Comodoro Rivadavia, 28 de abril de 2026.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: " <TEXTO_ANONIMIZAR>: **EN AUTOS: " <PER> C/ <TEXTO_ANONIMIZAR>, <TEXTO_ANONIMIZAR>, <BANCO> s/ RECLAMO" Expte. N° 155/24 ODC-MCR s/ Recurso de apelación" Expte N° 1014/2025,** en trámite ante esta Cámara de Apelaciones.

I Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado a fs. 203/228, <TEXTO_ANONIMIZAR> recurso de apelación contra la Resolución N° 108/2025 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fs. 190/194.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor sanciona a <TEXTO_ANONIMIZAR> con multa de $2.000.000 por infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240 y al art. 1100 del CCyCN; con más la suma $ 400 en concepto de publicación de la decisión (Ley 24240 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99).

II El recurrente, en su memoria de fs. 203/228, cuestiona la resolución impugnada por considerarla nula y arbitraria, sosteniendo —en lo sustancial— que la misma carece de la debida fundamentación exigida para la validez de los actos administrativos.

En primer término, se agravia por cuanto el acto sancionatorio no expone con claridad cuál es la conducta reprochada ni las circunstancias fácticas que justificarían la sanción aplicada, limitándose —según afirma— a efectuar afirmaciones dogmáticas sin respaldo probatorio suficiente, en violación del deber de motivación.

Asimismo, sostiene que la resolución no se encuentra sustentada en prueba alguna que permita tener por acreditada la responsabilidad de su mandante, ni individualiza concretamente los incumplimientos que se le atribuyen, lo que —a su criterio— evidencia una indebida atribución de responsabilidad.

En esa línea, cuestiona que se la responsabilice por supuestos incumplimientos vinculados a una relación contractual en la que —afirma— no participa, señalando que no existe vínculo directo con la denunciante, ni intervención en la percepción de los pagos, lo que tornaría improcedente la imputación efectuada.

Documento anonimizado por AymurAI

Por otra parte, se agravia respecto de la aplicación del deber de información previsto en la normativa de defensa del consumidor, sosteniendo que el mismo ha sido erróneamente interpretado y aplicado, en tanto no podría exigirse el cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica inexistente.

Asimismo, cuestiona la procedencia misma de la sanción, calificándola de arbitraria e irrazonable, al no explicitarse de qué modo se configura la infracción atribuida, ni efectuarse un análisis adecuado de las circunstancias del caso.

Finalmente, se agravia del monto de la multa impuesta, por considerarlo excesivo y desproporcionado, señalando que la resolución no contiene fundamentos que justifiquen su cuantificación, ni pondera las circunstancias relevantes para su determinación, en violación del principio de razonabilidad.

En base a tales argumentos, solicita se revoque la resolución recurrida y se declare su nulidad.

III. De las actuaciones surge que los presentes se originan a partir del reclamo administrativo promovido por el Sr. <PER> y la Sra. <PER> contra <TEXTO_ANONIMIZAR>., <BANCO>. y <TEXTO_ANONIMIZAR>. (fs. 1/88), en el que denuncian incumplimientos vinculados al servicio de asistencia al viajero contratado en el marco de una tarjeta de crédito, a raíz de un evento de salud ocurrido en el exterior que derivó en la asunción de gastos médicos de elevada cuantía.

A los fines de sustentar su pretensión, los reclamantes acompañaron diversa documental e impulsaron la intervención de la autoridad de aplicación, la cual requirió informes a las firmas involucradas y convocó a audiencias conciliatorias, las que no lograron arribar a una solución del conflicto por inasistencia de las denunciadas (fs. 102 y 109 - constancias de audiencias celebradas).

Fracasada dicha instancia, se dispuso la continuidad del trámite sumario, en cuyo marco se adoptaron medidas preventivas, en los términos del art. 24 inc. b) de la Resolución MCR N° 1480/01 y art. 45 párrafo 8° de la ley 24.240, tendientes a resguardar la situación del consumidor frente a eventuales consecuencias derivadas de los consumos cuestionados, particularmente en relación al uso de la tarjeta

Documento anonimizado por AymurAI

de crédito y a la registración de la deuda en bases de datos (fs. 113/132, 147, 148).

Asimismo, se constata del expediente que dichas medidas fueron debidamente notificadas mediante carta documento, verificándose su incumplimiento por parte de las entidades, extremo que resulta particularmente relevante para la resolución del caso.

Posteriormente, se formularon imputaciones —SUMARIO N° 35, 36 y 37; fs. 149/151— a las empresas denunciadas por presuntas infracciones a la normativa de defensa del consumidor, frente a lo cual cada una de ellas efectuó su descargo, introduciendo defensas relativas —entre otras cuestiones— a la inexistencia de responsabilidad, la falta de legitimación pasiva y el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

Corrido el pertinente traslado a la parte reclamante, y encontrándose la causa en condiciones de resolver, la autoridad administrativa dictó el acto impugnado, mediante el cual tuvo por configuradas las infracciones atribuidas y aplicó sanciones pecuniarias a las firmas involucradas (fs. 190/197).

IV. Habiendo efectuado el relato de los antecedentes relevantes de la causa, corresponde ingresar al tratamiento de los agravios introducidos por la recurrente.

En primer término, y en lo que respecta al planteo de nulidad articulado por la recurrente, cabe señalar que esta Cámara ha sostenido reiteradamente —siguiendo la doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación— que las nulidades en materia administrativa deben analizarse en función de los elementos esenciales del acto, tales como la competencia, la causa, el objeto, la finalidad y las formas que lo revisten, configurándose únicamente ante la existencia de vicios graves que afecten su validez.

En tal sentido, se ha señalado que la omisión de requisitos sustanciales o la existencia de un "vicio grosero" que descalifique al acto administrativo como tal puede dar lugar a su invalidez, en particular cuando se verifica una afectación concreta al derecho de defensa o al debido proceso.

Sin embargo, tales extremos no se configuran en las presentes actuaciones.

Documento anonimizado por AymurAI

Ello así, por cuanto de las constancias del expediente administrativo surge que la recurrente ha sido debidamente notificada de las imputaciones formuladas en su contra, ha ejercido su derecho de defensa mediante la presentación de los correspondientes descargos y ha tenido oportunidad de ofrecer prueba, sin que se advierta que tales planteos hayan sido omitidos o indebidamente soslayados por la autoridad de aplicación.

Asimismo, la resolución impugnada contiene una adecuada exposición de los antecedentes del caso, el análisis de las defensas introducidas y la fundamentación jurídica que sustenta la decisión adoptada, lo que descarta la existencia de un vicio en la motivación que pueda justificar su invalidez.

En consecuencia, no se advierte la configuración de un vicio grave o trascendente que habilite la declaración de nulidad pretendida, por lo que el agravio debe ser rechazado.

Sentado ello, en cuanto al agravio de falta de motivación de la resolución cuestionada, cabe recordar que los actos administrativos gozan de presunción de legitimidad, la cual sólo puede ser desvirtuada mediante la acreditación concreta de vicios en sus elementos esenciales, en particular en lo que respecta a la causa y la motivación.

Desde esta perspectiva, el control judicial no importa sustituir el criterio de la Administración, sino verificar que la decisión impugnada se encuentre debidamente fundada, con adecuada correlación entre los hechos comprobados, las normas aplicables y la conclusión adoptada.

En tales condiciones, y contrariamente a lo sostenido por la recurrente, no se advierte que la resolución impugnada adolezca de un déficit de fundamentación que justifique su invalidación.

En efecto, del análisis de las actuaciones administrativas surge que la autoridad de aplicación ha reconstruido los hechos que dieron origen al reclamo, valorado la documental aportada por las partes y encuadrado jurídicamente la conducta de las firmas denunciadas en las disposiciones de la Ley 24.240 y del Código Civil y Comercial de la Nación, explicitando las razones que la condujeron a tener por configuradas las infracciones atribuidas.

Documento anonimizado por AymurAI

En cuanto al agravio vinculado a la inexistencia de responsabilidad de la recurrente por ausencia de vínculo contractual directo con los reclamantes, el mismo no puede prosperar.

Ello así, por cuanto en el ámbito de las relaciones de consumo, la responsabilidad de los proveedores no se circunscribe a la existencia de un vínculo contractual directo, sino que se extiende a todos aquellos sujetos que integran la cadena de comercialización o participan en la prestación del servicio, en virtud del principio de responsabilidad solidaria consagrado por el art. 40 de la Ley 24.240.

En el caso, la prestación del servicio de asistencia al viajero se encontraba vinculada al sistema de tarjeta de crédito, en el cual intervienen diversas entidades que, aun cuando actúen en distintos planos contractuales, conforman un entramado negocial único frente al consumidor, lo que impide escindir sus responsabilidades frente al incumplimiento denunciado.

Por otra parte, en lo que respecta al deber de información, cabe señalar que el mismo no se agota en la etapa previa a la contratación, sino que se proyecta a lo largo de toda la relación de consumo, comprendiendo instancias previas, concomitantes y posteriores, en tanto su finalidad es garantizar al consumidor un conocimiento adecuado de las condiciones del servicio y de su efectiva ejecución.

En este sentido, la omisión de brindar información cierta, clara y detallada —o su suministro en forma insuficiente— resulta suficiente para configurar la infracción prevista en el art. 4 de la Ley 24.240, sin que resulte necesario acreditar un perjuicio adicional.

Aplicados tales principios al caso concreto, se advierte que las firmas involucradas no han acreditado haber brindado respuestas adecuadas y oportunas frente a los requerimientos efectuados por los reclamantes, ni haber esclarecido la situación generada a partir del evento de salud ocurrido en el exterior, lo que colocó al consumidor en un estado de incertidumbre incompatible con el estándar de protección que rige la materia.

En igual sentido, el art. 19 de la Ley 24.240 impone a los proveedores la obligación de ajustar su conducta a los términos

Documento anonimizado por AymurAI

bajo los cuales los servicios han sido ofrecidos, publicitados o convenidos, lo que implica su cumplimiento en tiempo y forma, o en su defecto, la asunción de las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

En el caso, se encuentra acreditado que el servicio de asistencia invocado por los reclamantes no fue prestado en las condiciones comprometidas, lo que derivó en la asunción por parte de éstos de gastos médicos de significativa entidad, circunstancia que evidencia el incumplimiento de la prestación en los términos previstos por la normativa citada.

Asimismo, no puede soslayarse la conducta desplegada con posterioridad por las firmas denunciadas, en particular en lo que respecta al incumplimiento de las medidas preventivas dispuestas por la autoridad administrativa, lo que refuerza la conclusión acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

Finalmente, en cuanto al agravio referido a la cuantía de la multa, el mismo tampoco puede prosperar.

Ello así, en tanto la graduación de la sanción constituye una facultad propia de la autoridad administrativa, susceptible de revisión judicial únicamente en supuestos de manifiesta irrazonabilidad, extremo que no se configura en el caso.

En efecto, la jurisprudencia ha señalado que: "la facultad de graduación de la sanción entre el mínimo y el máximo previsto en la ley es materia propia del poder administrador, pero no escapa al control de razonabilidad que corresponde al Poder Judicial con respecto a los actos de la Administración Pública, incluso cuando se trata de facultades discrecionales de la Administración ("Fallos" 321:3103 y sus remisiones). Así pues, la razonabilidad con que se ejercen las mentadas facultades es el principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado y que permite a los jueces, ante planteos concretos de parte interesada, verificar el cumplimiento de dicha exigencia ("Fallos" 308:727 y sus remisiones" (Cámara Federal de Apelaciones de Mar del Plata, Sala III, "Auchang Argentina S.A. c/ Ministerio de Producción").

Cabe destacar que el art. 47 de la Ley 24.240 dispone en su inciso b) una multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar tipo 3, que

Documento anonimizado por AymurAI

publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

Habiéndose consultado el sitio web oficial (https://www.argentina.gob.ar/subsidios/canasta), el valor de la canasta básica total para el hogar tipo 3 al 12/03/2026 asciende a $1.112.710, lo que determina que la multa mínima se ubique en $556.355 y la máxima en $2.336.691.000.

En función de ello, se advierte que la sanción impuesta se sitúa en el tramo inferior de la escala legal, circunstancia que, ponderada junto con la naturaleza de la infracción constatada, su carácter formal y la finalidad disuasiva que persigue el régimen, descarta la existencia de desproporción o irrazonabilidad en su cuantificación.

Por lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto a fs. 203/228 por <TEXTO_ANONIMIZAR>.

V. Las costas de esta instancia, atento la naturaleza de la cuestión, se imponen por su orden (conf. art. 69 y ccdtes. del CPr.).

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

Por ello, la **Sala 2** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial N° II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1°) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <TEXTO_ANONIMIZAR>. y, en consecuencia, confirmar la Resolución N° 108/2025 de la ODC en cuanto fuera materia de agravio.

2°) Imponer las costas de esta instancia en el orden causado.

3°) Regular los honorarios del Dr. <PER>, letrado apoderado de la recurrente, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS; con más I.V.A. en caso de corresponder.

4°) Tener presente la reserva del caso federal.

Documento anonimizado por AymurAI

5°) Regístrese, notifíquese y devuélvase a la Oficina de Defensa del Consumidor.

SENTENCIA REGISTRADA BAJO EL N° 333 DE 2026

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

Documento anonimizado por AymurAI