Trelew, 26 de octubre de 2026**.**

VISTOS: estos autos caratulados: “ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . s/ Recurso de Apelación art. 7 - Ley VII N° 22 (X.)” (Expte. N° 479 - Año 2026 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el llamado del 16/09/2026.

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante Disposición N° 001/2026 ODC del 22/12/2025, la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó a <PER_1> <ANONIMIZAR_1> . y a VISA de <TEXTO_ANONIMIZAR> . (en adelante, <PER_2>) con una multa de $1.208.866 para cada una, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240.

Asimismo, ordenó a <PER_1> y/o solidariamente a <PER_2> anular el débito automático identificado como “<PER> <CBU_1> ”, desde agosto de 2025, efectuar las anulaciones y compensaciones financieras correspondientes y reintegrar al consumidor <PER_4> las sumas percibidas, con intereses a la tasa activa del Banco del Chubut S.A. desde cada descuento hasta su efectivo pago. Dispuso, además, la publicación de una reseña del caso y de la parte resolutiva en el diario Jornada de Trelew, por un día.

Para decidir de ese modo, consideró acreditada la existencia de una relación de consumo y la persistencia de débitos automáticos desconocidos por el denunciante, pese a sus reiterados reclamos. Señaló que las empresas involucradas no brindaron una solución efectiva y se atribuyeron recíprocamente la responsabilidad.

Respecto del art. 4 de la LDC, entendió incumplido el deber de información, pues las denunciadas no explicaron de manera clara y suficiente el origen de los descuentos ni acreditaron medidas eficaces para solucionar el reclamo, pese a encontrarse, por su intervención profesional en el sistema de tarjetas de crédito, en mejores condiciones de esclarecer la operatoria.

En cuanto al art. 19 de la LDC, consideró vulneradas las condiciones de prestación del servicio, al mantenerse los débitos cuestionados sin su anulación y reintegro. Destacó que los proveedores intervinientes no podían eximirse de responsabilidad frente al consumidor mediante la atribución recíproca de obligaciones.

Asimismo, ponderó la falta de respuesta satisfactoria, el trato dispensado al denunciante y el perjuicio económico ocasionado, disponiendo la restitución de las sumas descontadas, con intereses, conforme al art. 40 bis de la LDC.

Finalmente, para graduar las multas, valoró las pautas de los arts. 47 y 49 de la LDC, la profesionalidad y posición de mercado de las denunciadas, sus antecedentes sancionatorios, el perjuicio causado, la falta de solución conciliatoria y la finalidad disuasoria de la sanción.

Documento anonimizado por AymurAI

II. Contra dicha disposición, <PER_2> interpuso recurso de apelación. Sostuvo que el acto administrativo carecía de motivación suficiente, por no individualizar las conductas que configurarían las infracciones ni precisar las obligaciones incumplidas. Afirmó que la autoridad de aplicación le atribuyó responsabilidad mediante consideraciones generales sobre su posición en el mercado, sin distinguir su intervención de la correspondiente al banco emisor.

Explicó que su actividad se limita al procesamiento de operaciones y a la prestación de servicios a las entidades emisoras, sin emitir tarjetas, financiar consumos, percibir pagos de los usuarios ni mantener una relación contractual directa con ellos. Sobre esa base, negó su legitimación pasiva y atribuyó al banco las obligaciones derivadas del contrato de tarjeta de crédito.

En relación con el art. 4 de la LDC, sostuvo que el deber de información correspondía a la entidad emisora y que no se había identificado qué datos debía proporcionar <PER_2> ni cómo habría incumplido esa obligación. Añadió que la información exigible debía guardar relación con el vínculo contractual, sin resultar excesiva, y que el consumidor también debía colaborar para recibirla adecuadamente.

Respecto del art. 19 de la LDC, alegó que no podía imputársele el incumplimiento de condiciones de un servicio que no había contratado con el denunciante, ni responsabilizársela por decisiones del banco sobre su cuenta, sin acreditar una conducta propia constitutiva de infracción.

Cuestionó también la procedencia del daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC, por entender que el consumidor no lo había solicitado expresamente, que no correspondía disponerlo de oficio y que <PER_2> no había percibido las sumas reclamadas. Planteó, además, la inconstitucionalidad de las facultades resarcitorias atribuidas a organismos administrativos, por considerarlas contrarias a las garantías de defensa en juicio y debido proceso.

Asimismo, objetó la orden de rectificar los consumos y la información crediticia, alegando que no era acreedora del consumidor ni administraba directamente su cuenta, por lo que tales medidas excedían sus funciones.

Finalmente, cuestionó subsidiariamente el monto de la multa por considerarlo excesivo y carente de fundamentación suficiente, al no haberse ponderado las circunstancias del caso ni la ausencia de un daño atribuible a su parte. Solicitó, en consecuencia, la revocación de la disposición o, subsidiariamente, la reducción de la sanción**.**

III. Corresponde reseñar las principales actuaciones cumplidas ante la autoridad de aplicación, previo al tratamiento del recurso.

a) El 13/09/2024 (hojas 01/03), el Sr. <PER_4> denunció ante la Oficina de

nonimizado por AymurAI

Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew a <PER_1> y <TEXTO_1> <TEX>., por la inclusión en los resúmenes de su tarjeta <TEX> de débitos identificados como " <PER_3> ", que afirmó no haber solicitado ni autorizado. Manifestó haber reclamado infructuosamente ante el banco y solicitó el reintegro de las sumas descontadas, con intereses.

b) El 16/09/2024 (hoja 4) se corrió traslado de la denuncia y el 27/09/2024 (hoja 6) se fijó audiencia conciliatoria para el 07/10/2024.

c) En dicha audiencia (hoja 21 ref.), el denunciante ratificó su reclamo, señaló que los descuentos continuaban y solicitó su cancelación definitiva y la devolución de lo percibido. <PER_1> presentó un escrito y la funcionaria actuante dispuso incorporar a <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . a las actuaciones, recaratular el expediente y otorgar a las denunciadas cinco días hábiles para manifestarse.

d) Ante la falta de acuerdo, el 06/11/2024 (hoja 26 ref.) se ordenó remitir las actuaciones al área sumarial. Posteriormente, <PER_1> ofreció reintegrar $25.000, propuesta aceptada por el denunciante y homologada administrativamente (hoja 35 ref.). El 30/12/2024, la entidad remitió el comprobante de pago correspondiente.

e) El 07/01/2025 (hoja 42 ref.) el denunciante reiteró su pedido de cancelación definitiva del débito, y el 31/01/2025 (hoja 43 ref.) manifestó haber solicitado dos veces el *stop debit*, sin recibir constancia ni número de reclamo. Desde el Área de Conciliación (hoja 43 ref.) se le indicó que debía gestionar personalmente la baja ante el banco. El 03/02/2025 (hoja 51) se dispuso remitir las actuaciones al área sumarial.

f) El 20/02/2025 (hoja 50 ref.) se labró el Acta de Imputación N.º 020/2025 contra <PER_1> , por presunta infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240. Notificada el 05/03/2025, la entidad presentó su descargo el 12/03/2025, negó las infracciones y atribuyó intervención en la operatoria de los débitos automáticos a <ANONIMIZAR>, ofreciendo conciliatoriamente $10.000.

g) El 14/03/2025 (hoja 65 ref.) se labró el Acta de Imputación N.º 031/2025 contra <TEXTO_ANONIMIZAR_1> ., por las mismas infracciones. Notificada (hoja 68 ref.), presentó su descargo (hojas 70/78), planteó la falta de legitimación pasiva y sostuvo que su actividad se limitaba al procesamiento de operaciones, sin vínculo contractual directo con el denunciante ni obligaciones propias del banco emisor, conforme el art. 2 de la Ley 25.065.

h) Finalmente, el 22/12/2025 (hojas 79/83 ref.) se dictó la Resolución N.º 001/2026 ODC, que tuvo por configuradas las infracciones a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240 e impuso a <PER_1> y a <TEX> de <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . una multa de

Documento anonimizado por AymurAI

$1.208.866 a cada una. También ordenó cancelar el débito cuestionado, efectuar las compensaciones financieras pertinentes, reintegrar las sumas percibidas con intereses y publicar la resolución en un diario local.

IV. Con carácter previo al tratamiento de los agravios, corresponde examinar el planteo de nulidad formulado por la recurrente, quien atribuye a la disposición impugnada arbitrariedad y ausencia de motivación suficiente, cuestionamiento que, de prosperar, tornaría innecesario el examen de las restantes objeciones.

El planteo no resulta atendible. La disposición impugnada contiene una motivación suficiente, pues expone los antecedentes de la denuncia, valora las constancias del expediente y expresa los fundamentos fácticos y jurídicos de la decisión adoptada. A ello se suma que <PER> fue incorporada a las actuaciones, notificada del Acta de Imputación N.º <TEXTO> por presunta infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24.240, y pudo ejercer efectivamente su derecho de defensa mediante la presentación del correspondiente descargo.

De este modo, no se advierte la ausencia de fundamentación que la recurrente atribuye al acto administrativo. Lo cierto es que el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240, y ella, conforme surge del expediente, es objetivamente patente (conf. art. 6º, incs. “a”, “b”, "f", Ley VII nº 22; art. 30, Ley I nº 18; Sala A, SICA N° 05/2015; SICA N° 12/2015; SICA N° 16/2015, SICA N° 10/2015 y sus remisiones, entre otras; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377; Buccheri, en "Manual de los derechos de usuarios y consumidores", AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 443).

Por ello, corresponde desestimar el planteo de nulidad y avanzar en el tratamiento de los agravios dirigidos contra el contenido de la decisión administrativa.

IV.1. Pasando a resolver, cabe recordar que -tal como ocurrió en los párrafos que anteceden- 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, 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 (Conf. 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 estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con

nonimizado por AymurAI

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 (CAT, Sala A, SICA N° 12/2025, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

Al fundar su recurso, la representación de <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . sostuvo que la denuncia debió ser desestimada, por tratarse de un conflicto entre el consumidor y la entidad bancaria emisora de la tarjeta de crédito, respecto del cual su mandante resultaba ajena. Afirmó, además, que los reintegros reclamados habían sido efectivamente realizados.

Seguidamente, describió el funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito y explicó que <PER> no mantenía una relación contractual directa con los usuarios, sino que se dedicaba principalmente al procesamiento de datos y operaciones, prestando servicios tecnológicos a las entidades financieras. Precisó que estas últimas contrataban con los titulares y percibían los pagos, mientras que los fondos se transferían entre los bancos intervinientes, sin pasar por Prisma. Sobre esa base, atribuyó a la entidad bancaria la responsabilidad por los hechos denunciados y solicitó la revocación de la sanción impuesta.

Finalmente, desarrolló sus agravios, los que serán tratados a continuación.

IV.2 Deber de información. Aplicación del Art. 4 de la ley 24.240.

La recurrente sostuvo que el deber de información recaía exclusivamente sobre la entidad bancaria emisora de la tarjeta, por ser quien mantenía el vínculo contractual con el consumidor. Señaló que dicha obligación debía limitarse a la información relevante para la contratación, sin exigir datos exhaustivos que dificultaran la operatoria comercial, y añadió que el usuario también debía prestar colaboración para posibilitar su cumplimiento.

Cabe recordar que el deber de información encuentra sustento constitucional en el artículo 42 y que su exigibilidad se extiende a todas las etapas de la relación de consumo. Su finalidad consiste en permitir que el consumidor conozca adecuadamente los alcances de la relación jurídica que mantiene con el proveedor y obtenga una prestación satisfactoria del bien o servicio contratado (CAT, Sala A, SICA 12/2025 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 Cámara dijo, en reiteradas oportunidades, que el sólo 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, no informar debidamente constituye la falta (conforme CAT, Sala A, SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA N° 02/2020, SICA N° 09/2015, entre muchas otras).

Documento anonimizado por AymurAI

Asimismo, los proveedores deben acreditar el cumplimiento diligente de sus obligaciones frente a un eventual reclamo, por encontrarse en mejores condiciones técnicas y materiales de aportar los elementos probatorios necesarios. La ausencia de prueba sobre circunstancias bajo su esfera de conocimiento puede, por tanto, ser valorada en su contra (conf. CAT, Sala A, SICA N° 03/2017; CAT, Sala B, SICA N° 05/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

En este contexto, la ausencia de una relación contractual directa entre <PER> y el denunciante no basta para excluir las obligaciones que pudieran corresponderle como integrante profesional del sistema de tarjetas de crédito. Al respecto, se ha dicho que la empresa administradora organiza y supervisa dicho sistema y debe responder solidariamente con el emisor (conforme Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo, Sala II, " <PER_5> s SA c/ GCBA", RDC 1079/0, del 23/10/2007; y " <PER_6> SRL c/ GCBA", EXP 36388-2017-0, del 28/05/2019, entre otros).

En el caso, la autoridad administrativa tuvo por acreditado que el consumidor continuó soportando débitos automáticos desconocidos, pese a sus reiterados reclamos, sin recibir una explicación clara acerca de su origen ni una solución efectiva. Frente a ello, Prisma se limitó a atribuir la responsabilidad al banco emisor, sin demostrar el cumplimiento de las obligaciones de información que le correspondían en función de su intervención en el sistema.

En consecuencia, corresponde rechazar los agravios vinculados con el deber de información y con la infracción al art. 4 de la Ley 24.240.

IV.3 Daño directo. Aplicación del art. 40 bis de la ley 24.240.

En primer término, debe decirse que el instituto del daño directo fue concebido por el legislador como una herramienta excepcional de tutela rápida, destinada a resolver supuestos de afectación patrimonial evidente y de escasa complejidad, evitando al consumidor el tránsito por un proceso judicial cuando el perjuicio resulte manifiesto, inmediato y fácilmente cuantificable.

No se trata, por ende, de una vía alternativa para sustituir el proceso jurisdiccional ordinario ni para desplazar la competencia natural de los jueces en la resolución de conflictos contractuales de fondo. Al respecto, cabe recordar que dicha norma define al daño directo como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, facultando a los organismos de aplicación a fijar indemnizaciones destinadas exclusivamente a reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo (SICA N° 01/2026, Sala B, 10/02/2026).

nonimizado por AymurAI

Así las cosas, no le asiste razón a la apelante al sostener que el denunciante no solicitó el daño directo, pues en su denuncia reclamó “el reintegro del dinero debitado hasta el día de la fecha, con los intereses correspondientes” (sic) (hoja 1 vta.), petición ratificada en la audiencia del 07/10/2024 (hoja 21 refoliada). En el caso, el daño directo se circunscribe a la restitución de las sumas indebidamente debitadas con sus intereses, como reparación del perjuicio patrimonial inmediato sufrido por el consumidor, sin comprender otros conceptos indemnizatorios (art. 40 bis de la LDC).

De igual modo, el planteo de inconstitucionalidad efectuado respecto del art. 40 bis de la ley 24.240, será rechazado. La Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el caso “Angel Estrada” (CSJN, 04/04/2005, *Fallos,* 328:651) sostuvo que, si bien el otorgamiento de facultades jurisdiccionales a los órganos de la administración es contrario a lo dispuesto en los arts. 18 y 101 de la Constitución Nacional, “tales principios constitucionales quedan a salvo siempre y cuando los organismos de la administración dotados de jurisdicción para resolver conflictos entre particulares hayan sido creados por ley, su independencia e imparcialidad estén aseguradas, el objetivo económico y político tenido en cuenta por el legislador para crearlos haya sido razonable y, además, sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente” (Wajntraub, Javier H, “Régimen Jurídico del Consumidor Comentado”, págs. 254/256, Ed. Rubinzal – Culzoni Editores, año 2020), tal como ocurre en el caso que nos ocupa.

IV.4 Rectificación del resumen donde consta el consumo cuestionado.

En cuanto a lo manifestado por la recurrente respecto de que no confecciona los resúmenes de cuenta ni suministra información a las bases de datos crediticios, cabe señalar que el artículo 2° de la disposición recurrida no ordenó rectificar información crediticia, sino anular los débitos cuestionados, efectuar las compensaciones financieras correspondientes y reintegrar las sumas percibidas. Tales medidas fueron dirigidas a <PER_1> y <TEXTO_1> S.A.U. y/o solidariamente a <TEXTO_ANONIMIZAR> ., sin imponer a esta última su ejecución material exclusiva. En consecuencia, las afirmaciones de la apelante no logran desvirtuar lo resuelto por la autoridad administrativa, por lo que corresponde rechazar el agravio.

IV.5 Cuantía y razonabilidad de la multa impuesta.

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 los cuestionamientos formulados por la recurrente no logran desvirtuar las infracciones constatadas por la autoridad administrativa (doctrina de los artículos 3 y 37 de la Ley N°

Documento anonimizado por AymurAI

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, considerando la escala sancionatoria prevista en el art. 47 inc. b de la Ley 24.240 (conf. art. 119 de la Ley 27.701), que oscila entre 0,5 y 2.100 canastas básicas totales para el hogar 3, y que el valor de dicha canasta ascendía a $1.208.866,33 en julio de 2025 (INDEC, 13/08/2025), se advierte que la multa impuesta ($1.208.866) equivale prácticamente a una canasta y se ubica en el tramo inferior de la escala legal. En consecuencia, atendiendo a la entidad de las infracciones, los antecedentes sancionatorios de la recurrente y las restantes circunstancias del caso, no se advierte que la sanción resulte irrazonable o desproporcionada.

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

V. 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 del Dr. <PER_7> , letrado apoderado de la apelante, 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° 001/2026 (22/12/2025).

IMPONER las costas de esta instancia a la recurrente.

REGULAR los honorarios del Dr. <PER_7> , 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 …14….. DE 2026 - SICA - CONSTE. Firmado digitalmente por Florencia CESARI, Secretaria de Refuerzo.

nonimizado por AymurAI