Trelew, 29 de abril de 2026.

VISTO: Estos autos caratulados "<Persona 3> S.R.L. s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<Persona 1>)" (Expte N° 48/2026), venidos a despacho a fin de resolver el llamado de fecha 26/03/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 93/2025 (18/11/2025), la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew aplicó una multa $300.000 a <Persona 3> SRL (en adelante *"<Persona 4>"*) y de $300.000 a <Persona 5> S.A., por infracciones a los artículos 4, 19 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Asimismo, ordenó a las denunciadas que procedan al reintegro de la suma de $ 78.580 a la Sra. <Persona 1>, con más intereses desde el 27/05/2025 hasta su efectivo pago.

Para así resolver, reconoció, en primer lugar, la existencia de relación de consumo y responsabilidad de las denunciadas, puesto que la operación se vinculó con sujetos que actúan en el país y la plataforma intervino en la contratación.

Asimismo, consideró que las denunciadas incumplieron el deber de información (art. 4 LDC), en tanto no se brindó información clara, suficiente y veraz. Sostuvo que la consumidora recibió información confusa respecto de la cancelación de la reserva, que ya estaba paga, y no se le explicaron adecuadamente las razones (por ejemplo, la supuesta rotura de un caño). También se consideró insuficiente la solución ofrecida (devolución de USD 25), lo que evidenció –a su entender– falta de transparencia y trato adecuado.

Además, evaluó la existencia de un incumplimiento en las condiciones del servicio (art. 19 LDC), puesto que las empresas no respetaron las condiciones pactadas: la reserva fue cancelada de manera intempestiva y sin cumplir lo convenido, generando perjuicios económicos y afectando la confianza del consumidor.

En consecuencia, tuvo por acreditada la existencia de un daño directo (art. 40 bis LDC), dado el perjuicio económico sufrido por la consumidora, en tanto pagó por un servicio que luego fue cancelado sin solución adecuada.

Señaló que el acta de infracción tiene valor probatorio suficiente según la normativa y jurisprudencia local, así como también que las denunciadas no lograron desvirtuar los hechos, especialmente <Persona 5> S.A., que ni siquiera presentó descargo.

Finalmente, para fijar la multa consideró el perjuicio económico ocasionado, la gravedad de la conducta (falta de información y cancelación injustificada), la posición de las empresas en el mercado (relevancia y confianza que generan), y la ausencia de antecedentes.

II. El 12/12/2025, <Persona 4> interpuso fundadamente recurso de apelación, concedido el 21/01/2026. En primer lugar, se sostiene que el pago de la reserva no fue realizado a través de la plataforma, sino directamente al titular del alojamiento mediante transferencia

bancaria. En consecuencia, sostuvo que no intervino en la operación económica y que la eventual obligación de restitución recae exclusivamente en el propietario del alojamiento.

En segundo término, critica que la disposición sancionatoria no identifica ni explica el rol concreto que ella tuvo en los hechos. Señala que la autoridad administrativa la trató como si fuera titular de la plataforma y parte de la relación de consumo, ignorando lo expuesto en el descargo respecto de que el sitio pertenece a una sociedad extranjera distinta. Esto, según la apelante, evidencia una falta de fundamentación fáctica y jurídica en la atribución de responsabilidad.

Indica que su verdadera actividad se limita a tareas de soporte y asistencia local, sin intervención en la contratación ni en la relación con los usuarios. Afirma que no celebra contratos, no percibe pagos ni ofrece servicios a consumidores, por lo que su participación es meramente accesoria. Desde esta perspectiva, sostiene que no integra la cadena de comercialización ni existe nexo causal entre su actuación y el daño alegado, lo que excluye su responsabilidad bajo la Ley de Defensa del Consumidor.

Argumenta que no puede ser considerada “proveedor” en los términos del art. 2 de la Ley 24.240, dado que no presta servicios a consumidores ni tuvo contacto con la denunciante. Se agrega que su inclusión en el expediente fue arbitraria, incluso contrariando la propia denuncia, que se dirigía contra la plataforma en abstracto.

Por otra parte, indica que resulta improcedente la extensión de responsabilidad por la supuesta relación societaria con la empresa extranjera titular del sitio. Sostiene que la disposición aplica de manera errónea una suerte de *“corrimiento del velo societario inverso”*, cuando dicho instituto solo permite, en casos excepcionales, imputar responsabilidades de la sociedad a sus socios o controlantes, pero no a la inversa ni entre sociedades distintas.

Asimismo, denuncia la violación de garantías constitucionales propias del derecho sancionador, en particular el principio de inocencia y el *in dubio pro administrado*. Afirma que la autoridad tuvo por acreditados los hechos sin prueba suficiente, invirtiendo la carga de la prueba y omitiendo valorar adecuadamente el descargo y la prueba ofrecida. Ello implicaría una vulneración del debido proceso y del derecho de defensa.

Sostiene que no existe conducta ilícita de su parte, requisito indispensable para la imposición de sanciones administrativas. Aduce que no celebró el contrato, no intervino en su ejecución ni incumplió obligación alguna. Cuestiona la valoración de la prueba, señalando que la autoridad no acreditó la existencia de un vínculo entre la empresa y la consumidora, ni analizó la documentación incorporada. Esta omisión implicaría –a su entender– una decisión arbitraria y contraria al debido proceso.

Por otra parte, impugna la procedencia del daño directo, argumentando que no se configura el presupuesto legal del art. 40 bis de la Ley 24.240, ya que no existe acción u

omisión atribuible a su parte que haya causado el perjuicio. Indica que el daño alegado deriva de una transferencia realizada a un tercero, sin su intervención, por lo que falta el nexo causal necesario.

Finalmente, critica la graduación de la multa por considerarla arbitraria y carente de fundamentación. Por todo lo expuesto, solicita la revocación de la sanción o, subsidiariamente, su reducción.

III. a) Pasando a resolver, debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración. Ello 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 (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 éstos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme CAT, Sala A, en la SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

En el ejercicio de ese control, corresponde -justamente- verificar si medió o no exceso de poder que invalide el acto, examinando su legitimidad o validez forma y su legalidad o validez sustancial. Ello, en tanto es atribuible al poder jurisdiccional determinar los límites de actuación del Poder Administrador en los casos concretos (conf. CAT, Sala A, SICA N° 26/2025, SICA Nº 63/2021 con cita a Cassagne, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", L.L, 2008-E, 1274).

b) A su vez, debe recordarse que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por los apelantes en sus expresiones de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304; 262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.

c) Sentado ello, cabe destacar que el recurso de apelación interpuesto roza la deserción, puesto que la apelante no formuló una crítica concreta y razonada de los argumentos

utilizados por el organismo administrativo para sancionarla, sino que se limita a reproducir lo expresado en la contestación de la denuncia y en el descargo efectuado en la etapa sumarial, en particular, pretender deslindarse de responsabilidad aludiendo a que la responsable es otra sociedad extranjera (<Persona 6> B.V.), lo que resultaría contrario a las previsiones de los arts. 118 a 124 de la Ley General de Sociedades, en cuanto a la actuación de sociedades constituidas en el extranjero que actúan en nuestro país.

En tal sentido, la LGS dispone que una sociedad extranjera que actúa de forma permanente en el país debe cumplir requisitos legales como acreditar su existencia, fijar domicilio, inscribirse, designar representante y llevar contabilidad local, quedando sujeta a controles y responsabilidades similares a una sociedad nacional. En el caso analizado, no se probó el cumplimiento de estas exigencias, por lo que no puede eximirse de responsabilidad alegando la intervención de otra sociedad extranjera sin evidencia concreta.

Así, el planteo de la recurrente carente de sustento probatorio, resulta insuficiente para desvirtuar la responsabilidad que emerge de su actuación en el mercado, máxime cuando se trata de relaciones de consumo en las que rige un criterio de protección reforzada y de interpretación favorable al consumidor.

Pero más allá de eso, en cualquier caso, aquella circunstancia no descarta la intervención concreta de la demandada en este caso. Si bien de la propia página web de la denunciada surge que <Persona 6> B.V., con sede en Ámsterdam, sería la titular del servicio y que las empresas filiales solo brindarían soporte interno sin intervenir en la operatoria ni en la gestión del sitio, lo cierto es que tal afirmación no resulta suficiente para excluir su responsabilidad en el caso concreto. En efecto, más allá de la autocalificación que la empresa efectúa en sus términos y condiciones, lo relevante es la realidad económica y jurídica de su actuación, la cual evidencia una presencia efectiva en el país a través de estructuras organizadas que permiten el desarrollo del servicio en el mercado local. En este sentido, no puede admitirse que, bajo el argumento de una supuesta separación formal entre sociedades, se pretenda eludir las consecuencias jurídicas derivadas de una actividad que claramente se proyecta en el territorio nacional y que impacta directamente en los consumidores locales. Admitir lo contrario implicaría convalidar un uso abusivo de la estructura societaria, permitiendo a la empresa beneficiarse de su inserción en el mercado argentino sin asumir las responsabilidades correspondientes, en abierta contradicción con los principios de protección al consumidor y de buena fe que deben regir este tipo de relaciones.

Por todo ello no resulta atendible el agravio de la apelante relativo a que *“<Persona 7>”* no habría intervenido en la contratación. De las constancias documentales surge con claridad que la reserva del alojamiento fue efectuada a través de la plataforma <Persona

4>, lo que evidencia su inserción en la cadena de consumo. En efecto, aun cuando la cancelación habría sido comunicada inicialmente por un canal externo como WhatsApp, lo cierto es que posteriormente la propia plataforma informó a la consumidora que se encontraba gestionando el reembolso (ver página 11), lo que demuestra una intervención activa y posterior en la relación contractual. Este extremo resulta relevante, ya que no solo confirma el vínculo entre la consumidora y el ecosistema de la plataforma, sino que también pone de manifiesto que la empresa no se limitó a un rol meramente pasivo o técnico, sino que asumió funciones vinculadas a la gestión del conflicto derivado de la contratación. En este sentido, la alegada ajenidad queda desvirtuada, pues quien interviene en la canalización del reclamo y en la promesa de restitución del dinero no puede luego desligarse invocando falta de participación, máxime en el marco del régimen de protección al consumidor, que impone una interpretación amplia de la noción de proveedor y de la responsabilidad en la cadena de comercialización.

En tal sentido, carece de respaldo jurídico el argumento de la parte apelante al formular su descargo de página 72/87, al referir que <Persona 8> S.R.L. es una sociedad constituida domiciliada en Argentina que no ofrece servicios de reserva online de alojamientos, no posee ni administra un sitio web, servicios de hospedaje, no celebra contratos de intermediación con alojamientos ni tiene trato alguno con consumidores. La misma reconoce que la sociedad tiene por objeto en la República Argentina y/o en Sudamérica *"identificar e intermediar entre centros de turismo y/o terceros involucrados en el negocio del turismo a fin de originar negocios y alianzas entre ellos"* (cláusula 3 del Estatuto, acompañado como Anexo II), y que *"...<Persona 8> S.R.L. proporciona servicios limitados de soporte y logística dentro de la República Argentina y/o Sudamérica a favor y en exclusivo beneficio de <Persona 6> B.V., sociedad extranjera que se presenta como la única titular y administradora del sitio web"*.

En este contexto, lejos de acreditarse una total ajenidad entre las sociedades involucradas, lo cierto es que de las propias manifestaciones de la apelante se desprende la existencia de un vínculo funcional, económico y organizacional entre ambas, en virtud del cual <Persona 8> S.R.L. actúa en el ámbito local en beneficio directo de <Persona 6> B.V., contribuyendo al desarrollo de su actividad en el mercado argentino. Tal circunstancia permite concluir que no se trata de sujetos completamente independientes, sino de empresas que integran una misma estructura empresarial, en la que la actuación de una resulta complementaria y necesaria para la operatoria de la otra.

En consecuencia, no puede admitirse que, bajo una interpretación estrictamente formal de la personalidad jurídica, se pretenda fragmentar artificialmente la unidad económica del grupo para eludir responsabilidades frente a los consumidores, máxime cuando la actividad

desplegada en el país revela una clara interdependencia que torna aplicables los principios de responsabilidad en la cadena de comercialización.

d) Sentado ello, cabe recordar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 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"* (conf. CAT, Sala A, en la SICA N° 15/2024 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).

Esta Alzada 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 Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta (CAT, Sala A, SICA N° 43/2023 con cita a SICA N° 15/2023, SICA 11/2023, SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

En el caso, se verifica la violación al deber de información previsto en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor en tanto la consumidora no recibió información clara, cierta y suficiente a lo largo de la relación de consumo, particularmente en un momento crítico como lo fue la cancelación de la reserva ya abonada. En efecto, de las constancias surge que la cancelación se comunicó de manera confusa, sin brindar una explicación adecuada, precisa y verificable sobre sus causas —limitándose a una referencia genérica como la supuesta rotura de un caño—, lo que impidió a la usuaria comprender cabalmente la situación y adoptar decisiones informadas. A ello se suma que tampoco se le informó de manera clara cuáles eran sus derechos frente a dicha cancelación ni las alternativas disponibles, ofreciéndose una solución manifiestamente insuficiente (USD 25) sin justificación ni transparencia.

Asimismo, la posterior intervención de la plataforma indicando que se encontraba *"gestionando el reembolso"* evidencia que existió un canal formal de comunicación que, sin embargo, no fue utilizado para brindar información completa, oportuna y veraz. De este modo, la conducta de las denunciadas frustró el derecho de la consumidora a un

conocimiento adecuado de las condiciones y vicisitudes del servicio contratado, configurándose la infracción con prescindencia de la existencia de daño, por tratarse de una obligación autónoma cuyo incumplimiento se perfecciona con la sola omisión o deficiencia informativa.

e) Así, más allá del incumplimiento del deber de informar, se advierte que en el caso la denunciada también incumplió las modalidades de prestación del servicio (conf. art. 19 LDC). En efecto, no respetó las condiciones en que el servicio fue ofrecido y contratado, frustrando la finalidad del contrato, consistente en garantizar a la consumidora el acceso al alojamiento reservado en tiempo y forma.

Cabe destacar que la intervención de la denunciada no resulta neutra, sino que tiene por objeto posibilitar el acceso efectivo al servicio en las condiciones pactadas, en el marco de una actividad de intermediación de la cual obtiene un beneficio económico, usualmente mediante el cobro de comisiones. En consecuencia, quien participa en la cadena de comercialización y se beneficia de ella no puede desentenderse de las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Así, la demandada, frente a la frustración del objeto contractual —esto es, la imposibilidad de acceder al alojamiento comprometido—, sin una solución adecuada ni equivalente, configura un claro apartamiento de lo convenido, generando un perjuicio directo y vulnerando la confianza legítima depositada en la operatoria.

Es que, toda facultad contractual de terminar un contrato no puede ser ejercida arbitrariamente, causando un perjuicio innecesario o injusto, pues admitirlo sería un abuso del derecho, por lo que -por ejemplo- se debe tener presente, en el análisis de los acontecimientos, las expectativas que tenía presente, en el análisis de los acontecimientos, las expectativas que tenía el co-contratante en el vínculo (conf. Sala A, SICA N° 06/2019, con cita a CNCom, Sala E, 16/07/2007, LL AR/JUR/9479/2007).

f) Por otra parte, tampoco resulta atendible el agravio referido a la improcedencia del daño directo, en tanto el mismo se encuentra *prima facie* acreditado en autos a partir del perjuicio económico sufrido por la consumidora, quien abonó una suma de dinero por un servicio que fue posteriormente cancelado sin una solución adecuada ni el correspondiente reintegro.

Frente a ello, la parte apelante no aportó elemento alguno idóneo que permita desvirtuar su existencia, limitándose a negar su responsabilidad con argumentos meramente formales que ya han sido descartados.

Por el contrario, su intervención en la operatoria —en el marco de una actividad de intermediación que forma parte de su objeto social y de la cual obtiene un beneficio económico— impide excluirla del ámbito de responsabilidad previsto por la normativa consumeril. En este sentido, quien participa en la cadena de comercialización y se beneficia

de ella no puede sustraerse a las consecuencias dañosas que dicha actividad genera, resultando plenamente aplicable el régimen de responsabilidad por daño directo contemplado en el art. 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor (conf. CAE, SDC N° 13/2023; CACR, Sala A, SDC N° 12/2020; CAT, Sala 3, SICA N° 03/2026; Sala A, SICA N° 21/2022, entre muchas otras).

g) Finalmente, respecto del cuestionamiento al monto de la multa aplicada, cabe señalar que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240, lo que, conforme surge del expediente, resulta objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores, máxime cuando la recurrente no cuestionó los presupuestos en los que la autoridad administrativa sustentó las infracciones impuestas a las partes denunciadas (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N° 24.240; artículo 6°, inciso “b” de la Ley VII Nº 22; conf. Sala A, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras; Sala B, SICA N° 008/2024, SICA N° 004/2024, SICA N° 020/2023, SICA N° 011/2023, SICA N° 24/2022, entre muchas otras).

Además, 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 (conf. Sala B, SICA N° 19/2025).

Por otra parte, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la Ley N° 24.240 (conf. art. 119 de la Ley N° 27.701, publicada en el B.O. el 01/12/2022), esto es, de *“cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)”*, y considerando que el valor de dicha canasta —para un hogar de tres integrantes— ascendía aproximadamente a $ 1.000.980 al mes de noviembre de 2025 (conf. informe publicado el 11 de diciembre de 2025), corresponde analizar la razonabilidad de la sanción impuesta.

En tal marco, ponderando la entidad de la conducta sancionada, la posición de la empresa en el mercado y las demás circunstancias del caso, se concluye que el monto de la multa aplicada ($300.000) se ubica sensiblemente por debajo del mínimo de la escala legal prevista, lo que evidencia que la autoridad administrativa ha ejercido su potestad sancionatoria con un criterio de razonabilidad y moderación, sin incurrir en desproporción alguna.

En consecuencia, también corresponde rechazar el agravio vinculado con la cuantía de la multa.

IV. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (art. 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 2>, letrado apoderado de la denunciada, en la suma

equivalente a 8 JUS, incluido el plus procuratorio (artículos 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) con más el IVA en caso de corresponder.

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

CONFIRMAR la Disposición N° 93/2025 (18/11/2025).

IMPONER las costas de esta instancia a la recurrente.

REGULAR los honorarios de <Persona 2>, en la suma equivalente a 8 JUS, incluido el plus procuratorio, con más el IVA de corresponder.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase adjuntándose copia de la presente resolución.

Suscripta digitalmente por Guillermo Nicolás WALTER, Presidente de la Sala 2 y por Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara. ***REGISTRADA BAJO EL Nº 04 DE 2026 - SICA*** *- CONSTE. Firmado digitalmente por Secretaría.*