Trelew, 25 de noviembre de 2025.

**VISTO:** Estos autos caratulados "<Persona 4> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 – Ley VII N° 22" (<Persona 5>), (Expte. N° 577 año 2025 CAT), venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 04/11/2025.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.** Mediante la Disposición N° 50/2025 ODC, dictada el 18 de junio del 2025, la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante la "ODC") sancionó a las empresas <Persona 6> S.A. (en adelante "<Persona 7>") y a <Persona 4> S.A. (en adelante "<Persona 4>") con una multa de $350.000, a cada una, por infracción a los artículos 4, 19 y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC).

Además, les ordenó que reintegren la suma de $184.966 a <Persona 8>, en concepto de daño directo, dentro de los diez días hábiles de notificada la Disposición, con actualización de intereses desde el 31 de octubre del 2024 hasta el efectivo pago, conforme la tasa allí dispuesta.

Como sanción accesoria mandó a publicar, por un día, a costa de las sancionadas, una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición, en el Boletín Oficial y en el diario <Persona 9>, dentro de los diez (10) días de quedar firme.

Para así decidir, valoró la conducta asumida por las denunciadas en la etapa conciliatoria y sus descargos durante la etapa sumarial y consideró que en ningún momento intentaron ofrecer una solución al reclamo de la denunciante.

En cuanto al daño directo, consideró acreditado el menoscabo económico de la consumidora al tenerle por realizadas las erogaciones dinerarias denunciadas.

Por último, para la aplicación y graduación de la sanción, ponderó los perjuicios para la consumidora resultantes de la infracción, la posición en el mercado de las infractoras, entre otras cuestiones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC).

**II.** El 06/08/2025 <Persona 4> interpuso fundadamente recurso de apelación, que fue concedido el 25/08/2025.

En primer lugar, señaló que, al efectuar su descargo en la etapa sumarial, expuso una serie de argumentos tendientes a demostrar la inexistencia de responsabilidad de su parte en la operatoria denunciada por la consumidora. Sostuvo que la Disposición incurre en arbitrariedad al omitir el análisis de los argumentos expuestos y prescindir de toda consideración respecto del complejo entramado contractual que conforma el sistema de tarjetas de crédito, así como del rol que corresponde a cada uno de los intervinientes.

Cuestionó, además, el hecho de que la ODC haya excluido del procedimiento a <Persona 11> S.A. (en adelante "<Persona 10>").

Indicó que la imputación formulada, referida a la presunta infracción al deber de información previsto en el artículo 4, de la LDC, resulta improcedente, toda vez que dio cumplimiento a las obligaciones que le son propias, emitiendo los resúmenes de cuenta en debida forma y dando trámite a las observaciones y reclamos efectuados por la consumidora, trasladándole las respuestas proporcionadas por <Persona 10>.

Adujo que la autoridad de aplicación omitió considerar el rol jurídico que le corresponde al banco emisor dentro del sistema de tarjetas de crédito, el cual actúa como mero intermediario entre el usuario y <Persona 10>, sin intervenir en la relación de compraventa celebrada entre el consumidor y el proveedor del bien o servicio. Señaló que la información contenida en los resúmenes de cuenta es la que suministra la administradora de la tarjeta, siendo ésta la única responsable por su exactitud y veracidad y por ello, el banco carece de facultades y de obligación legal para analizar, verificar o pronunciarse sobre la licitud, procedencia o existencia de las operaciones reflejadas en los resúmenes.

Sostuvo asimismo que no es propietario, licenciatario ni dependiente de <Persona 10>, siendo esta última la entidad que procesó la operación entre la denunciante y <Persona 7>, limitándose su parte a reproducir y comunicar la información suministrada por aquella, por lo que la responsabilidad debía recaer sobre estas últimas.

Finalmente, indicó que la multa impuesta y la obligación de restituir sumas de dinero a la denunciante, configuran una doble sanción por un mismo hecho, siendo que no percibió ningún beneficio de la operación impugnada, ni tuvo participación o intervención material en la misma.

En consecuencia, concluyó que la sanción aplicada deviene ilegítima e improcedente, por no existir incumplimiento atribuible a su parte, solicitando que se revoque la Disposición.

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

De tal modo tenemos que:

i. El 18/12/2024 (hojas 1/4) <Persona 3> denunció ante la ODC que en el resumen de su tarjeta de crédito del <Persona 4> figuraba la compra de un pasaje aéreo a la empresa <Persona 7> que no fue realizada por ella.

Asimismo, indicó que reclamó a <Persona 12> y a <Persona 4> y que su reclamo fue rechazado. Ante ello, solicitó que no se le cobre el pasaje que representa la suma de $184.966. Acompañó fotocopia de su DNI, la respuesta del <Persona 4> respecto de su

reclamo, y el resumen de su tarjeta de crédito emitida por esa entidad. De la denuncia se corrió traslado al <Persona 4> y a <Persona 7>.

ii. El 04/02/2025 (hoja 13) se celebró audiencia conciliatoria a la que no comparecieron las empresas denunciadas. La denunciante, por su parte, ratificó la denuncia. En ese mismo acto, la ODC decidió integrar a <Persona 10> como nueva parte denunciada, a quien se le corrió traslado de la denuncia y se le otorgó un plazo de 5 días para que conteste. Las actuaciones quedaron caratuladas como "<Persona 13> c/ <Persona 14> S.A. y/o <Persona 6> y/o <Persona 15> s/ denuncia Ley de Defensa del Consumidor"

iii. El 07/02/2025 (hojas 17 y vta.) <Persona 10> informó que de su sistema informático surge que los consumos que denuncia la consumidora se realizaron mediante lectura de chip de la tarjeta de crédito en las terminales de pago y que, al haber estado la tarjeta dentro de la esfera de custodia de la consumidora sin que haya sido denunciada como sustraída, la cuestión debe ser resuelta por el proveedor del producto y/o servicio, resultándole ajena la cuestión. Finalmente solicitó que se desestime la denuncia contra su parte y que se cite al Banco emisor de la tarjeta de crédito y a los comercios involucrados.

iv. El 19/02/2025 (hoja 19) se elevaron las actuaciones al Sub Programa de Imputación y Sanción.

v. A hojas 20/21 y vta. obra agregada la respuesta del <Persona 4>, de fecha 10/01/2025, en la que se limitó a transcribir lo manifestado por <Persona 10> y a señalar que el comercio en el que se realizó la compra es quien debería aclarar el hecho que motivó la denuncia.

vi. El 27/02/2025 (hojas 22/23) se labró el acta de imputación N° 22/2025 contra las denunciadas por infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC y se hizo alusión al daño directo sufrido por la consumidora. A su vez, con relación a <Persona 10> se indicó que correspondía su desvinculación de la causa por haber informado debidamente lo requerido a hojas 17. En consecuencia, se recaratularon las actuaciones como "<Persona 13> c/ <Persona 14> S.A. y/o <Persona 6> s/ denuncia Ley de Defensa del Consumidor". La imputación fue notificada a <Persona 10> y a <Persona 4> por correo electrónico el 14/03/2025 y el 17/03/2025 respectivamente, mientras que a <Persona 7> se la notificó mediante carta documento entregada el 05/05/2025.

vii. El 25/03/2025 (hojas 28/62) <Persona 4> presentó su descargo. Destacó el rol que le incumbe al Banco emisor de la tarjeta de crédito en la relación comprador- vendedor y diferenció el vínculo que existe entre el usuario y el Banco y entre estos últimos con la administradora de la tarjeta de crédito (<Persona 10>). Al respecto señaló que el Banco no determina la pertinencia, exactitud o legalidad de los cobros, sino que es la administradora

de la tarjeta de crédito la responsable de brindarle la información que luego la entidad bancaria vuelca en los resúmenes de cuenta del usuario. En consecuencia, expresó que, al no tratarse la cuestión de un débito erróneo o inexacto atribuible al Banco, sino de un problema entre la denunciante y <Persona 10>, debería ser desligado de responsabilidad.

viii. Mediante carta documento del 13/03/2025 (hoja 67) <Persona 7> planteó la incompetencia de la ODC para entender en la presente controversia.

ix. Mediante Disposición N° 40/2025 (20/05/2025, hojas 71/73), se rechazó el planteo de incompetencia y se dispuso que la ODC siga entendiendo en las presentes actuaciones.

x. El 18/06/2025 se dictó la Disposición apelada.

**IV.** Pasando a resolver, cabe recordar 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 (Conf. CAT, Sala A, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; 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).

No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De esta manera se impone una interpretación que no produzca un conflicto inter normativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (CAT, Sala A, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

IV. a) Dicho lo anterior, respecto a la infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC, corresponde precisar que la LDC establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 CN, encontrándose 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 (CAT, Sala A, SICA N° 23/2023, 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, páginas 229, 233 y 304). Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

En este contexto, las constancias de la causa revelan, sin lugar a dudas, que <Persona 4> omitió brindar información clara y precisa respecto de la situación denunciada por la consumidora. En particular, pudo haber acompañado un informe relativo a la compra del pasaje cuya autoría fue negada por la usuaria, del que surgieran —como mínimo— la ciudad, oficina, fecha y hora de la operación, la terminal utilizada, el comercio adherido y demás datos que permitieran verificar la autenticidad de la transacción. Nada de ello fue aportado.

Tampoco los argumentos expuestos en su descargo ni en su expresión de agravios logran desvirtuar la imputación formulada. El apelante se limita a invocar su rol de intermediario en el sistema de tarjetas de crédito y a trasladar, en términos genéricos, la responsabilidad a <Persona 10> y a la empresa aérea <Persona 7>, sin proporcionar un solo dato concreto que permita reconstruir la operatoria denunciada.

Esta Cámara ya dijo en reiteradas oportunidades que cumplir con el deber de informar es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC (conf. Sala A, SIAU N° 06/2025; SICA N° 44/2024, SICA 24/2022; Sala B, SICA N° 13/2022, SICA N° 02/2020, entre muchas otras).

Asimismo, se dijo que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la LDC y tiene base constitucional en el artículo 42 de la CN, encontrándose 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 (conf. esta Sala, SICA N° 02/2025, 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).

Cabe resaltar que en la relación de consumo existen desigualdades entre las empresas proveedoras de bienes y servicios y los consumidores y usuarios, desigualdades que provienen de la existencia de distinta capacidad económica, científico-técnica, de la incidencia de la publicidad engañosa y de la existencia de monopolios naturales y legales. En este marco, es que el derecho del consumidor a través de sus normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, procura al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios en forma masiva. Imponiendo deberes y obligaciones a la parte más fuerte que permitan equilibrar la relación de consumo a fin de establecer un equilibrio en el mercado.

El deber de informar del proveedor —que el Estado debe garantizar— es esencial para que el consumidor pueda ejercer su libertad de elección. Para decidir entre distintas opciones de bienes y servicios, el consumidor necesita conocer sus características, beneficios, riesgos y modos de contratación. Solo con información adecuada puede comprender el alcance de sus derechos y elegir entre alternativas reales, lo que constituye un ejercicio pleno del principio de transparencia del mercado (conf. Sala B, SICA N° 14/2023, con cita a Esther Ferrer de Fernández, “El artículo 42 de la Constitución Nacional veinte años después y a propósito de la reciente sanción del Código Civil y Comercial” - Cita Online: AP/DOC/1541/2014).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).

Además, la responsabilidad del banco -emisor de la tarjeta- es, desde el punto de vista del cliente, derivada de la existencia de una obligación “de resultado” en cuanto al correcto funcionamiento del sistema -de tarjetas de crédito-, evitando operaciones fallidas y permitiendo la permanente extracción de fondos o depósitos, la acreditación de pagos y transferencias sin error, la correcta consulta de saldos, etc. y, a la vez, “de seguridad” en cuanto debe brindarse al cliente una prestación funcional preparada para brindar el servicio de la manera más confiable posible frente a maniobras fraudulentas de terceros (conf. CACR, SDC N° 56/2022, con cita a Cám. Nac. Com., Sala D, autos "Zappettini Raúl Martín c. Banelco SA s/ Ordinario", 11/08/2009).

Por otra parte, los principios interpretativos que caracterizan al “sistema” de tarjeta de crédito son los que habilitan al reclamante a dirigir su pretensión tanto contra el banco emisor de la tarjeta como respecto de los prestadores del servicio de red, ya que ambos son prestadores conjuntos del sistema, y en ese contexto, no cabría exigirle inicialmente al consumidor afectado que deba efectuar un deslinde hipotético de las respectivas responsabilidades que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias dañosas (conf. Sala A, SICA N° 21/2022).

En definitiva, la conducta de <Persona 4> configura, sin duda, una infracción al artículo 4 de la LDC. La entidad incumplió su obligación legal y constitucional de brindar información clara, precisa y verificable durante toda la relación de consumo. Las constancias de la causa evidencian que omitió aportar datos esenciales para esclarecer la operatoria cuestionada —como la ciudad, oficina, día, hora, terminal utilizada, comercio adherido y demás elementos que permitieran comprobar la autenticidad de la transacción denunciada—, pese a encontrarse en mejores condiciones técnicas y operativas para hacerlo.

Esta omisión reviste particular gravedad si se considera que, tratándose del sistema de tarjetas de crédito, el banco emisor asume frente al cliente obligaciones de resultado respecto del correcto funcionamiento del sistema y obligaciones de seguridad, debiendo garantizar un servicio confiable frente a eventuales maniobras fraudulentas de terceros. A ello se suma que, conforme a los principios interpretativos propios del sistema de tarjetas, el consumidor está habilitado a dirigir su reclamo tanto al banco emisor como a los prestadores de la red, sin que pueda exigírsele un deslinde técnico previo de responsabilidades.

Asimismo, como se dijo, tampoco los descargos ni los agravios del apelante logran revertir la imputación formulada: se limitó a invocar su carácter de intermediario y a desplazar genéricamente la responsabilidad hacia <Persona 10> y hacia la empresa aérea <Persona 7>, sin aportar un solo dato concreto que permitiera reconstruir la operatoria denunciada. En tal marco, la infracción fue correctamente valorada por la autoridad administrativa.En tales condiciones, la valoración efectuada por la ODC resulta ajustada a derecho y la sanción impuesta se halla plenamente justificada.

IV. b) En cuanto al agravio referido a la supuesta doble sanción derivada de la multa y de la obligación de restituir a la consumidora las sumas correspondientes al daño directo, cabe señalar que la crítica no puede prosperar. Al respecto, la LDC contempla expresamente dos consecuencias jurídicas de naturaleza distinta: por un lado, la sanción administrativa aplicable al proveedor infractor (arts. 47 y 49 LDC), cuya finalidad es disuadir conductas contrarias a los deberes impuestos por el orden público consumeril; y

por otro, la reparación del perjuicio inmediato y mensurable causado al usuario, configurado como “daño directo” (art. 40 bis LDC). Se trata, por lo tanto, de institutos claramente diferenciados, que responden a finalidades diversas y cuya coexistencia no vulnera principio alguno.

Respecto a la alegación de que la entidad bancaria no obtuvo beneficio económico alguno de la operación impugnada, se advierte que ello carece de relevancia, puesto que el régimen sancionatorio consumeril no exige la existencia de provecho ni de intervención material en el hecho, sino únicamente la verificación de un incumplimiento legal, en este caso, la omisión del deber de información, suficientemente acreditado en el expediente. En consecuencia, el reproche resulta insustentable y corresponde confirmar tanto la sanción económica impuesta, como la orden de resarcir el daño directo sufrido por la consumidora, por encontrarse ajustadas a derecho y debidamente motivadas.

Por los fundamentos expuestos, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto y confirmar la Disposición N° 50/2025 ODC, dictada el 18 de junio del 2025 por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

V. 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 actuó, corresponde regular los honorarios del abogado apoderado del <Persona 4>, <Persona 1>, en la suma equivalente a ocho (8) Jus (artículos 5, 6, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) más el IVA en caso de corresponder.

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

**RECHAZAR** el recurso de apelación interpuesto y confirmar la Disposición N° 50/2025 ODC, dictada el 18 de junio del 2025 por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

**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.

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

***REGISTRADA BAJO EL Nº 11 DE 2025 - SICA- CONSTE.*** *Firmado digitalmente por secretaría.*