Trelew, 13 de abril de 2026.

VISTOS: Estos autos caratulados: **“<Persona 3> S.A. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 2>)” (Expte. N° 521 - Año 2025 CAT)** venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por <Persona 4> S.A. el 19/08/2025 (fs. 87/92) contra la Disposición N° 51/25 ODC (18/06/2025, fs. 75/78) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante “la Oficina”), concedido el 19/08/2025 (fs. 94).

Y CONSIDERANDO:

I.- Mediante la Disposición N° 51/25 ODC (18/06/2025, fs. 75/78) la Oficina impuso una multa a <Persona 4> S.A. de $1.167.542,00 por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos 4 y 19, conforme surge de los considerandos).

Además, le impuso la sanción accesoria de publicar a su costa la parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario <Persona 5> de la ciudad de Trelew, por el término de un día, de conformidad con el art. 47 de la LDC.

Para así decidir, la autoridad de aplicación señaló que del análisis del expediente de marras se desprende la existencia de infracciones a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

En particular, indicó que la firma denunciada incumplió el deber de información previsto en el art. 4, por cuanto no suministró al consumidor información cierta, clara, detallada y precisa, ni al momento de los reclamos ni durante el trámite ante ese organismo, respecto de la emisión de una nueva tarjeta de crédito, la cual nunca fue notificada ni informada, lo que derivó en su baja automática al no ser retirada y en la falta de imputación de débitos en los resúmenes. Señaló asimismo que, pese a los reiterados reclamos del denunciante —quien incluso manifestó que no era la primera vez que ocurría una situación similar—, la entidad no brindó respuesta ni aclaración alguna, ni permitió el acceso del consumidor a su situación bancaria por medios físicos o virtuales. Añadió que la denunciada no compareció a las intimaciones cursadas, evidenciando una clara falta de información y violación a la norma citada.

Asimismo, sostuvo que se configuró infracción al art. 19, en tanto la empresa no cumplió con las condiciones de prestación del servicio, no brindando una prestación satisfactoria conforme surge de la denuncia y la prueba aportada.

Con relación al art. 40 bis, consideró que la conducta de la entidad ocasionó un perjuicio al consumidor, en tanto intentó percibir sumas de dinero sin brindar los debidos detalles, configurándose un daño directo.

Destacó que los reclamos efectuados no tuvieron tratamiento efectivo, y que las infracciones verificadas son de carácter formal, bastando el incumplimiento de las

obligaciones legales para hacer nacer la responsabilidad del infractor, sin necesidad de acreditar un daño concreto.

En cuanto al acta de infracción, señaló que la misma constituye prueba suficiente de los hechos constatados, en tanto no fue desvirtuada por prueba en contrario aportada por la denunciada, quien no ejerció adecuadamente su derecho de defensa.

Finalmente, ponderando las circunstancias del caso conforme las pautas legales —en especial la naturaleza de la falta, el perjuicio ocasionado, la posición en el mercado de la firma y su conducta frente al reclamo—, estimó procedente la imposición de una multa de carácter ejemplificador, fijada en el equivalente a una canasta básica hogar 3 de la Provincia del Chubut, que ascendía en ese momento a la suma de $1.167.542, disponiendo además la publicación de la resolución condenatoria. Asimismo, indicó que la cuantificación del daño directo deberá ser determinada en otra instancia con prueba suficiente.

II.- Contra dicha resolución <Persona 4> S.A. interpuso recurso de apelación el 19/08/2025 (fs. 87/92).

La denunciada señaló, en primer término, la caducidad del procedimiento administrativo, sosteniendo que entre la denuncia de fecha 10/04/2024 y la disposición sancionatoria dictada el 18/06/2025 transcurrió en exceso tanto el plazo breve previsto en la Ley Provincial VII N° 22 como el plazo más amplio contemplado en la Ley Provincial I N° 18. Agregó que incluso antes del dictado del acta de imputación de fecha 08/05/2025 dichos plazos ya se encontraban vencidos, destacando que entre su presentación explicativa del 27/05/2024 y dicho acto transcurrió casi un año sin actividad útil del expediente. Concluyó que la Administración agotó el tiempo legal sin justificación, afectando la seguridad jurídica y el debido proceso, por lo que el acto resultaría inválido.

En forma subsidiaria, cuestionó el fondo de la imputación, señalando que la denuncia se originó en el reclamo de un cliente por la baja de su tarjeta de crédito, la falta de acreditación de pagos y el desconocimiento de su situación. Indicó que oportunamente explicó que la tarjeta titular no fue habilitada por el propio usuario, lo que impidió su renovación y derivó en su baja automática, conforme la operatoria habitual. Asimismo, sostuvo que los pagos efectuados fueron dirigidos a una tarjeta inactiva, motivo por el cual los fondos retornaron a la cuenta de origen, sin generarse perjuicio alguno.

Afirmó que no existió incumplimiento al deber de información, pues brindó explicaciones claras y oportunas tanto al cliente como al organismo administrativo, detallando las causas de la baja de la tarjeta, el destino de los débitos automáticos —que continuaron en las tarjetas adicionales— y la imposibilidad de imputar los pagos realizados con datos incorrectos. Sostuvo que el denunciante conocía la existencia de la tarjeta para su retiro y que su falta de activación fue una decisión propia.

También objetó que la imputación se fundara en afirmaciones genéricas e inexactas, reiterando que el reclamo fue debidamente atendido y respondido, y que la falta de contestación a nuevas intimaciones no altera su situación, al no haberse aportado elementos novedosos. Enfatizó que la operatoria aplicada se ajustó a la normativa vigente, en particular a la Ley 25.065, que prevé la finalización del contrato ante la falta de recepción de la tarjeta.

Por último, se agravió de la sanción impuesta, calificándola de excesiva. Señaló que no se acreditó perjuicio al consumidor, que no obtuvo beneficio alguno y que no registra antecedentes sancionatorios, por lo que, de corresponder alguna sanción, debería aplicarse la de menor entidad. Añadió que los fundamentos utilizados para graduar la multa resultan genéricos y no se ajustan a las circunstancias del caso.

III. Pasando a resolver, en primer lugar, se procederá a tratar la cuestión referida a la solicitud de caducidad del procedimiento administrativo planteado por la recurrente por considerar excedidos los plazos previstos en la legislación local para el dictado de la disposición recurrida, para lo cual citó el art. 6, inciso d), de la ley VII - 22 y el art. 47 de la ley I-18.

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII - N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I - N° 18 (CAT, Sala B, SICA Nro. 13/2019, SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).

Este criterio de interpretación dialógica, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el deseable buen funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad y de los organismos encargados de vigilar el debido cumplimiento de las normas de tutela al consumidor y usuario.

En primer lugar, debe atenderse a la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de las Oficinas de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.

En segundo término, se debe procurar que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores y el derecho a una tutela efectiva de los proveedores denunciados, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia de revisión jurisdiccional que, habiendo iniciado la vía administrativa -que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones-, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.

Bajo tales premisas, cabe destacar que un resumen cronológico del expediente arroja el siguiente resultado: si bien entre la presentación de la denuncia en fecha 10 de abril de 2024 (ver denuncia de fs. 01/03 vta. y primer despacho de la Oficina de fs. 04) y el dictado de la Disposición N° ° 51/25 ODC (18/06/2025, fs. 75/78) se excedió el plazo de 6 meses contemplado en la Ley Provincial I - N° 18 (conf. Art.47), no sucedió lo mismo respecto al plazo especial en la materia previsto en la Ley Provincial VII - N° 22 (conf. Art. 6, inc. d), ya que la instrucción sumarial se inició el 08/05/2025 con el dictado del Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 043/2025 (fs. 43 y vta.) y, como se indicó, la Disposición N° 51/25 ODC recurrida data del 18/06/2025 (fs. 75/78), con lo cual transcurrieron solo un poco más de 28 días hábiles de los 75 días hábiles previstos por la norma.

Es cierto que no puede este Tribunal soslayar la considerable demora verificada en la tramitación de la etapa preliminar del procedimiento. En efecto, se observa que entre la providencia del 13/09/2024 -que dispuso el pase al Subprograma de Imputación y Sanción tras el fracaso de la instancia conciliatoria (recibido en dicha área en fecha 17/09/2024 conforme fs. 80)- y el efectivo dictado del Acta de Imputación e Infracción N° 43/2025, recién el 08/05/2025, transcurrieron ocho meses. Durante dicho lapso, el expediente no registró avances sustanciales orientados a la resolución del conflicto.

Ahora bien, como se indicó *ut supra*, más allá del tiempo transcurrido en la etapa preliminar conciliatoria, lo cual es válido advertir fue generado por prorrogas de tiempo solicitados por la empresa proveedora denunciada, lo cierto es que no se excedieron los plazos previstos por el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22, por lo que debe rechazarse el planteo de la proveedora recurrente.

Es que el plazo previsto en el artículo 6, inciso d, de la Ley VII N° 22, tiene por finalidad garantizar la tutela administrativa efectiva mediante una respuesta oportuna de la autoridad de aplicación frente a la posible infracción a las normas de tutela al consumidor. Por lo tanto, se estima que el procedimiento se ajustó, en el particular caso de autos, al estándar de plazo razonable, cumpliendo con la exigencia legal en atención a la complejidad y particularidades de estas actuaciones.

Por los motivos expuestos precedentemente, el agravio referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.

2. Seguidamente, en lo que respecta a los cuestionamientos sobre la infracción al deber de información (art. 4 de la LDC), se advierte que, sobre el particular, la apelante insiste en que habría brindado información suficiente al consumidor, sosteniendo que se le comunicó que la tarjeta de crédito del denunciante fue dada de baja por no haber sido retirada de la entidad bancaria, y que los pagos efectuados por aquél fueron reintegrados a la cuenta de origen, en razón de no haberse podido imputar a una tarjeta no activa.

Sin embargo, tales manifestaciones no constituyen un agravio idóneo en los términos exigidos por la técnica recursiva, sino que importan una mera reiteración de los argumentos vertidos en su descargo, sin efectuar una crítica concreta y razonada de los fundamentos tenidos en cuenta por la autoridad administrativa para tener por configurada la infracción al deber de información.

En efecto, la apelante omite demostrar de qué modo la información alegadamente brindada habría resultado adecuada, cierta y suficiente en los términos del art. 4 de la LDC, limitándose a reeditar su postura defensiva sin rebatir eficazmente las conclusiones del acto recurrido.

En tal sentido, debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, 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” (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).

Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplirse 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).

En el caso, de las constancias de la causa se desprende, sin lugar a duda, que la denunciada omitió brindar información clara, cierta y precisa respecto de la situación planteada por el consumidor, incumpliendo así con el deber impuesto por el art. 4 de la LDC.

En particular, se advierte que la entidad denunciada se encontraba en condiciones de aportar elementos objetivos idóneos para esclarecer los hechos controvertidos. En tal sentido, podría haber acompañado los resúmenes de la tarjeta de crédito del titular—incluyendo las tarjetas adicionales— correspondientes al período involucrado, a fin de permitir verificar, en primer lugar, si las sumas que el denunciante afirmó haber abonado en la entidad habilitada a tal efecto coincidían con los comprobantes de pago acompañados y con lo consignado en el resumen del mes de marzo de 2024 (obrante a fs. 3 y vta.).

Del mismo modo, pudo haber acreditado en forma fehaciente el alegado rechazo de los pagos y su eventual reversión a la cuenta de origen, precisando las razones de tal circunstancia, así como también acompañar un informe detallado del estado de cuenta del consumidor, que le permitiera conocer con claridad los saldos pendientes —en su caso— y el origen de los mismos. La omisión de aportar dicha información relevante, que se encontraba bajo su exclusiva esfera de conocimiento y disponibilidad, evidencia el incumplimiento al deber de información exigido por la normativa vigente, máxime cuando se trata de datos esenciales para que el consumidor pueda comprender acabadamente su situación.

Todo ello demuestra a las claras que la denunciada incumplió con su obligación de informar de manera oportuna y adecuada en los términos de la ley consumeril.

Es que, si la información que se le debe brindar al consumidor es de difícil comprensión por su complejidad o características o el proveedor advierte que el consumidor-lego, inexperto o neófito- no está en condiciones de comprenderla cabalmente, aquel debe redoblar los esfuerzos para simplificarla y transmitírsela en una forma que pueda ser comprendida. O sea que es el usuario y consumidor, sujeto tutelado por el sistema, quien es la medida para determinar la manera en que la información le tiene que ser entregada para su comprensión.

No puede soslayarse en este aspecto que este deber se encuentra incluido dentro de los deberes de conducta en una relación contractual de este tipo, donde se suman la buena fe y el accionar con la cooperación y diligencia debida que dependen según sea la naturaleza de la obligación de que se trate. Consecuentemente, no es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto o un resumen de cuenta o darlo de manera condicionada a sus “capacidades cognitivas”, si cuando aquella se requiere expresamente por una vía válida como es el procedimiento administrativo de defensa del consumidor- no se acredita haberla cumplido acabadamente con anterioridad o, al menos, en dicho trámite (conf. Sala B de esta Cámara de Apelaciones, SICA Nro. 19/2020, con cita a SICA Nro. 09/2020; CACR, Sala B, SDC Nro. 23/2006).

Además, cabe considerar que los proveedores se encuentran en la obligación 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. Así, 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; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

En este sentido, la denunciada no puede pretender eximirse de responsabilidad con la mera alegación de la baja de la tarjeta de crédito del titular por falta de retiro y habilitación, frente al concreto planteo del denunciante, quien sostiene que los pagos efectuados correspondientes a los dos últimos resúmenes no habrían sido acreditados por la entidad, imputándosele nuevamente dichos saldos con más intereses por mora, punitorios e IVA.

A ello se suma que el consumidor refiere que los débitos automáticos oportunamente asociados a su tarjeta habrían sido derivados a una de las tarjetas adicionales, circunstancia que —de no ser debidamente informada y documentada— contribuye a generar mayor confusión respecto de la composición de la deuda y del destino de los pagos realizados.

En tales condiciones, se advierte que la información brindada por la entidad resulta manifiestamente insuficiente, en tanto no permite al consumidor verificar la efectiva acreditación de los pagos, ni comprender el origen de los cargos que se le imputan, ni los criterios de reasignación de débitos automáticos. De este modo, la conducta de la denunciada se aparta del estándar de información clara, cierta y detallada exigido por el art. 4 de la LDC, configurándose la infracción atribuida.

3. Por último, en cuanto al agravio vinculado a la multa impuesta por la autoridad administrativa, corresponde señalar que, encontrándose configuradas las infracciones atribuidas conforme lo expuesto precedentemente, la aplicación de la multa se corresponde con las pautas establecidas por el art. 47 de la LDC.

En efecto, la sanción consistente en el pago de una suma equivalente a una Canasta Básica Total para un Hogar Tipo 3 de la Provincia del Chubut —que a la fecha del dictado de la disposición ascendía a $1.167.542— luce razonable y proporcionada a la entidad de la infracción verificada, teniendo en consideración la naturaleza del incumplimiento, la posición de la denunciada en la relación de consumo y la afectación generada al consumidor. En tales condiciones, el planteo de la apelante en este punto no logra conmover los fundamentos del acto administrativo, debiendo ser desestimado.

Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 51/25 ODC (18/06/2025, fs. 75/78) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la disposición recurrida.

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

Por ello, la Sala "3" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

I. **CONFIRMAR** la Disposición N° 51/25 ODC (18/06/2025, fs. 75/78) de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew

II. IMPONER las costas a la recurrente vencida.

III. **REGULAR** los honorarios de <Persona 1>, abogado apoderado de la recurrente, en la suma equivalente a ocho (8) Jus, incluido el plus procuratorio, con más el IVA en caso de corresponder.

IV. **REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.**

Suscripta digitalmente por:

- Dr. Sergio Rubén LUCERO, Presidente.

- Dr. Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara.

REGISTRADA BAJO EL Nº 05 DE 2026 - SICA- CONSTE.

Firmado digitalmente por:

Priscila Abigaíl MONTENEGRO, Secretaria de Refuerzo.