000759/2025

Comodoro Rivadavia, 03 de febrero de 2026.

**VISTO Y CONSIDERANDO**:

Estos autos caratulados:”**<Persona 1> EN AUTOS: "<Persona 2> POR <Persona 3> c/ <Persona 1> s/ RECLAMO EXPTE. N° 157/2025" S/ RECURSO DE APELACION**” **Expte N° 759/2025**’ en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Comodoro Rivadavia.

**I.** Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado (h.53/56), el <Persona 1>, recurso de apelación contra la Resolución N° 98/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia (h. 19/22).

En dicha resolución, en lo pertinente al recurso, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona al <Persona 1> con una multa de $900.000 por infracción a los artículos 1100 CCCN, 4° y 5° de la Ley 24.240; con más la suma de $ 400 en concepto de publicación de la decisión (Ley 24.240 art. 47 y arts. 6° inc. e) de la Ley VII N° 22 y 4° de la Ordenanza N° 6758/99). Asimismo, le ordena dar de baja la cuenta bancaria que individualiza.

**II.** La parte recurrente en su memoria, señala como primer agravio la omisión de valoración del descargo que efectuó, en el que informó que la Sra. <Persona 3> no posee productos activos, salvo una cuenta en estado de gestión y mora, remitiendo como prueba el comprobante del estado C que implica baja de productos y 7 resúmenes de cuenta.

Refiere que la denunciante fue víctima de una estafa perpetrada por terceros, hecho a investigarse

en la justicia penal. Agrega que otorgó la posibilidad de solicitar un plan de pagos y otras alternativas, demostrando que el banco no tiene responsabilidad en los hechos denunciados. Concluye que el descargo aportó la información completa y documental respaldatoria.

En el segundo agravio, critica la arbitrariedad y falta de motivación suficiente. Expresa que el decisorio no explica la relación causal entre la operatoria denunciada de emisión de eCheq y un obrar negligente del banco. Aduce que no existió verificación técnica que demuestre, la vulneración del sistema o fallas de autenticación, y que la simple existencia de un perjuicio no basta para responsabilizar sin motivación específica que vincule hechos, prueba y normas. ndica que para atribuir responsabilidad al banco se requería demostrar una falla del sistema o un obrar contrario a estándares de seguridad, y además la resolución se basa en conjeturas desconociendo hechos de terceros que por sí no generan responsabilidad.

En tercer lugar manifiesta que la resolución impugnada considera la configuración de la infracción de forma dogmática, sin explicar los hechos del expediente que encuadrarían en los artículos 4 y 5 de la ley 24.240.

Respecto del deber de información, art. 4, afirma que no se precisa que información habría sido omitida y por qué era relevante para la decisión del consumidor.

En cuanto al deber de seguridad, dice que la emisión de eCheq mediante el uso de credenciales del

cliente sin acreditación de vulneración de los sistemas no encuadra en el art. 5.

Agrega que tampoco se acreditaron conductas, expresiones, omisiones o procedimientos que coloquen al consumir en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias, de acuerdo al art. 1100 CCCN.

En el cuarto agravio, subsidiariamente cuestiona el monto de la multa. Refiere a la razonabilidad en la facultad de su graduación.

Efectúa reserva de caso federal.

**III.** De las actuaciones surge que en la h.1 la Sra. <Persona 2>, en carácter de apoderada de su hija <Persona 3>, denunció que ésta fue víctima de una estafa que denunció penalmente, y que solicita la baja de la cuenta bancaria toda vez que en la sucursal se niegan Asimismo, solicita información de la deuda que la entidad le reclama, sin que implique su reconocimiento.

Adjunta copias del formulario para denuncia de Ciberdelitos, resumen de cuenta, DNI y poder.

En la h.12 y 14 obran actas de audiencias, no compareciendo la denunciada.

En la h.17 Acta de imputación -Sumario N° 39 contra <Persona 1>, por infracción a los arts. 1100 del CCCN, 4 y 5 de la Ley 24.240, por incumplimiento del deber de información, de trato digno, y de seguridad.

El 15 de julio de 2025, se dicta Resolución ODC MCR N° 98/2025 aquí recurrida (h.19/22).

En la h. 24 de agregó el descargo presentado por la denunciada el 05/06/25.

**IV.** Ingresando al análisis del recurso, cabe destacar que el deber de información al usuario contemplado en el art. 4 LDC, tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. y debe satisfacer todas las inquietudes que a aquél se le generen en relación al servicio que se le presta. "El deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403)."

"El porqué de la necesidad de una información al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios "(cfr. López Cabana, Roberto, 'Deber de información al usuario', Actualidad en Derecho Público (AeDP), n° 12, p. 89). Asimismo, es necesario destacar que, si bien el deber de información es particularmente relevante en la etapa de perfeccionamiento del vínculo, a fin de permitirle al consumidor efectuar una elección racional, no agota allí su contenido, sino que, por el contrario, subsiste plenamente durante toda la ejecución del contrato" ("<Per> c/ <PER>>s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones", sent. del 12/5/09; RDC

1924/0. Sala B S.I. N° 204/2009). Estos principios rectores son receptados por el Código Civil y Comercial en los arts. 1100 y 1382, normativa aplicable al caso.

De las constancias de autos surge que la apoderada de la Sra. <Persona 3> solicitó ante la oficina del banco la baja de la cuenta y la información sobre las operaciones quienes no le otorgaron respuesta alguna, hecho que no fue negado por la denunciada. Con ello, el incumplimiento del deber de información es perfectamente asible, nunca ha informado sobre los movimientos de cuenta ni de los eCheq, componente de la supuesta deuda.

Y aquí es atinado destacar que si bien el descargo presentado por la denunciada (h.24) de fecha anterior a la resolución fue agregado con posterioridad, no tiene virtualidad para influir en la decisión adoptada, toda vez que, no obstante, la cuenta bancaria fue dada de baja -conforme aquél- la documental adjuntada al expediente pertenece a una tercera persona que ninguna relación tiene con la Sra. <Persona 3>.

La administración analizó la plataforma fáctica denunciada, y subsumió el hecho en la norma, al imputarle a la entidad la violación a los arts. 4 y 5 de la Ley 24.240. Sobre ello, el banco, se limitó a negar su responsabilidad en el hecho denunciado, considerando que la reclamante es responsable primaria de sus credenciales, sin informar sobre el resultado por cual arriba a dicha conclusión o de verificaciones, no obrando en las actuaciones constancia alguna que acredite sus dichos.

Es decir, no surge que la información requerida en la sucursal haya sido entregada al cliente, ni que se haya dado curso a una investigación a fin de corroborar posibles irregularidades o deficiencias de seguridad.

En resumen, del reclamo formalizado por el cliente ante la autoridad de aplicación, surge de la denuncia penal acompañada, que no reconoce haber realizado ninguna operación con cheques. Habida cuenta de lo cual, se imponía una investigación y brindar información cierta, precisa, clara y oportuna por parte del banco de las operaciones realizadas y debitadas de la cuenta corriente en pesos de su cliente.

Y este "onusprobandi" es asignado a la entidad prestataria del servicio bancario, puesto que no solo es quien se encuentra -como en general ocurre- en una mejor posición para acreditar los hechos controvertidos, máxime cuando la prestataria se trata de una entidad bancaria como la impugnante en autos, sino también por cuanto esta es la regla prevista por el legislador y que cabe entender que es contemplada para todo tipo de proceso donde transiten controversias vinculadas a relaciones del consumo (Conf.: art. 53 de la Ley 24.240).

Y se afirma que rige para todo tipo de proceso en donde se encuentren controvertidos derechos del consumidor, sea que se tramite en sede administrativa o judicial, aun cuando no se soslaya que dicha atribución de carga de la prueba se encuentra contemplada por la ley 24.240 en el capítulo referido a los procesos judiciales. Empero,

y a pesar de ello, puede ser afirmado que rige plenamente también para el procedimiento a realizar en sede administrativa toda vez que su fundamento es el mismo: el deber de colaboración, probidad y buena fe que rige para la tutela de los derechos del consumidor y del usuario de modo prevalente en cabeza de los proveedores o prestadores de servicios.

Asimismo, debemos recordar que el mentado deber de información al usuario contemplado en el art. 4 de la ley 24.240, tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. Ello así, el derecho a la información se ubica en el centro de los derechos sustanciales de los consumidores, en tanto les permite resguardar sus intereses económicos e incluso la vida y la salud.

A su vez el art. 1100 del C.C.C. establece "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión."

El deber de información es la posibilidad cierta, objetiva y adecuada que le permita al consumidor interiorizarse realmente sobre las circunstancias relativas a su reclamo de manera que descarte o confirme sus dudas. La información "adecuada" es la información pertinente, útil,

relevante, la que esclarece de modo cierto y detallado sobre la circunstancia que interesa a quien la requiere.

Entonces, en el particular, el deber de informar al cliente, consistía en comunicarle en relación a los eCheq debitados de su cuenta bancaria, como también del resultado de la investigación referida a las posibles irregularidades de las operaciones desconocidas por la reclamante. En consecuencia, el agravio debe ser rechazado.

Respecto al incumplimiento del art. 5 de la Ley 24.240 -deber de seguridad - el Organismo municipal le achaca a la entidad bancaria no garantizó en debida forma la seguridad de su sistema de banca de internet al no tomar las precauciones adecuadas para asegurarse la identidad del usuario que operaba, y que debieron tomar las medidas a su alcance para neutralizar la estafa.

Para sostener esta postura, parte de una falla en el sistema de seguridad bancaria, luego habla de que: “Las fallas frecuentes en la seguridad constituyen una fuente de daños permanentes que contradicen la apariencia de confiabilidad con que el servicio es prestado ante el público.” concluyendo que se constata el incumplimiento del deber de protección al consumidor.

En este punto corresponde poner de resalto que la peculiaridad de la relación Banco-cliente genera reglas de interpretación que permiten una visión más rigurosa de la conducta del Banco en tanto su

calidad de profesional y experto en la actividad bancaria.

En definitiva, son las entidades bancarias quienes se encuentran en una posición ventajosa frente al usuario en tanto ostentan la información y todas las aptitudes técnicas para ofrecer seguridad y en su caso, brindar la prueba que otorgue al Juez un cabal conocimiento de lo ocurrido (Trigo Represas F. y López Mesa M., "Tratado de la Responsabilidad Civil" T. IV, p. 433).

El banco denunciado, no ha brindado elementos que permitan desacreditar que la seguridad del sistema en las operaciones bancarias no ha sido vulnerada. Ante las constancias emitidas por el sistema bancario de los cheques rechazados y debitados, se limitó a indicar que la reclamante es responsable de sus credenciales y denunció una estafa, adoptando una conducta pasiva siendo el que se encuentra en mejor posición para el esclarecimiento de los hechos.

En razón de lo expuesto y el contenido del deber de seguridad en los contratos bancarios, conforme el artículo 3 LDC (<LINK><LINK><LINK><LINK><LINK><LINK><LINK><LINK><LINK><LINK> que establece que las situaciones dudosas deben resolverse aplicando el criterio más favorable al consumidor o usuario, los agravios de la recurrente relativo a la imposición de la sanción por incumplimiento del art. 5 de la Ley 24.240, no tienen entidad para modificar la resolución en crisis.

Por lo tanto, el agravio se rechaza, por los motivos aquí expuestos.

**V.** Corresponde ahora abordar el examen del monto de la multa impuesta.

En síntesis, la recurrente sostuvo que resulta irrazonable, critica la falta de proporcionalidad entre lo decidido y los fines, y la considera excesiva.

Teniendo en cuenta ello, los parámetros establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor (art. 49), la posición en el mercado de la recurrente, la entidad de la conducta sancionada (incumplimiento del deber de información y de seguridad), y la falta de diligencia, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa, es razonable respecto de la falta cometida.

Por todo lo expuesto, se rechaza el recurso de apelación interpuesto y se confirma la Resolución N° 98/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

**VI.** Las costas de ésta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 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 1 de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

**RESUELVE:**

**1)** Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <Persona 1>, y confirmar la Resolución N° 98/2025 de la ODC.

**2)** Las costas de esta instancia se imponen al recurrente.

**3)** Regular los honorarios profesionales del Dr. <Persona 4> y <Persona 5>, conjuntamente, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS; con más I.V.A. en caso de corresponder.

**4)** Tener presente la reserva de caso federal

**5)** Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

**REGISTRADA BAJO EL N° 02 DEL AÑO 2026**
**DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS**