotización errónea, dado que como las mismas condiciones estipula debe aplicarse el valor vendedor del día en que se cancela la deuda a lo que debe sumarse los impuestos que se cobraban en ese momento sobre las compras de dólares. Asimismo cuestiona la aplicación del art 8 bis de la LDC toda vez que no entiende como le generó un perjuicio económico, un daño

moral o cual fue la experiencia estresante o angustiante que atravesó el denunciante.

Ahora bien a la denunciada se la sanciona por infracción de los artículos 19 y 8 bis de la Ley 24.240 La primera norma prevé la obligación del proveedor de servicios de "respetar los términos, plazos, condiciones, modalidad, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos". En tal sentido cabe asumir que las empresas proveedoras se arrogan la carga de cumplir con la modalidad de prestación del servicio que ofrecen.

De allí que les corresponde asumir la responsabilidad de cumplir con todas aquellas condiciones y/o características de comercialización que hayan publicitados y a las que hayan adherido los consumidores. Así lo dispone la norma de mención.

De las actuaciones se colige que la infracción a la norma de tratamiento quedó configurada por el incumplimiento de la prestación en la forma convenida y la deficiente prestación del servicio por parte de la entidad bancaria, en tanto no solo no efectuó las aclaraciones pertinente al reclamo de su cliente en tiempo y forma, a pesar de la solicitud del mismo; sino que además la empresa informa (sin documentación alguna que la respalde), que la cotización aplicada fue al cierre del día, equivalente a $467 (v fs. 29). Es decir pretende aplicar una cotización mayor sin justificación alguna, al tipo cambio vendedor vigente al momento del pago, lo cual acarrea como pone de resalto la ODC la imputación indebida de deuda, intereses e impuestos.

De las condiciones establecidas surge que "Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos. En este último caso, cuando el pago se realice un día hábil en horario bancario en ventanilla de la entidad financiera, homebanking o mobile, será aplicado el tipo de cambio vendedor del momento de la transacción."

Conforme a ello, el denunciante adjuntó comprobante de pago realizado el 7/12/2023 a las 9:53 hs. por la suma de $2.890.000,00 ($1.459.506,33 y U$S 3.728,60) –v fs. 13-, al cual, por encontrarse en día hábil y horario bancario, le aplicó la cotización vigente en ese momento para tipo cambio vendedor, que era de $382 según planilla tipo de cambio minorista ciudad de Buenos Aires –pesos por dólar estadounidense emitida por el BCRA - fs. 11/12-, cotización por otro lado que no fue oportunamente desvirtuada por la recurrente.

A su turno, la segunda norma establece que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias…"

Lo que se intenta es poner límites al principio de autonomía de la voluntad respecto a las relaciones de consumo, estableciendo un sistema de protección mínima, de orden público, que implica la irrenunciabilidad de derechos y la aplicabilidad de oficio.

Ello así, corresponde a los jueces decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, entre otros ejemplos-.

Cabe mencionar que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no solo del contenido de una cláusula contractual o del modo en que sea ella aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato que derivan de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables, como por ejemplo en el caso de autos la situación estresante y angustiante que atravesó el denunciante el cual se encontraba en sus vacaciones familiares en el exterior y debió realizar reiterados llamados telefónicos frente a lo que consideraba una incorrecta liquidación del pago realizado de su tarjeta VISA, cuando logra comunicarse, le envían un email que acusa recibo de dicho reclamo sin ningún detalle de lo expuesto, asignándole solo una registración de ticket RI-000202252, comunicándole 8 días después, por la misma vía sin dar los fundamentos, que su reclamo fue denegado. Reitera el denunciante -17/1/2024- email a la entidad bancaria a fin de que realicen la correcta imputación de su pago y que den los fundamentos de su reclamo denegado, sin que se le dé respuesta alguna.

En base a las consideraciones expuestas, el acto administrativo cuenta como causa aquellos hechos acreditados en las circunstancias del derecho consumeril que no han sido desvirtuados por la denunciada, tal como se acreditó con la documental obrante a fs. 6/23 y 59 de estos actuados y se encuentra motivada en la exposición de las razones por las cuales se han vulnerado los mandatos de la LDC. Se rechaza el agravio.

En cuanto a la falta de congruencia de la resolución y exceso de la Administración, dado que se

le ordena abonar la suma de $933.586,66 más sus intereses computados desde el 1/5/2024 a la tasa activa del Banco Nación Argentina, cabe señalar que le asiste razón a la recurrente, en cuanto al monto a devolver por las sumas erróneamente cobradas y los intereses.

De la planilla presentada por el denunciante en la segunda audiencia de conciliación realizada el 28/6/2024 a fs. 59 –detalle de pagos VISA-<Persona 12>- surge que el excedente cobrado por la entidad bancaria asciende a $768.605,19 dicha –acta de conciliación- fue puesta en conocimiento oportunamente de la denunciada – v fs. 58, 59 y 60- y no mereció respuesta alguna, motivo por el cual se labró el presente Sumario.

Ese será el importe –sumas indebidamente percibidas- que deberá reintegrar la entidad bancaria al Sr. <Persona 2>, en el plazo de 10 días hábiles de notificada la presente.

Cabe advertir que la actualización mensual realizada por el denunciante en dicha planilla, conforme el Indice de Precios al Consumidor, es indebida conforme lo prevé la Ley 23.928.

Por último, en cuanto a la cuantía de la multa impuesta, teniendo en cuenta la escala prevista por el art 47 de la ley 24240 y la conducta sancionada, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa es ajustado a derecho.

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 solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: “<Persona 4> c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97).

En efecto, 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” (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re “Pinturerías Rex S.A. c/ DNCI s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018).

Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración provincial en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa.

Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la disposición recurrida.

Por los motivos dados se deberá confirmar la condena en este aspecto.

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por <Persona 12> S.A.U. a fs. 78/86, revocar únicamente el punto 2) de la Resolución MCR ODC N° 13/2025 de fs. 67/70vta. y ordenar a la firma <Persona 8> SA (<Persona

12>) CUIT <CUIT/CUIL 1> con domicilio legal en <Lugar 1> esta ciudad, que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, proceda a reintegrar al Sr. <Persona 2> <DNI 1>, la suma de SETESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CINCO CON DIECINUEVE CENTAVOS ($768.605,19).

V- Las costas de ésta instancia, por el principio general de la derrota, se imponen a la recurrente vencida (art. 69 y 70 CPr).

Los honorarios profesionales se regulan teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la **Sala N° 3** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por <Persona 12> S.A.U. a fs. 78/86 y en consecuencia, revocar únicamente el punto 2) de la Resolución MCR ODC N° 13/2025 de fs. 67/70vta.

2) Ordenar a la firma <Persona 13> SA (<Persona 12>) CUIT <CUIT/CUIL 2> con domicilio legal en <Lugar 1> esta ciudad, que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, proceda a reintegrar al Sr. <Persona 2> <DNI 1>, la suma de SETESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CINCO CON DIECINUEVE CENTAVOS ($768.605,19).

3) Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida.

4) Regular los honorarios profesionales de los Dres. <Persona 1> y <Persona 3>, conjuntamente, en la suma equivalente a SEIS (6) JUS; con más I.V.A. en caso de corresponder.

5) Tener presente la reserva del caso federal –punto 4-.

6) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 724 DEL AÑO 2025

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS