000914/2024

Comodoro Rivadavia, 05 de junio de 2026.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **" <PER_1> autos: " <PER_2> c/ <PER_1> s/ RECLAMO" Expte. N° 776/23 ODC-MCR s/ RECURSO DE APELACION"**, Expte. N° 914/2024.

I Llegan las presentes actuaciones a este Tribunal, por haber interpuesto y fundado a fs. 74/79 el <PER_1>, recurso de apelación contra la Resolución N° 207/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

En dicha resolución se sanciona a la firma recurrente con multa de $500.000 por infracción al art. 1100 del CCyCN y los artículos 4 y, 36 de la Ley 24.240 con más la suma de $400 por gastos de publicación (art. 47 Ley 24.240, art. 6 inc. e) Ley VII 22 y art. 4 Ordenanza N° 6758/99).

II La recurrente en su memorial, solicita se revoque en todas sus partes la resolución cuestionada.

Relata que la denuncia que da inicio a las actuaciones realizada por el Sr. <PER_4> contra el Banco es por supuesta falta de información sobre el pago de las cuotas de un crédito UVA. Refiere que explicó en su primera presentación el Banco en detalle el origen del cobro de las cuotas y ofreció a los efectos conciliatorios dos acuerdos de pago para que el Sr. <PER_5> cancele su deuda.

Que la Oficina de Defensa del Consumidor dispuso iniciar las actuaciones sumariales por los presuntas infracciones.

En su primer agravio cuestiona el encuadre utilizado por la ODC, en cuanto a la legalidad y tipicidad utilizada para sancionarla. Afirma que la conducta y su reproche debe estar previsto en la ley,

Documento anonimizado por AymurAI

además de la definición para poder utilizar el poder sancionador. Que existen vicios que nulifican la resolución por no ser una derivación razonada del derecho vigente por ser contradictoria y arbitraria.

Afirma que el Sr. <PER_5> reclama que el Banco nunca le informó sobre el cobro de las cuotas atrasadas que tenía por disposición del gobierno nacional del año 2020. Cuestiona la apelante que ello fue así por Decretos publicados en el Boletín Oficial, que el letrado con el que se presentó el consumidor no puede desconocer, deviniendo el reclamo en abstracto y la resolución de la Oficina, nula.

Cuestiona que su parte informó una vez notificada de la denuncia en su primera presentación del 20/09/2023 cuáles eran las cuotas impagas (adjuntando las imágenes de los resúmenes de cuenta) y cuáles eran los decretos aplicables al caso dados en el contexto de la "Emergencia pública" decretada por el gobierno nacional en el 2020 (Decretos N° 319 y 767).

Se queja de que la ODC expresamente en la resolución le exige al Banco la entrega del doble ejemplar del contrato suscripto por <PER_5>, afirmando que no existe norma legal que lo exija. Además afirma que se le ha informado al consumidor en el propio expediente todo lo relacionado con su préstamo, tanto mediante los medios físicos como en su homebanking, donde dice pudo visualizar que hubo cuotas que no se le cobraron. Y afirma que la resolución argumenta un contrasentido sorprendente diciendo que el Banco no desconoció la documental aportada por el Sr. <PER_5>, lo cual es cierto porque la documental emana de su propia entidad.

Interroga que la ODC ni siquiera ha leído el expediente, porque afirma que ante la denuncia su parte detalló en forma minuciosa cada cuota que debía

Documento anonimizado por AymurAI

cobrarse, expuso las disposiciones legales y también le ofreció propuestas de cancelación al denunciante para que pueda ponerse al día con su deuda.

Sintetiza que la resolución no tiene fundamento y que la base sobre la que pretende fundarse la sanción es una "quimera" que persigue fines recaudatorios.

En el segundo agravio cuestiona lo dogmático del fundamento del art. 36 de la Ley 24.240, reitera la información proporcionada al consumidor con relación al préstamo y su deuda, agrega y resalta el ofrecimiento para cancelarlo. Y se queja de que la ODC para sancionar al Banco refiere que ha de tomarse en cuenta la falta de presentación de descargo. Afirma resulta vergonzosa la actuación de la administración, porque escribe en sus resoluciones lo mismo y no adapta las diferencias de los expedientes sobre los que se pronuncia, afirma y cuestiona se trata del "copia y pega" incongruente.

Dice que lo acontecido en el expediente desmiente y contradice la imputación que se atribuye.

Por el tercer agravio, para el supuesto de que se considere la resolución como acto jurídico válido, cuestiona en subsidio la cuantía de la multa impuesta por excesiva y no guardar relación con las circunstancias de hecho y los fundamentos de derecho, ni proporción y la califica de exorbitante. Aunque señala la potestad discrecional de la autoridad de aplicación, entre un mínimo y máximo, ello no implica adoptar cualquier decisión sin la debida justificación donde empieza a jugar la razonabilidad, existiendo claros límites a la actividad discrecional que cita en jurisprudencia y hace alusión a los principios de razonabilidad del art. 28 CN y la finalidad que persigue. Afirma que la falta de proporcionalidad entre lo decidido y los fines previstos por la ley, vicia el

Documento anonimizado por AymurAI

acto y también lo vicia el exceso. Siendo lo resuelto contradictorio, infundado y violatorio de los principios del derecho sancionador. Solicita se reduzca drásticamente el monto de la sanción de $500.000 que indica es mil doscientas veces más de la que se prevé como mínimo por el art. 47 de la Ley 24.240-. Efectúa reserva del caso federal.

III. Esta Cámara de Apelaciones, siguiendo la doctrina impuesta por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en anteriores pronunciamientos ha señalado que: "las nulidades en el Derecho Administrativo, como en el Derecho Civil, se consideran respecto de los distintos elementos que concurren a la formación del acto considerado, esto es, a la competencia del funcionario que lo otorgó, al objeto o finalidad del mismo y a las formas de que debe hallarse revestido... la omisión de aquellos requisitos de carácter formal prescriptos por las leyes y los reglamentos, constituirían otras tantas causas esenciales de invalidez en la apreciación y examen de un acto administrativo" (Fallos 190:142. Citado en S.I. N° 195/2018 Sala B y S.I. No 234/2018 y No 5/2019 Sala A).

En este sentido se ha dicho que en supuestos en los cuales la existencia de un "vicio grosero" en el acto administrativo lo descalifica como tal; pudiendo ser declarado de oficio (Gordillo, Agustín "Sistemas de Nulidad del Acto Administrativo. Fallo citado).

En efecto, de las constancias de autos surge que la Autoridad de Aplicación dicta el Acta de Imputación – Sumario N° 137 del 7/8/2024 en la que se imputa a la denunciada, ICBC, la presunta infracción al art. 1100 del Código Civil y Comercial y a los arts. 4o y 36° de la Ley 24.240 falta de información oportuna respecto de los términos y condiciones en que fue tomado el contrato

Documento anonimizado por AymurAI

de mutuo prendario UVA por la suma de $456.000, no acreditando en autos haber entregado el doble ejemplar del contrato suscrito al Sr. <PER_5>. Allí indica textualmente: "...Que la entidad debió desde un primer momento haber brindado información precisa, clara y detallada del sistema utilizado en este tipo de crédito y de la deuda imputada, entregando los extractos bancarios desde marzo de 2021 hasta abril de 2023...".

En dicha acta, además, se hizo saber a la denunciada que debía comparecer dentro de los 5 días hábiles a efectuar su descargo y ofrecer prueba. Tal resolución fue notificada a la denunciada mediante cédula de notificación diligenciada el 19/08, conforme surge de las constancias agregadas a fs. 61.

Y si bien la denunciada el 26/08/2024, presentó su descargo contra la imputación (ver fs. 62/63) en particular señaló que de la propia denuncia del actor surge que el mismo agradeció al colaborador del banco que se comunicó, para luego contradecir por el art. 8 bis de la Ley 24.240 que no se garantizaron las condiciones de atención y trato digno. Agrega la incoherencia por cuanto dice desde siempre –incluso de los hechos relatados por el actor- el banco estuvo dispuesto a brindarle a su deudor las explicaciones adicionales. Señala que el propio denunciante en su apartado III) refiere a que la información debió haber sido brindada por los extractos bancarios desde marzo de 2021 hasta abril de 2023, y afirma que los mencionados extractos fueron remitidos al domicilio del deudor mes a mes y además se encuentran disponibles para ser consultados por vía de home banking, por lo que su exigencia se encuentra cumplimentada a través de los canales formales.

Documento anonimizado por AymurAI

Continúa su descargo respecto a la información sobre el contrato denominado "Solicitud Car Préstamos Prendarios en Unidades de Valor Adquisitivo (UVA) Ajustables a CER conforme Comunicación A6069 del BCRA" y fue suscripto por el deudor, y sus condiciones no difieren de las típicas en las que se otorgan esos préstamos en cualquier entidad bancaria. Y que los DNU mencionados en la contestación, relacionados directamente por su impacto directo en el sistema de créditos UVA son publicados por el B.O. garantizándose así su conocimiento. Además refiere sobre las condiciones de la pandemia que son de público conocimiento (inflación, medidas de mitigación, etc.). Solicita se deje sin efecto el inicio de las actuaciones sumariales.

Que presentado el descargo en cuestión no se proveyó en la instancia dictándose directamente a fs. 64/67 la resolución "ODC MCR N° 207/2024" que sanciona al <PER_1> con multa de pesos $500.000.

En la resolución en cuestión hace mención a fs. 65 que obra el descargo "...manifestando que se ha cumplido con el deber de informar previsto en el art. 1100 del CCyCN y los arts. 4 y 36 de la Ley 24.240, solicitando se deje sin efecto el inicio de actuaciones sumariales..." y luego en el párrafo siguiente dice "...que no probó u ofreció prueba tendiente a desacreditar los hechos alegados y probados por el reclamante en autos".

La resolución sigue a partir de allí con citas de los artículos en mención y en lo que respecta a la infracción la autoridad de aplicación afirmó que el Sr. <PER_5> reviste la calidad de consumidor frente a la firma <PER_1>, por ello tiene derecho a una información suficiente oportuna respecto de los términos y

Documento anonimizado por AymurAI

condiciones en que fue tomado el contrato de mutuo prendario UVA por la suma de $456.000, no acreditándose haber entregado el doble ejemplar del contrato suscrito. Que la entidad no brindó información precisa, clara y detallada del sistema utilizado en el tipo de crédito y de la deuda imputada, entregando los extractos desde marzo de 2021 hasta abril de 2023. La resolución también entiende que no desconoció la denunciada la documental acompañada por <PER_5>. Y que conforme constata dice de las actuaciones la firma no acreditó la documental pertinente para desestimar la actuación sumarial.

No se observa en el caso se haya declarado la cuestión de puro derecho y al efecto se prescindió también de su posibilidad de alegar, al inmediatamente dictarse la resolución que la sanciona.

Este apartamiento lleva a la frustración de un derecho esencial resguardado por normas preeminentes de nuestro ordenamiento, como es el derecho de defensa en juicio y del debido proceso (art. 18 Constitución Nacional y art. 44 Constitución Provincial).

Es que el descargo constituye el acto en virtud del cual el presunto infractor responde a la imputación -los cargos- efectuados por la autoridad de aplicación en la imputación y configura la expresión de la legítima defensa de sus derechos. Es en dicho marco que resguardarse e incluye también el derecho de ofrecer la prueba correspondiente, la que en el caso ha sido referida a la denuncia y contestaciones en la etapa previa de conciliación ante la Oficina.

Al ser advertido en esta instancia que en el escrito obrante a fs. 50/51 obraba documentación que en principio se dirigió por correo electrónico a la Oficina y trasladó al denunciante, que tendría relación al préstamo del Sr. <PER_5>, entonces por intermedio de

Documento anonimizado por AymurAI

esta Alzada se requirió mediante oficio N° 94/24 a la ODC dicha documentación. La ODC acompañó las copias del archivo "adjunto" al que hace referencia la presentación de la parte apelante, y se agregaron al registro electrónico del caso (13 fojas donde se detalla la marcha del préstamo, observándose los montos de las cuotas, fechas, cancelaciones, etc.).

En ambas contestaciones se observa que el <PER_1> informó en detalle sobre el préstamo del Sr. <PER_5> y que dicha documentación, confrontada se corresponde con la acompañada en la denuncia (fs. 32/42), y con la explicación que brinda la entidad a fs. 50/51, la que fue puesta en conocimiento del deudor.

Allí aclaró que el Sr. <PER_5> tomo un crédito UVA y adjuntó el cuadro de marcha del préstamo en cuestión, y que no fue agregada esa actuación en la instancia ante la Oficina. Explicó con capturas del resumen de movimiento de cuenta de <PER_5>, como impactaron los Decretos 319 y 767 que intentaban beneficiar a los tomadores de crédito. Por ejemplo expuso que a las cuotas cobradas entre Abril de 2020 y Enero de 2021, en cuanto al congelamiento aplicado por el Gobierno Nacional durante la pandemia, la diferencia entre el valor debitado y el que correspondía se acumulaba como diferencia de congelamiento de la cuota. Que durante un período se congeló el monto de la cuota y luego se fue aumentando paulatinamente para que el cliente no deba afrontar "de golpe" el importe real (UVA). Allí también indicó por qué la cuota se mantuvo en el mismo valor durante los meses de abril, mayo y junio 2020 y que la leyenda "REE" del reporte acompañado, no agregado, significa la reprogramación del vencimiento de las cuotas impagas hasta el 31/03/2021 por lo que el préstamo se extendió. Además por el período de tiempo

Documento anonimizado por AymurAI

en el que el deudor no pagó nada, y la aplicación del decreto por el que empieza a aumentar la cuota lentamente no llegó a ser el valor real, y llego hasta las últimas cuotas donde el deudor directamente dejó de pagar. Le propone dos planes de pago por $1.245.825,47 en tres cuotas y otro por $1.311.395,23 en hasta doce cuotas.

De esto se puso en conocimiento al Sr. <PER_5>, también por correo electrónico, y mereció su respuesta agregada a fs. 55/57 con asesoramiento letrado, y termina solicitando la sanción pecuniaria por la infracción sistemática al derecho a la información art. 4, 8 bis y 26 de la Ley 24.240. Decidiendo a posteriori la ODC iniciar la actuación sumarial.

Ya hemos referido que la imputación concreta que se hace constar en el acta es el contenido esencial a comunicar... La contestación del denunciado se debe presentar por escrito y expresar en ella el descargo que tiene que hacer respecto de los hechos u omisiones que se le imputan (Cfme. Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Rubinzal – Culzoni Editores, 2005, págs. 311 y 312/313, respectivamente; Bersten, Horacio Luis, "Derecho Procesal del Consumidor", La Ley, 2003, pág. 75).

La resolución en cuestión omitió pronunciarse directamente sobre el descargo efectuado por el apelante, no valoró la documentación obrante en el expediente administrativo que se acompañó con motivo de su defensa y que se puso en conocimiento del denunciante.

Por los motivos expuestos, corresponde declarar la nulidad de la Resolución ODC-MCR No 207/2024 fechada el 18/09/2024 obrante a fs. 64/67.

Documento anonimizado por AymurAI

IV La nulidad que propiciamos no implica desconocer los derechos que la Constitución Nacional y la legislación dictada en su consecuencia le reconocen al denunciante y no constituye un obstáculo para que la Autoridad de Aplicación dicte nuevo pronunciamiento acorde a derecho.

V En atención a la falta de contradictorio, el resultado y la decisión adoptada, las costas se imponen por su orden (art 69 segundo párrafo CPr.).

Los honorarios profesionales se regulan teniendo en cuenta, la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido y de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 7, 13 y 32 de la Ley XIII No 4 y No 15.

Por ello, la **Sala 1** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1 Declarar la nulidad de la Resolución ODC-MCR No 207/2024 fechada el 18/09/2024 obrante a fs. 64/67.

2 Imponer las costas de esta instancia por su orden.

3 Regular los honorarios profesionales del Dr. <PER_6>, letrado apoderado de la recurrente, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS; con más IVA en caso de corresponder.

4 Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 434 DEL AÑO 2026 DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

Documento anonimizado por AymurAI