Trelew, 02 de julio de 2026.

VISTO: Estos actuados *“ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (<PER_1>)” (Expte N° 148/2026),* venidos a despacho a fin de resolver el llamado de autos del 05/06/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. El 22/12/2025, mediante Disposición N° 001/2026 la Oficina de Defensa al Consumidor Municipalidad de Trelew (en adelante la autoridad de aplicación), sancionó a <ANONIMIZAR> y <ANONIMIZAR_1> . y a <PER> de <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . con una multa de $1.208.866 a cada una por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240; ordenó, asimismo, la anulación del débito automático identificado como “<PER> <CBU_1> ”, la realización de las compensaciones financieras correspondientes y el reintegro al consumidor de las sumas percibidas por dicho concepto, con más intereses calculados a la tasa activa del Banco del Chubut S.A., así como la publicación de la resolución condenatoria en un diario jornada.

Para así decidir, la autoridad de aplicación consideró acreditada la existencia de una relación de consumo y de un débito automático no autorizado, oportunamente desconocido por el consumidor y mantenido pese a sus reiterados reclamos y a la sustanciación del procedimiento administrativo. Señaló que las empresas involucradas incumplieron el deber de información previsto en el art. 4 de la Ley 24.240 al no brindar una explicación cierta, clara y detallada sobre el origen del cargo ni adoptar medidas eficaces para su eliminación, vulnerando además las modalidades de prestación del servicio establecidas en el art. 19 del LDC.

Destacó, asimismo, la responsabilidad solidaria de todos los proveedores que intervinieron en la operatoria, descartando los planteos de falta de legitimación y las atribuciones recíprocas de responsabilidad formuladas por las denunciadas, en virtud de los principios protectorio y de solidaridad propios del derecho del consumidor.

Finalmente, ponderó el trato indigno dispensado al usuario, el daño económico ocasionado por los débitos indebidos, la posición y profesionalidad de las entidades financieras involucradas, la existencia de antecedentes sancionatorios y la necesidad de conferir a la multa un efecto disuasorio suficiente.

II.- El 26/03/2026, <ANONIMIZAR> y <TEXTO_1> interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 27/03/2026 (hoja 105). La recurrente, solicita la revocación de la Disposición N° 001/2026.

Como primer agravio, sostiene que el acto administrativo carece de motivación suficiente y viola el principio de congruencia, en tanto la sanción se funda en la falta de

Documento anonimizado por AymurAI

baja del débito automático, cuestión que, según afirma, no integró el acuerdo conciliatorio oportunamente celebrado con el consumidor, mediante el cual se reintegró la suma de $25.000 y que fue íntegramente cumplido.

Como segundo agravio, argumenta que nunca asumió una obligación de resultado respecto de la cancelación del débito automático, por lo que no puede atribuírsele incumplimiento alguno sobre una prestación que no formó parte del acuerdo celebrado.

En el tercer agravio, señala que la baja del débito automático no depende unilateralmente del Banco, sino que involucra al proveedor del servicio y a la administradora del sistema de pagos (Visa), por lo que la autoridad administrativa habría extendido indebidamente su responsabilidad.

En el cuarto agravio cuestiona la configuración de las infracciones previstas en los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, sosteniendo que brindó la información pertinente, atendió el reclamo del consumidor y cumplió íntegramente con la única obligación asumida, esto es, el reintegro de las sumas ofrecidas en el marco conciliatorio, por lo que la sanción carecería de causa y sustento jurídico suficiente.

Finalmente, plantea la inconstitucionalidad del requisito del *"solve et repete"*, por considerarlo violatorio de las garantías de defensa en juicio, debido proceso y acceso irrestricto a la jurisdicción.

III. Preliminarmente, resulta pertinente efectuar una reseña de las actuaciones llevadas a cabo ante la autoridad de aplicación para luego ingresar en el tratamiento de los agravios expuestos por la recurrente.

De tal modo tenemos que:

a) Con fecha 13/09/2024, <PER_1> formuló denuncia ante la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew contra <ANONIMIZAR_1> <ANONIMIZAR_1> ., manifestando ser titular de una tarjeta de crédito VISA emitida por dicha entidad y denunciando la existencia de débitos correspondientes al concepto " <PER>", los cuales afirmó no haber solicitado ni autorizado. Señaló que tales descuentos se venían efectuando desde hacía varios meses y continuaban realizándose al momento de la presentación, pese a los reclamos formulados tanto en forma presencial como por medios electrónicos ante el Banco, sin haber obtenido respuesta satisfactoria.

Solicitó el reintegro de las sumas debitadas hasta la fecha de la denuncia, con más sus intereses, acompañando los resúmenes de la tarjeta de crédito donde constaban los movimientos cuestionados.

b) El 16/09/2024, la Oficina de Defensa del Consumidor confirió traslado de la denuncia a <ANONIMIZAR> y <TEXTO_1> S.A.U., siendo notificado el día 17/09/2024.

Documento anonimizado por AymurAI

c) Con fecha 27/09/2024, se fijó audiencia de conciliación para el día 7/10/2024, notificándose dicha convocatoria a las partes el 1 de octubre del mismo año.

d) Posteriormente, compareció <ANONIMIZAR> por intermedio de su apoderado, Dr. <PER_4> , acompañando la documentación relativa a los resúmenes de cuenta vinculados al reclamo efectuado por el consumidor.

e) El 07/10/2024 se celebró la audiencia de conciliación, oportunidad en la cual se dispuso integrar la *litis* con <TEXTO_ANONIMIZAR_2> ., en su carácter de administradora del sistema de pagos involucrado en la operatoria cuestionada.

f) Con posterioridad, se desarrolló un intercambio de comunicaciones electrónicas entre el denunciante, las empresas denunciadas y la Oficina de Defensa del Consumidor, tendientes a procurar una solución conciliatoria del conflicto.

g) Mediante providencia de fecha 06/11/2024, y ante el fracaso de la instancia conciliatoria, las actuaciones fueron remitidas al Subprograma de Sumarios, Imputación y Sanciones por la presunta infracción a la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias.

h) No obstante ello, mediante correo electrónico de fecha 12/11/2024, <TEXTO> formuló una propuesta conciliatoria consistente en el pago de la suma de 25.000, a depositarse en la cuenta bancaria que indicara el denunciante, ofrecimiento que fue aceptado por éste. En hoja 34 obran la constancia del CBU informado y, posteriormente, la acreditación del depósito efectuado por la entidad financiera.

i) El 06/12/2024, <PER_1> manifestó que, si bien había percibido la suma acordada, persistía otra de sus pretensiones originarias, consistente en la baja definitiva del débito automático que continuaba efectuándose hasta ese momento bajo la denominación “<PER> <PAT> <CBU_2> ”, acompañando la documentación respaldatoria correspondiente.

j) El 07/01/2025, mediante correo electrónico, el denunciante solicitó nuevamente que cesaran los débitos vinculados al concepto oportunamente desconocido, por cuanto continuaban registrándose cargos en su tarjeta de crédito.

k) Asimismo, el 31/01/2025, el consumidor reiteró el pedido de cancelación del débito automático correspondiente a operaciones que desconocía, acompañando nuevos comprobantes acreditativos de su continuidad.

l) En virtud del fracaso definitivo de la instancia conciliatoria, el 03/02/2025 las actuaciones fueron nuevamente remitidas al Subprograma de Sumarios, Imputación y Sanciones por presunta infracción a la Ley 24.240.

m) Con fecha 20/02/2025 se labró el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 20/2025, la que fue debidamente notificada a las partes. <ANONIMIZAR>

Documento anonimizado por AymurAI

tomó conocimiento de la imputación el 05/03/2025 y presentó su correspondiente descargo el día 12/03/2025.

n) Posteriormente, el 14/03/2025 se dictó una nueva Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 31/2025 respecto de <TEXTO_ANONIMIZAR_2> ., la que fue notificada a dicha empresa el 22/03/2025, oportunidad en la que compareció y efectuó el descargo que estimó pertinente.

ñ) Finalmente, concluida la etapa sumarial y valoradas las constancias incorporadas al expediente, la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dictó la Disposición N° 001/2026, por medio de la cual impuso a <TEXTO_1> <ANONIMIZAR> . y a VISA de <TEXTO_ANONIMIZAR_2> . una multa de pesos un millón doscientos ocho mil ochocientos sesenta y seis ($1.208.866) a cada una, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, ordenando asimismo la anulación del débito automático cuestionado, el reintegro de las sumas percibidas con más intereses y la publicación de la resolución condenatoria en un diario de circulación local.

IV. Delimitados los agravios sometidos a consideración de esta Alzada y efectuada la reseña de los antecedentes del caso, corresponde ingresar al examen de la legalidad y razonabilidad de la Disposición N° 001/2026 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

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

V. <u>Tratamiento de los agravios:</u>

Documento anonimizado por AymurAI

1) <u>Primer agravio: Falta de motivación suficiente y violación del principio de congruencia.</u>

La apelante sostiene que la disposición recurrida vulnera el principio de congruencia al fundar la sanción en la falta de cancelación del débito automático cuestionado, extremo que, según afirma, no integró el contenido del acuerdo conciliatorio celebrado con el consumidor, el cual se limitó al reintegro de la suma de $25.000 y fue íntegramente cumplido. El agravio no puede prosperar.

En efecto, el examen de las constancias administrativas permite advertir que la controversia no quedó definitivamente resuelta mediante el acuerdo económico alcanzado entre las partes, toda vez que subsistió una de las pretensiones originariamente deducidas por el consumidor, consistente en la eliminación definitiva del débito automático identificado como “<PER> <PATENTE_DOMINIO_2> ”.

Así surge de la presentación efectuada por el denunciante el 09/09/2024, en la que manifestó expresamente que, pese al reintegro percibido, continuaban realizándose descuentos sobre su tarjeta de crédito y reiteró su solicitud de baja definitiva del débito cuestionado.

Dicha situación volvió a ponerse de manifiesto mediante las comunicaciones electrónicas de fechas 7 y 31 de enero de 2025, oportunidades en las cuales el consumidor insistió en el cese de los cargos que desconocía, acompañando la documentación respaldatoria correspondiente.

A mayor abundamiento, corresponde destacar que el presente constituye un procedimiento administrativo sancionador regido por la Ley VII N° 22 de la Provincia del Chubut, cuyo artículo 6 establece que, constatada la presunta infracción, debe labrarse el acta respectiva dejando constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición legal presuntamente infringida, iniciándose con ella el sumario administrativo. Asimismo, la norma prevé que en dicha oportunidad se cite al presunto infractor a una audiencia para que formule todos los descargos que estime pertinentes y proponga la producción de las medidas de prueba que considere conducentes, constituyendo el acta y las comprobaciones técnicas realizadas prueba suficiente de los hechos allí consignados, salvo que sean desvirtuados por otros elementos probatorios.

En el caso, el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 20/2025, de fecha 20 de febrero de 2025 (hoja 50), delimitó con precisión el objeto del procedimiento sancionador, dejando expresamente establecido que, frustrada la instancia conciliatoria, persistía la falta de baja y cancelación de los débitos automáticos denunciados como desconocidos por el consumidor, circunstancia que motivaba la continuación del sumario por la presunta infracción a la Ley 24.240. De este modo, la recurrente conoció

Documento anonimizado por AymurAI

cabalmente cuáles eran los hechos que se le atribuían, las normas presuntamente vulneradas y el alcance de la imputación administrativa, contando con la oportunidad legal para ejercer plenamente su derecho de defensa, formular los descargos que estimara pertinentes y ofrecer la prueba destinada a desvirtuar tales extremos.

En ese contexto, no resulta admisible sostener en esta instancia que la disposición sancionatoria habría incorporado hechos ajenos al debate o modificado el objeto de la imputación, pues la persistencia del débito automático y la ausencia de una solución efectiva al reclamo del consumidor constituyeron, desde la apertura formal del sumario, uno de los ejes centrales de la infracción investigada. Más aún, el contenido y alcance del Acta de Imputación N° 20/2025 no fueron debidamente cuestionados por la recurrente, lo que descarta toda alegación posterior relativa a una supuesta afectación del principio de congruencia o del derecho de defensa en juicio.

Consecuentemente, no puede afirmarse que la autoridad administrativa haya incorporado al debate una cuestión ajena al procedimiento o haya sancionado a la recurrente por hechos distintos de los oportunamente denunciados, desde que la persistencia del débito automático constituyó, uno de las razones centrales de la imputación.

La circunstancia de que el acuerdo conciliatorio hubiera versado exclusivamente sobre el reintegro parcial de las sumas percibidas no importó la extinción total del conflicto ni privó a la autoridad administrativa de la potestad de continuar el procedimiento respecto de las cuestiones que permanecían pendientes y que involucraban la eventual afectación de los derechos tutelados por la Ley de Defensa del Consumidor.

Por ello, la disposición recurrida aparece debidamente motivada y ajustada a los hechos efectivamente debatidos en sede administrativa, sin que se advierta vulneración alguna al principio de congruencia ni a las garantías del debido proceso.

2). <u>Segundo agravio: Inexistencia de compromiso del</u> <TEX> **<u>respecto de la baja del débito automático</u>**.

Sostiene la apelante que nunca asumió una obligación de resultado consistente en la cancelación del débito automático cuestionado y que el único compromiso asumido en el marco conciliatorio consistió en el reintegro de la suma de $25.000, obligación que fue íntegramente cumplida. Tampoco este agravio puede ser receptado.

En esa línea, nuevamente la postura de la recurrente importa desconocer la naturaleza y alcances del procedimiento administrativo sustanciado en autos. En efecto, conforme lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley VII N° 22 de la Provincia del Chubut, el sumario administrativo se inicia con el acta de infracción o imputación, instrumento en el que

Documento anonimizado por AymurAI

deben consignarse los hechos denunciados o verificados y las disposiciones legales presuntamente vulneradas, fijándose a partir de allí el objeto del procedimiento y el marco dentro del cual el presunto infractor debe ejercer su derecho de defensa, formular los descargos que estime pertinentes y ofrecer la prueba conducente.

En el caso, el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario N° 20/2025, dejó expresamente establecido que, frustrada la instancia conciliatoria, persistía la falta de baja y cancelación de los débitos automáticos denunciados como desconocidos por el consumidor, circunstancia que justificaba la prosecución del trámite por presuntas infracciones a la Ley 24.240. Por consiguiente, el objeto del sumario no estuvo dado por el eventual incumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado entre las partes, sino por la permanencia de la conducta infractora y el incumplimiento de los deberes legales impuestos a los proveedores en el marco de la relación de consumo.

Desde esa perspectiva, el argumento relativo a la inexistencia de una obligación convencional de cancelar el débito automático evidencia un apartamiento del verdadero contenido de la imputación administrativa y de las reglas que rigen el procedimiento sancionador, pues el Banco conoció oportunamente los hechos atribuidos, las normas presuntamente infringidas y las consecuencias jurídicas que de ello podían derivarse. En consecuencia, no puede pretender en esta instancia recursiva restringir el análisis exclusivamente al alcance del acuerdo conciliatorio, soslayando que la responsabilidad finalmente declarada encuentra fundamento en el incumplimiento de deberes legales autónomos, cuya observancia resulta exigible con independencia de las soluciones transaccionales que las partes hubieran alcanzado.

En resumen, queda claro que la responsabilidad atribuida por la autoridad administrativa no se sustenta en el incumplimiento de una obligación convencional nacida del acuerdo conciliatorio, sino en el incumplimiento de los deberes legales que la Ley 24.240 impone a los proveedores que participan profesionalmente en la prestación del servicio financiero y del sistema de tarjetas de crédito.

En efecto, el deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor constituye una obligación autónoma, permanente e independiente de cualquier acuerdo transaccional que las partes puedan celebrar en el marco de un procedimiento administrativo.

Del mismo modo, el deber de respetar los términos, modalidades y condiciones conforme a las cuales el servicio ha sido ofrecido al consumidor, previsto en el artículo 19 de la LDC, subsiste mientras permanezca vigente la relación de consumo y no se vea efectivamente solucionado el conflicto que la afecta.

Documento anonimizado por AymurAI

En el caso, el consumidor continuó soportando cargos que desconocía y cuya eliminación reclamó reiteradamente sin obtener una solución eficaz por parte de las entidades involucradas, circunstancia que excede claramente el contenido económico del acuerdo conciliatorio alcanzado.

Por lo tanto, la inexistencia de una obligación convencional específica de cancelar el débito automático no resulta suficiente para excluir la responsabilidad derivada del incumplimiento de los deberes legales impuestos por el régimen consumeril.

Por otra parte, cabe agregar que la propia Ley N° 25.065 de Tarjeta de Crédito establece un procedimiento específico de impugnación y desconocimiento de consumos, imponiendo a la entidad emisora obligaciones concretas frente al cuestionamiento formulado por el titular de la tarjeta. En efecto, los artículos 26 y concordantes reconocen el derecho del usuario a impugnar los cargos contenidos en el resumen de cuenta y obligan al emisor a acusar recibo de la impugnación, corregir los errores que eventualmente se verifiquen o explicar claramente la exactitud de la liquidación observada, acompañando la documentación respaldatoria correspondiente.

Desde esa perspectiva, la circunstancia de que el Banco no hubiera asumido convencionalmente una obligación de resultado respecto de la baja del débito automático no lo eximía de desplegar la conducta diligente que la normativa especial le imponía ante el desconocimiento oportunamente formulado por el consumidor. Por el contrario, en su calidad de entidad emisora y principal interlocutor del usuario dentro del sistema de tarjeta de crédito, debía arbitrar los mecanismos necesarios para esclarecer el origen del cargo cuestionado, brindar información precisa sobre la operatoria y gestionar eficazmente la solución del conflicto, extremos que, conforme valoró la autoridad administrativa, no lograron acreditarse en las presentes actuaciones.

3). Tercer agravio: La baja del débito automático no depende unilateralmente del Banco.

La recurrente sostiene que el Banco no es el prestador del servicio, ni quien origina o administra unilateralmente la operatoria de débito automático, por lo que considera improcedente atribuirle responsabilidad exclusiva respecto de su cancelación.

Este argumento no puede ser atendido, ya que esta Cámara tiene dicho reiteradamente que el contrato de tarjeta de crédito constituye una combinación de financiamiento y modalidad de pago en las operaciones de adquisición de bienes y servicios, en el que se unen los contratos bancarios de concesión de crédito con el servicio de caja y naturalmente el de compraventa o prestación de servicios, con diferimiento de pago del precio. Así, una empresa especializada, denominada entidad emisora de tarjeta de crédito, se obliga a otorgar a favor de una persona física o jurídica denominada tomador, un

Documento anonimizado por AymurAI

crédito que podrá utilizar, mediante la mera presentación de la tarjeta, para la adquisición de bienes o servicios de terceros, obligándose a cancelar a la entidad emisora en la forma y modos convenidos (CAT, Sala A, SICA N° 12/2025, Sala 1, SICA 2/2025, entre otras).

La relación que se da entre el usuario o titular de una tarjeta de crédito, el emisor de la misma y los comercios adherentes, componen un “sistema”, definido por el art. 1 de la Ley 25065, como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales. En estos casos, la conexidad es el dato característico del funcionamiento de esas relaciones jurídicas interdependientes, donde el interés de las partes se satisface mediante un único negocio que requiere contratos coligados en un mismo sistema que se mantienen unidos conservando su autonomía. En el sistema de tarjeta de crédito en todos los sujetos que participan se da la característica de la conexidad contractual, donde se celebran una pluralidad de contratos autónomos, que se encuentran vinculados entre sí a través de una finalidad económica supracontractual. Es decir, cada una de dichas relaciones contractuales es necesaria e intercomunica a todas sus partes de manera direccionada a la satisfacción de dicho objetivo, el cual los justifica. Esta finalidad puede verificarse jurídicamente, en la causa subjetiva u objetiva, en el consentimiento, en el objeto, o en las bases del negocio (conf. Sala A en SICA Nº 08/2019).

Es que, en materia de consumo, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no invisten el carácter de tercero por el cual no deba responder, si alguno de los otros debe hacerlo. Según el régimen de tutela del consumidor son responsables todos aquellos proveedores que intervengan de forma profesional en la comercialización del producto o en la prestación del servicio y deben responder por ello, cualquiera sea el supuesto, en forma solidaria; sin perjuicio de las acciones de repetición que entre ellos puedan iniciar (conforme artículo 40 de la LDC).

En el mismo sentido, se ha dicho que la empresa de tarjeta de crédito organiza y administra un verdadero sistema cuya supervisión y control mantiene y que debe por ello responder solidariamente con el emisor y viceversa (conforme Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo, Sala II, “BBVA Banco Francés SA c/ GCBA”, RDC 1079/0, del 23/10/2007; y “First Data Cono Sur SRL c/ GCBA”, EXP <CBU_3> , del 28/05/2019, entre otros).

Por ello, no caben dudas de que todos los miembros de la cadena de comercialización deben responder frente al consumidor por el incorrecto funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito y de débito automático, tal como lo resolvió la disposición recurrida.

A ello se agrega que el Banco, lejos de aportar elementos que permitieran esclarecer definitivamente el origen del cargo cuestionado o las gestiones concretas realizadas para

Documento anonimizado por AymurAI

obtener su cancelación (conforme el procedimiento previsto en el art. 26 de la Ley 25.065), limitó su defensa a atribuir la responsabilidad a la administradora del sistema (<TEXTO_ANONIMIZAR_2>), sin ofrecer una solución efectiva al consumidor.

Cabe recordar que la tutela constitucional consagrada en el artículo 42 de la Constitución Nacional impide trasladar al usuario las consecuencias derivadas de la fragmentación organizativa de los distintos operadores económicos que intervienen en la prestación del servicio.

Por consiguiente, la participación del Banco dentro de la operatoria cuestionada resulta suficiente para comprometer su responsabilidad frente al consumidor, sin perjuicio de las acciones de repetición que eventualmente pudieran corresponder entre los distintos proveedores involucrados.

En definitiva, la circunstancia de que el Banco no sea el prestador directo del servicio cuestionado ni el único operador interviniente en la gestión del débito automático no resulta suficiente para eximirlo de la responsabilidad que le cabe en su condición de entidad emisora e integrante de la cadena de prestación del servicio financiero. La solidaridad establecida por el artículo 40 de la Ley 24.240, la naturaleza compleja del sistema de tarjeta de crédito y las obligaciones específicas que le impone la Ley 25.065 frente al desconocimiento de consumos, tornan ajustada a derecho la solución adoptada por la autoridad administrativa.

En consecuencia, corresponde rechazar el agravio bajo examen y confirmar, en este aspecto, la Disposición N° 001/2026 recurrida.

4) <u>Cuarto agravio. Improcedencia de la imputación por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240.</u>

La apelante sostiene que atendió debidamente el reclamo del consumidor, compareció al procedimiento administrativo y cumplió íntegramente con el acuerdo conciliatorio alcanzado, razón por la cual considera inexistentes las infracciones atribuidas por la autoridad administrativa.

En este punto, corresponde precisar que la LDC establece que el proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

Además, cabe mencionar que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42 CN, 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

Documento anonimizado por AymurAI

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. esta Sala SICA N° 23/2023, 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, páginas 229, 233 y 304). Así es que, el solo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la LDC.

A ello se suma que la Ley N° 25.065, que regula específicamente el sistema de tarjetas de crédito, también impone deberes concretos de información a cargo del emisor frente a la impugnación o desconocimiento de consumos por parte del titular. En efecto, el artículo 26 y concordantes establecen que, formulada la observación del resumen de cuenta, la entidad emisora debe acusar recibo de la impugnación, corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, poniendo a disposición del usuario los antecedentes y documentación respaldatoria que justifiquen el cargo cuestionado.

Se trata, por tanto, de una manifestación específica del deber general de información consagrado en el artículo 4 de la Ley 24.240 y en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que exige del proveedor una conducta activa, diligente y transparente tendiente a esclarecer el origen de los consumos desconocidos y a brindar al consumidor una respuesta cierta y eficaz. La mera remisión de responsabilidades a otros integrantes del sistema o la ausencia de explicaciones concretas sobre la operatoria impugnada importan un incumplimiento de tales de

La jurisprudencia ha señalado reiteradamente que la infracción al deber de información constituye una infracción formal, cuya configuración no exige la acreditación de un daño específico, bastando la omisión o insuficiencia informativa para tenerla por consumada.

En el caso, las actuaciones administrativas evidencian que el consumidor desconoció reiteradamente el débito automático identificado como “<PER> <PATENTE_DOMINIO>”, sin obtener una explicación concreta respecto de su origen ni de las medidas adoptadas para lograr su cancelación definitiva. Las respuestas brindadas por la entidad financiera se limitaron a señalar que la cuestión dependía de otros sujetos integrantes del sistema, sin proporcionar información precisa, completa y eficaz ni acompañar elementos que permitieran verificar la legitimidad del cargo o las gestiones realizadas para su cese, incumpliendo de ese modo tanto el deber general de información previsto en el artículo 4

Documento anonimizado por AymurAI

de la Ley 24.240 como las obligaciones específicas impuestas por la Ley 25.065 en materia de impugnación y desconocimiento de consumos.

Por ello, la infracción al artículo 4 de la Ley 24.240 aparece correctamente configurada.

Del mismo modo, la vulneración del artículo 19 de la LDC surge de la circunstancia de que el servicio financiero brindado no respetó las modalidades y condiciones conforme a las cuales debía desarrollarse, obligando al consumidor a soportar cargos que desconocía y respecto de los cuales no obtuvo una solución efectiva pese a la reiteración de sus reclamos.

En este sentido, la Ley N° 25.065 impone a la entidad emisora deberes concretos frente a la impugnación o desconocimiento de consumos por parte del titular de la tarjeta, obligándola a recibir el reclamo, verificar la legitimidad de los cargos cuestionados, proporcionar las explicaciones y antecedentes respaldatorios correspondientes y arbitrar las medidas necesarias para la adecuada solución del conflicto.

Tales obligaciones integran las modalidades propias de prestación del servicio financiero y, por ende, su inobservancia configura también la infracción prevista en el artículo 19 de la Ley 24.240, en cuanto exige a los proveedores respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales los servicios han sido ofrecidos y contratados.

La circunstancia de que el Banco hubiera efectuado un reintegro parcial de las sumas percibidas no elimina la subsistencia de la conducta infractora ni neutraliza los efectos derivados de la continuidad del débito automático cuestionado, máxime cuando la pretensión relativa a su cancelación definitiva permaneció insatisfecha durante toda la tramitación administrativa.

En el caso, ha quedado acreditado que el consumidor continuó soportando un débito automático desconocido, sin obtener una solución efectiva pese a sus reiterados reclamos y a la intervención administrativa. La circunstancia de que el Banco invoque la participación de otros sujetos en la operatoria no resulta suficiente para eximirlo de responsabilidad frente al usuario, toda vez que los distintos proveedores que intervienen en la relación de consumo responden solidariamente por las consecuencias derivadas de la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones de repetición que pudieran corresponder entre ellos.

En este contexto, no puede soslayarse que el hecho de que el consumidor se presente ante la autoridad de aplicación para que los responsables le brinden una respuesta efectiva debería motivar a los involucrados a encontrar una solución rápida, proactiva, adecuada y

Documento anonimizado por AymurAI

eficaz dentro del procedimiento administrativo, en favor de la persona que originalmente confió en sus servicios. El hecho de que un reclamo de esta naturaleza haya debido transitar la totalidad de la instancia administrativa y arribar finalmente a esta sede jurisdiccional demuestra, más que la defensa de intereses genuinamente controvertidos, una posición comercial renuente que no se compadece con la finalidad protectoria del sistema consumeril ni con las exigencias propias del mercado en el que los proveedores desarrollan su actividad (conf. Sala B, SICA N° 06/2024).

En efecto, el consumidor no sólo debió formular reiterados reclamos ante la entidad financiera y por medios electrónicos, sino también acudir a la Oficina de Defensa del Consumidor, participar de audiencias conciliatorias, insistir en múltiples oportunidades en la baja del débito desconocido y soportar la continuidad de los cargos durante toda la tramitación administrativa, para intentar resolver una cuestión que, por sus características, no revestía una complejidad técnica o jurídica que justificara semejante dilación. El hecho de que el consumidor haya debido transitar íntegramente este procedimiento para obtener una respuesta constituye un claro indicio de que las empresas involucradas no brindaron en tiempo oportuno una solución eficiente, adecuada y acorde con los deberes de buena fe, colaboración y trato digno que informan las relaciones de consumo.

Así las cosas, se advierte que la autoridad de aplicación ponderó adecuadamente la totalidad de las circunstancias del caso, valorando especialmente la conducta asumida por las empresas denunciadas, la persistencia del conflicto, el perjuicio económico ocasionado, el trato recibido por el consumidor y la necesidad de conferir a la sanción un efecto disuasorio suficiente, extremos que encuentran adecuado respaldo en las constancias del expediente.

En consecuencia, la imputación por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240 se encuentra debidamente fundada y ajustada a derecho.

5). Planteo de inconstitucionalidad del requisito del *solve et repete*.

Finalmente, la recurrente plantea la inconstitucionalidad del requisito del *solve et repete*, por considerarlo contrario a las garantías constitucionales de defensa en juicio, debido proceso, acceso a la justicia y presunción de inocencia.

El planteo deviene abstracto y, por ende, inoficioso. Ello así, por cuanto el artículo 7 de la Ley VII N° 22 establece expresamente que el recurso de apelación contra las disposiciones sancionatorias se concede con efecto suspensivo, circunstancia que impide la ejecución inmediata de la multa mientras la resolución no adquiera firmeza.

Documento anonimizado por AymurAI

En consecuencia, no existe en el caso una exigencia actual y concreta de pago previo que condicione el acceso de la recurrente a la jurisdicción ni que torne operativa la restricción constitucional denunciada.

La propia tramitación del presente recurso demuestra que la apelante ha podido ejercer plenamente su derecho de defensa, acceder a la revisión judicial de la decisión administrativa y formular todas las impugnaciones que estimó pertinentes, sin que el cumplimiento previo de la sanción económica haya constituido un presupuesto para ello.

Por tal motivo, al no verificarse un gravamen actual ni una afectación concreta de derechos constitucionales, el planteo de inconstitucionalidad debe ser rechazado por abstracto.

Por los fundamentos expuestos, corresponde desestimar la totalidad de los agravios introducidos y confirmar íntegramente la Disposición N° 001/2026 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

VI. Las costas se imponen a la recurrente vencida, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 del CPCC.

En cuanto a los honorarios profesionales, corresponde regular los correspondientes a los Dres. <PER_5> y <PER_6> , apoderado y patrocínante, respectivamente, del <ANONIMIZAR> <ANONIMIZAR_1> , en la suma equivalente de 8 JUS, en conjunto (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la Ley XII N° 4), con más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871) y siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

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

1) CONFIRMAR la Disposición N° 001/2026 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en todo cuanto fue materia de agravios.

2) IMPONER las costas a la recurrente vencida.

3) REGULAR los honorarios profesionales de los Dres. <PER_5> y <PER_6> , apoderado y patrocínate, respectivamente, en la suma equivalente de 8 JUS, en conjunto (conf. Arts. 5, 6, 6 bis, 7, cuarto párrafo, 13 y conc. De la Ley XII N° 4), con más el IVA pertinente si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871) y siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

4) REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase.

Documento anonimizado por AymurAI

Suscripta digitalmente por Guillermo Nicolás WALTER, Presidente de la Sala 2, y por Marcelo Fernando PERAL, Juez de Cámara. ***REGISTRADA BAJO EL Nº 06 DE 2026-SICA-****CONSTE. Firmado digitalmente por Pablo Daniel SCHONHOFF, Secretario de Cámara.*

Documento anonimizado por AymurAI