000001/2026

Comodoro Rivadavia, dieciséis de octubre de 2026.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<PER_1> SA en autos: "<PER_2> c/** <PER_1>**" Expte N°149/25 ODC-MCR s/ Recurso de apelación" Expte N° 1/2026,** en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Comodoro Rivadavia.

I. Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado (h.78/84), el banco <PER_1> S.A, recurso de apelación contra la Resolución N° 149/25 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia (h. 64/68).

En dicha resolución, en lo pertinente al recurso, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona al <PER_1> S.A con una multa de $3.000.000 por infracción a los artículos 4° y 19° de la Ley 24.240 y al 1100 del CCCN, con más la suma de $ 400 en concepto de publicación de la decisión (Ley 24.240 art. 47 y arts. 6° inc. e) de la Ley VII N° 22 y 4° de la Ordenanza N° 6758/99). Asimismo, le ordena a que en el término de 5 días hábiles de notificado "se abstenga de: i. informar en las bases de datos de deudores del país (Veraz, nosis, Central de Deudores de Deudores de BCRA) la deuda de $24.035.875,20 como deuda contraída por la Sra. <PER_2> DNI N° <DNI_1> ; ii. Realizar cualquier acción de cobro contra la Sra. <PER_2> por toda suma resultante o derivada de los consumos efectuados con tarjeta de crédito <TEXTO_ANONIMIZAR_1> de su titularidad; iii. bloquear o realizar débitos en cuentas cajas de ahorro o cuentas corrientes de su titularidad con el objeto de cobrar la deuda por la

Documento anonimizado por AymurAI

suma de $24.035.875,20 hasta que se resuelvan definitivamente las actuaciones relacionadas con la disputa en curso, ello en virtud de los considerandos de la presente resolución y lo dispuesto por el art. 24° inc. b) de la Resolución MCR N° 1480/01”.

II. La parte recurrente señala como primer agravio que la resolución efectúa una relación de los hechos incorrecta, prescindiendo de la información y prueba documental aportada por su parte. Expone que prescinde de la presentación de fecha 14/05/25 en la cual se informó que la deuda revestía carácter genuino, detallando la situación de cada tarjeta y respecto de la P. indicó que la denunciante no desconoció ningún consumo en el plazo legal. Entonces dice que afirmar que el banco había persistido en sostener la legitimidad de la deuda sin acreditar una investigación seria, exhaustiva y oportuna parte de un presupuesto fáctico inexistente pues no hubo desconocimientos.

En segundo lugar, cuestiona que no se identificó de manera concreta la conducta antijurídica ni la obligación legal supuestamente vulnerada. Manifiesta que la Autoridad de aplicación sostiene que se incumplió el deber de información, cuando en efecto el Banco la ha brindado y acompañado documentación respaldatoria. Recuerda que es el titular el que debe formular el desconocimiento de los consumos dentro de plazo legal previsto. Agrega que la resolución recurrida carece de sustento jurídico.

El tercer agravio se centra en la imposibilidad material de cumplir las medidas ordenadas. Sostiene que además de ser de cumplimiento imposible toda vez

imizado por AymurAI

que ya informó la deuda genuina, la autoridad de aplicación introduce obligaciones que no surgen de ninguna norma vigente vulnerando el principio de legalidad que debe regir la actuación administrativa.

El cuarto agravio, sostiene la irracionalidad de la multa impuesta y la falta de proporcionalidad entre lo decidido y los fines previstos en la ley, lo cual vicia el acto.

Cuestiona los fundamentos en que se basa el quantum de la multa. Indica que dio respuesta a la denuncia y efectuó más de 1 descargo; sostiene que el Banco no tiene una posición favorable en el mercado; que no es reincidente toda vez no existe otro caso como el presente y agrega que no existió perjuicio alguno derivado de la conducta del banco. Aduna que no hay explicación razonada de los puntos que se toman en cuenta para graduar la multa.

Efectúa reserva de caso federal.

III. De las actuaciones surge que en la h.1 la Sra. <PER_2> efectúa denuncia contra <TEXTO_ANONIMIZAR_1> y el <PER_1> negando tener deuda alguna con la <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . Peticiona el libre de deuda y la rectificación en el Veraz y otros sistemas que hubiera. Adjunta resúmenes de cuenta y DNI.

En la h.13/14 se presenta el apoderado de <TEXTO_ANONIMIZAR_1> SA y brinda información.

En la h. 11 y 19 obran actas de audiencias no compareciendo las denunciadas a la primera y en la segunda asistió la apoderada del <PER_1> SA.

En la h. 20 el mencionado Banco informa en fecha 14/5/26 respecto del estado de las tarjetas de crédito Visa y Amex.

Documento anonimizado por AymurAI

La denunciante rechaza la existencia de deuda indicando que nunca fue notificada de nada respecto de la tarjeta Amex y corrido el traslado no fue contestado por el banco.

La autoridad de aplicación solicitó a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> indique si se efectuó apertura de investigación respecto de los resúmenes acompañados por la entidad bancaria, siendo que en el de fecha 08/07/24 se observa que existieron créditos de consumos cuestionados en la TJ0739.

Respondió en las h. 53/54 precisando que recibieron del banco emisor el pedido de débitos al comercio por tratarse de operaciones de tarjeta no presente.

Transmitida la contestación al Banco denunciado este reenvió la respuesta de fecha 14/05/25.

En la h. 61 obra Acta de imputación -Sumario N° 68 contra <PER_1> S.A, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240 y art. 1100 del CCCN por incumplimiento del deber de investigar y de brindar información suficiente y veraz sobre las operaciones impugnadas afectación del principio de seguridad, transparencia y trato digno.

En la h. 63 reitera la denunciada el carácter de deuda genuina y la inexistencia de falta de información.

El 18 de noviembre de 2025 se dicta Resolución ODC MCR N° 149/2025 aquí recurrida (h.64/68).

IV. Ingresando al análisis del recurso, cabe destacar que el deber de información al usuario contemplado en el art. 4 LDC, tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. y debe satisfacer todas las inquietudes que a aquél se le generen en relación

imizado por AymurAI

al servicio que se le presta. "El deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403)."

"El porqué de la necesidad de una información al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios "(cfr. López Cabana, Roberto, 'Deber de información al usuario', Actualidad en Derecho Público (AeDP), n° 12, p. 89). Asimismo, es necesario destacar que, si bien el deber de información es particularmente relevante en la etapa de perfeccionamiento del vínculo, a fin de permitirle al consumidor efectuar una elección racional, no agota allí su contenido, sino que, por el contrario, subsiste plenamente durante toda la ejecución del contrato" ("<ANONIMIZAR_2> . c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones", sent. del 12/5/09; RDC 1924/0. Sala B S.I. N° 204/2009). Estos principios rectores son receptados por el Código Civil y Comercial en los arts. 1100 y 1382 normativa aplicable al caso.

De las constancias de autos surge que la Sra. <PER_2> solicitó ante la oficina información del banco y de <PER> sobre la deuda con la tarjeta <PER>

Documento anonimizado por AymurAI

cuyos consumos del resumen que acompaña niega haberlos efectuado.

En este aspecto cabe destacar que el Banco emisor se centra en que informó en fecha 14/05/25 el carácter genuino de la deuda toda vez que la denunciante no desconoció operaciones en el plazo legal.

Incorporado en la h. 53/54 la respuesta de P- SA al requerimiento de la Autoridad de Aplicación indicando los débitos al comercio solicitado por el banco emisor y que la tarjetahabiente debería tener dichos montos acreditados, éste se limitó a reenviar la respuesta de fecha 14/05/25. Asimismo cuando le fue preguntado si mantiene su postura ante la existencia de desconocimiento resueltos favorablemente (h59) no otorgó respuesta alguna.

Con ello el incumplimiento del deber de información es perfectamente asible no brindando las aclaraciones o precisiones ante los datos acompañados por <PER>, máxime cuando no coinciden con los montos devueltos consignados en los resúmenes de tarjeta acompañados por el propio banco. Tampoco indicó ante la magnitud de los consumos cuestionados las acciones preventivas e investigativas llevadas a cabo en consecuencia.

La administración analizó la plataforma fáctica denunciada y subsumió el hecho en la norma al imputarle a la entidad la violación a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240. Sobre ello el banco se limitó a negar su responsabilidad en el hecho denunciado, considerando que la reclamante es responsable de no efectuar los desconocimientos de los consumos, sin informar verificaciones de seguridad ante los

imizado por AymurAI

consumos cuestionados cuya constancia de éstos surgen en el expediente (h 26/28 entre otras).

La respuesta dada por el banco y reiterada posteriormente -que entiende la parte recurrente en sus agravios dio cumplimiento a su deber- no satisfizo la información requerida por la oficina ni se condice con las constancias de las actuaciones administrativas.

Es decir, no surge la información requerida por la oficina ni que se haya dado curso a una investigación a fin de corroborar posibles irregularidades o deficiencias de seguridad. Habida cuenta de lo cual se imponía una investigación y brindar información cierta, precisa, clara y oportuna por parte del banco de las operaciones realizadas en la tarjeta de crédito de su cliente.

Y este "onus probandi" es asignado a la entidad prestataria del servicio bancario puesto que no solo es quien se encuentra -como en general ocurre- en una mejor posición para acreditar los hechos controvertidos, máxime cuando la prestataria se trata de una entidad bancaria como la impugnante en autos, sino también por cuanto esta es la regla prevista por el legislador y que cabe entender que es contemplada para todo tipo de proceso donde transiten controversias vinculadas a relaciones del consumo (Conf.: art. 53 de la Ley 24.240).

Y se afirma que rige para todo tipo de proceso en donde se encuentren controvertidos derechos del consumidor sea que se tramite en sede administrativa o judicial, aun cuando no se soslaya que dicha atribución de carga de la prueba se encuentra contemplada por la ley 24.240 en el capítulo referido a los procesos judiciales. Empero y a pesar

Documento anonimizado por AymurAI

de ello puede ser afirmado que rige plenamente también para el procedimiento a realizar en sede administrativa toda vez que su fundamento es el mismo: el deber de colaboración, probidad y buena fe que rige para la tutela de los derechos del consumidor y del usuario de modo prevalente en cabeza de los proveedores o prestadores de servicios.

Asimismo, debemos recordar que el mentado deber de información al usuario contemplado en el art. 4 de la ley 24.240 tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. Así el derecho a la información se ubica en el centro de los derechos sustanciales de los consumidores en tanto les permite resguardar sus intereses económicos e incluso la vida y la salud.

A su vez el art. 1100 del C.C.C. establece "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión."

El deber de información es la posibilidad cierta, objetiva y adecuada que le permita al consumidor interiorizarse realmente sobre las circunstancias relativas a su reclamo de manera que descarte o confirme sus dudas. La información "adecuada" es la información pertinente, útil, relevante, la que esclarece de modo cierto y

detallado sobre la circunstancia que interesa a quien la requiere.

Entonces, en el particular, el deber de informar al cliente consistía en comunicarle los consumos integrantes de la deuda reclamada, brindar los datos sobre los débitos solicitados a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> SA, y también del resultado de la investigación referida a las posibles irregularidades de las operaciones desconocidas, máxime teniendo en cuenta el excesivo saldo de más de 24 millones cuando el límite de compra es muy inferior. En consecuencia el agravio debe ser rechazado.

En relación al agravio referido a las medidas preventivas dispuestas por la Oficina cabe recordar que el art. 24 inc. b de la Resolución MCR N° 1480/01 dispone que la Autoridad de Aplicación podrá "ordenar, como medida preventiva y en cualquier estado de las actuaciones, el cese de conductas infractivas y la reversión de sus efectos negativos, así como el cumplimiento de las obligaciones legales".

En este sentido, la normativa aplicable reconoce a la autoridad de aplicación diferentes competencias para que cumpla con su labor de prevención y contralor en el marco de las relaciones de consumo revistiendo particular importancia la facultad que le confiere el mencionado art. 24 de la Resolución N° 1480/01 de adoptar medidas preventivas administrativas.

Estas medidas administrativas de carácter preventivo no buscan asegurar el resultado del sumario, como la cautelar en sede judicial el resultado del pleito, sino ordenar el cese de la

Documento anonimizado por AymurAI

infracción a la ley. (Cfme. Alvarez Larrondo, Federico M., "Las medidas preventivas administrativas en el Derecho del Consumidor" LA LEY 2008-B, 69).

Dicho ello, en el caso particular, incide en la cuestión aquí en tratamiento que la denunciada fue multada por la infracción a los art. 4 y 19 en cuanto a la deficiente información aportada e investigación del uso del servicio financiero que brinda, lo cual no implica pronunciamiento alguno sobre la deuda la cual ni siquiera fue analizada.

En este marco fáctico, no se advierte que se haya acreditado la verosimilitud del derecho que torne admisible la medida preventiva dispuesta en el acápite ii). La denunciante desconoce la totalidad de los consumos de su tarjeta <PER>, la denunciada aduce no existieron desconocimientos en el plazo legal por la tarjetahabiente y de la documental obrante en el expediente surgen algunos de ellos cuestionados pero no la composición total de la supuesta deuda.

Sumando a ello que la medida implica la improcedente afectación del derecho del supuesto acreedor al acceso a la jurisdicción y de peticionar ante las autoridades.

Por otro lado, las imprecisiones en cuanto al contenido de las medidas preventivas dispuestas impiden analizar su real alcance. Ordena abstenerse de informar a las bases de datos de deudores por lo que si ya lo ha comunicado, la tornaría inaplicable al caso. Tampoco se observa ni plantea la recurrente el agravio que le ocasiona dicha abstención de informar.

imizado por AymurAI

La indefinición del plazo de duración –al disponer que se extenderá hasta que se resuelva definitivamente las actuaciones relacionadas con la disputa-, al haberse dictado en el ámbito administrativo podría interpretarse que se refiere a las presentes actuaciones. Además fueron dictadas condicionada a una decisión definitiva que no identifica.

Entonces reforzando lo antes mencionado, en caso de considerarse la sede administrativa fue dispuesta precisamente en la Resolución del sumario por la oficina y si se referenciaría a la disputa judicial resulta improcedente quedar sin plazo determinado y a merced de la voluntad de la denunciante de promover el proceso judicial en defensa de sus derechos, máxime considerando que en acápite ii se lo impide al banco.

Lo expuesto y las deficiencias señaladas conllevan a hacer lugar parcialmente al agravio y revocar la medida preventiva dispuesta en el acápite II) del acápite 2 del resuelvo de la resolución recurrida. Considerando en el caso particular la múltiple vulnerabilidad de la consumidora, consideramos razonable fijar el plazo de caducidad de las ordenadas en los puntos I) y III) en dos (2) meses desde la notificación a la denunciante en la instancia administrativa de la presente.

V. Corresponde ahora abordar el examen del monto de la multa impuesta.

En síntesis, la recurrente sostuvo que resulta irrazonable, critica la falta de proporcionalidad entre lo decidido y los fines y la considera excesiva.

Documento anonimizado por AymurAI

Teniendo en cuenta ello, los parámetros establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor (art. 49), la posición en el mercado de la recurrente, la entidad de la conducta sancionada (incumplimiento del deber de información y de seguridad), y la falta de diligencia, la reincidencia en la conducta considerada en la procedencia de la multa, se advierte que el monto establecido por la autoridad administrativa, es razonable respecto de la falta cometida.

Por todo lo expuesto, se rechaza el agravio.

VI. Las costas de ésta instancia se imponen a la recurrente (art. 69 CPr), toda vez que la recepción parcial de un agravio no modifica su calidad de vencido.

Los honorarios profesionales se regulan teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

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

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por <TEXTO_ANONIMIZAR_3> , y revocar el acápite ii) del artículo 2° del resuelvo y confirmar en lo restante la Resolución N° 149/2025 de la ODC.

2) Fijar el plazo de caducidad de las medidas preventivas de los puntos i) y iii) del artículo 2° del resuelvo, en dos (2) meses desde la notificación

imizado por AymurAI

a la denunciante en la instancia administrativa de la presente.

3) Las costas de esta instancia se imponen al recurrente.

4) Regular los honorarios profesionales del Dr. <PER_4> y <PER_5> , conjuntamente, en la suma equivalente a OCHO (8) JUS; con más I.V.A. en caso de corresponder.

5) Tener presente la reserva de caso federal

6) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 780 DEL AÑO 2026
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS

Documento anonimizado por AymurAI