

## ÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA

En la ciudad de **SANTA ROSA**, capital de la Provincia de La Pampa, a los 03 días del mes de marzo de 2026, se constituye la **SALA 4** de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería, en actuación unipersonal (Acuerdo N.º 3873 y ACSTJ-2024-25-E-JUSPAMPA-STJLP) para resolver el recurso directo interpuesto en la causa caratulada: " **SAU (Ley 24.240 de Defensa del Consumidor) s/ RECURSO DIRECTO**" (Expte. N.º 24698 r.C.A.) originaria de la Dirección General de Defensa del Consumidor dependiente del Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de La Pampa.

**La jueza María Anahí BRARDA, dijo:**

**I.-** Mediante Disposición N.º 445/2025 -obstante en las páginas 43 a 52 del expediente administrativo N.º 4947/2024- la Dirección General de Defensa del Consumidor impuso a la firma **S.A.U.** una multa de setecientos noventa mil pesos (\$790.000,00).

La sanción así impuesta reconoce su origen en el reclamo presentado por el señor **El denunciante** relató que el 19/2/2024 notó que su billetera virtual **estaba sin fondos** y que, al revisar los movimientos, descubrió dos transferencias realizadas el 17/2/2024 -una por \$300.000 y otra por \$263.000- hacia una cuenta a nombre de un tercero ( **que él no conocía ni había autorizado**, por lo que hizo la denuncia penal pertinente que fue agregada al expediente administrativo. Reclamó, en dicho contexto, la devolución inmediata de su dinero y el desbloqueo de su cuenta de **Reclamó**

La Dirección de Defensa del Consumidor consideró, para así decidir, que la empresa incumplió con sus obligaciones de seguridad, información y trato digno. Sostuvo que el proveedor no garantizó un servicio seguro ni brindó soluciones ante la estafa sufrida, manteniendo al usuario en un estado de absoluta desinformación. Por estos motivos, determinó que la firma infringió los artículos 4 (deber de información), 5 (protección al consumidor), 6 (cosas y servicios riesgosos), 8 bis (trato digno) y 19 (modalidades de prestación de servicios) de la Ley N.º 24.240.

**II.-** La resolución aludida fue impugnada mediante recurso directo por **S.A.** que luce en las páginas 57 a 66 del expediente administrativo, obrando la réplica del Estado Provincial en las páginas 76 a 84.

En sus fundamentos, la recurrente plantea los siguientes agravios:

### **1. Rechazo de la excepción de incompetencia y afectación de garantías constitucionales:**

La empresa ratificó su defensa de incompetencia de la DGDC, argumentando que los hechos denunciados configuran un presunto delito de estafa cometido por terceros y que "*no existió ningún tipo de falla, anomalía o vulnerabilidad en nuestro servicio y plataforma*". Sostuvo que, al existir una denuncia penal en trámite, el organismo administrativo invade la esfera de la justicia penal, vulnerando la garantía del juez natural y el debido proceso legal. Afirmó que la responsabilidad por un ilícito penal es ajena al objeto de la Ley de Defensa del Consumidor.

### **2. Inexistencia de infracciones y rechazo expreso de las imputaciones y sanciones:**

Rechazó de forma expresa haber incumplido los deberes de información, trato digno y seguridad.

Reiteró lo manifestado en presentaciones anteriores, esto es: a) que en oportunidad de contratar el servicio se le informó al usuario cómo proteger la cuenta mediante las medidas de seguridad biométricas; b) que no se avanzó en acciones correctivas dado que el usuario no utilizó las medidas de seguridad diseñadas a tal

fin; c) se le comunicó también acerca de los canales habilitados de atención, además de contar con la web de [REDACTED]; d) que ante la falta de diligencia del denunciante y la denuncia penal formulada, la cuenta fue suspendida; y e) que es responsabilidad del cliente seguir las medidas de seguridad.

Alegó que, desde el primer momento, prestó colaboración con la Dirección y el denunciante, y que el problema fue causado por una persona ajena o por propia irresponsabilidad del denunciante.

### 3. Violación al principio de verdad material y exceso ritual:

Criticó que la Directora haya aplicado una responsabilidad objetiva "*mecánica*" sin analizar la conducta conciliadora de su parte ni las pruebas que demuestran que la empresa también fue víctima del ilícito. Sostuvo que se incurrió en un "*excesivo ritual manifiesto*" al omitir medidas de prueba fundamentales, como oficiar al juzgado penal donde tramita la denuncia del Sr. [REDACTED] frustrando así la búsqueda de la verdad jurídica objetiva.

### III. La contestación de Fiscalía de Estado

Solicitó el rechazo del recurso argumentando que la responsabilidad administrativa de consumo es independiente de la penal y que la Dirección actuó dentro de sus facultades legales. Destacó que el derecho al debido proceso fue respetado, ya que la empresa pudo defenderse y ofrecer prueba. Remarcó que el proveedor no logró desmentir la falta de seguridad ni el incumplimiento del deber de información y que, ante la duda, debe prevalecer la protección al consumidor según lo establece la ley.

### IV. Tratamiento

#### 1. La competencia de la Dirección General de Defensa del Consumidor

En el primer agravio, la empresa recurrente sostuvo que la DGDC resulta incompetente para intervenir, por considerar que los hechos configuran un delito de estafa investigado en sede penal.

Tal argumento no puede prosperar, además de evidenciar una confusión conceptual sobre la naturaleza de la responsabilidad en el derecho del consumo. Me explico.

En sede administrativa no se juzga la autoría del delito de estafa, cuestión que corresponde exclusivamente al fuero penal. Lo que analizó la autoridad de aplicación de la LDC es la responsabilidad del proveedor del servicio por el incumplimiento de los deberes de seguridad, información y trato digno en el marco de la relación de consumo.

Así lo explicó la DGDC al señalar que, aun cuando el daño se hubiera originado en una estafa, ello no eximía de responsabilidad al proveedor, aclarando que lo que se juzga en la sede administrativa es la omisión del deber de seguridad y no la atribución de culpabilidad del ilícito.

A lo expuesto cabe agregar que el hecho de que exista una causa penal en trámite no impide que la autoridad administrativa sancione los incumplimientos a la Ley 24.240, ya que se trata de ámbitos de responsabilidad independientes.

Tal como señaló la Dirección, el vínculo entre el Sr. [REDACTED] y [REDACTED] [REDACTED] es una relación de consumo financiero, donde el denunciante es el destinatario final y la empresa proveyó al usuario la plataforma digital a través de la cual se prestó el servicio y se materializó el perjuicio denunciado.

En ese marco, considero que la DGDC actuó dentro del ámbito de sus competencias legales, sin que medie afectación alguna a la garantía de juez natural ni al debido proceso legal. El agravio, por ende, se desestima.

## 2. El deber de seguridad y la responsabilidad objetiva del proveedor

En cuanto a la alegada ausencia de responsabilidad de la empresa, cabe recordar que el deber de seguridad de fuente constitucional (art. 42 CN) y legal (arts. 5 LDC), impone al proveedor la obligación de garantizar condiciones de prestación que no generen riesgos para el consumidor. En el caso de servicios financieros por medio de plataformas digitales, ello implica la implementación de mecanismos adecuados de prevención frente a maniobras fraudulentas, máxime cuando se trata de riesgos previsible.

Tal como puso de relieve la autoridad de aplicación de la LDC, a partir de la pandemia se produjo una expansión significativa de plataformas digitales y, paralelamente, se incrementaron las estafas y nuevas modalidades delictivas en entornos virtuales. En este contexto, las maniobras fraudulentas cometidas por terceros no pueden ser consideradas hechos imprevisibles ni ajenos al riesgo propio de la actividad desarrollada por el proveedor.

En el caso de las billeteras virtuales, la empresa debe garantizar la indemnidad de los fondos depositados por el usuario. La producción del daño pone en movimiento un régimen de responsabilidad de carácter objetivo, que solo puede ser excluido mediante la prueba de la causa ajena.

La doctrina ha señalado que *"...los hechos delictivos y demás fraudes producidos en el entorno digital bancario no constituyen ni un hecho de la víctima ni de un tercero por el cual no debe responderse hábil para interrumpir el nexo de causalidad, puesto que este no cumple con el carácter de "ajenidad" que debe guardar el caso fortuito para producir la liberación del deudor, toda vez que resulta un riesgo propio de las herramientas escogidas por el proveedor e impuestas al consumidor y, por lo tanto, previsible en atención a la profesionalidad con la que debiera desarrollar su oficio."* (Mendieta, Ezequiel N. La obligación de seguridad y el trato digno en el marco de las relaciones de consumo bancarias en el entorno digital. A propósito de la emergencia sanitaria, las sanciones dictadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y la protección de los consumidores hipervulnerables Publicado en: RCCyC 2021 (septiembre), 10 Cita: TR LALEY AR/DOC/2292/2 2).

En línea con lo expuesto, en el caso particular de las billeteras virtuales, se ha dicho que *"...son cuentas virtuales que sirven preferentemente como métodos de pago y contienen dinero, información bancaria y datos de tarjetas de débito y crédito de los usuarios, los cuales se pueden utilizar a través del mismo sistema. Es absolutamente previsible y, forma parte del riesgo propio e interno de esta actividad, la posibilidad de que la plataforma pueda ser hackeada o vulnerada por terceros para hacerse con esos fondos y utilizarlos ilegalmente"*. (Marcellino, Leonardo. Responsabilidad de billetera virtual por daños provenientes de incumplir con la obligación de seguridad. Cita: TR LALEY AR/DOC/1996/2025)

En el caso, ante la producción del daño y la aludida previsibilidad del riesgo propio de la actividad, la empresa no pudo demostrar la existencia de causa ajena que permita eximirla de responsabilidad.

A ello cabe agregar que, al tratarse de un profesional y en razón de superioridad técnica, [REDACTED] S.A.U. se encontraba en mejores condiciones de aportar todos los elementos probatorios obrantes en su poder vinculados al funcionamiento de la plataforma, los protocolos de seguridad implementados y demás medidas de prevención para este tipo de ilícitos (cfr. art. 53 LDC). Sin embargo, la firma no acreditó la existencia ni el efectivo cumplimiento de dichos mecanismos de prevención, sino que se limitó a negar genéricamente los fallos de seguridad de la plataforma y a reiterar argumentos defensivos expuestos en sus presentaciones anteriores.

En ese escenario, la inactividad probatoria del proveedor genera, conforme lo dispuesto por el art. 53 de la LDC, una presunción en su contra y a favor de la veracidad de los hechos denunciados por el consumidor.

La mera invocación de una supuesta conducta negligente del consumidor por no haber activado las medidas de seguridad biométricas que presuntamente le habría informado, o la afirmación genérica de que la plataforma no presentó fallas técnicas resultan insuficientes para neutralizar el deber de seguridad que recae sobre el proveedor.

En definitiva, ante la falta de acreditación de una causa ajena, la ausencia de prueba concreta sobre los mecanismos de seguridad invocados y la previsibilidad del riesgo inherente al servicio que presta la empresa, me conducen a confirmar la responsabilidad atribuida al proveedor por incumplimiento del deber de seguridad y rechazar su agravio.

### **3. Incumplimiento del deber de información y trato digno**

La empresa también se agravió de los incumplimientos endilgados en torno al deber de información y trato digno. Sin embargo, las constancias del expediente administrativo permiten tener por acreditado que el Sr. ■ se enfrentó a una situación de ausencia de respuestas claras y de falta de soluciones efectivas ante la desaparición de su dinero, no solo cuando presentó su reclamo ante la firma, sino a lo largo de todo el procedimiento administrativo.

La firma no demostró haber informado adecuadamente al usuario sobre las medidas de seguridad disponibles para prevenir este tipo de estafas, ni haber brindado alertas o avisos oportunos respecto de las operaciones cuestionadas, dado que fue necesario que el denunciante accediera a su cuenta para tomar conocimiento del hecho. Tampoco acreditó haberle dado una explicación técnica, comprensible y detallada sobre el motivo del rechazo de su reclamo, limitándose a señalar que la plataforma no presentó fallas y que la responsabilidad por falta de activación de las medidas de seguridad era del consumidor.

El deber de información no se agota en los términos y condiciones iniciales del servicio, sino que implica una obligación dinámica que demanda mantener informado al usuario, especialmente ante incidentes de seguridad como el que se produjo en este caso.

Por su parte, el consumidor que fue víctima de un ilícito se enfrentó a un escenario de desinformación y respuestas evasivas que lo obligaron a transitar la vía administrativa para obtener la devolución de los fondos sustraídos y la rehabilitación de su cuenta, todo lo cual configura en sí mismo un trato indigno sancionable a la luz de lo dispuesto por el art. 8 bis de la LDC.

Concuerdo con la DGDC en cuanto sostuvo que la firma omitió atender lo dispuesto por el art. 8 bis, al no garantizar las condiciones de atención y trato digno y equitativo del denunciante, quien fue víctima de una estafa que le generó un perjuicio económico, como resultado de un servicio brindado por la denunciada que no resguardó su seguridad ni le brindó solución ante el problema planteado.

En suma, el accionar de la empresa vulneró el deber de información previsto en el art. 4 de la LDC y configuró un trato indigno en los términos del art. 8 bis de la normativa aludida, colocando al Sr. ■ en una situación de incertidumbre, desprotección y desgaste innecesario para recuperar su dinero. Por ende, en este aspecto, la disposición apelada debe ser confirmada y el agravio desestimado.

### **4. El planteo relativo a la verdad material y exceso ritual manifiesto**

Finalmente debo señalar que tampoco resulta procedente el agravio vinculado a la supuesta violación del principio de verdad material y el alegado exceso ritual.

De la lectura de las actuaciones administrativas surge que la autoridad de aplicación de la LDC efectuó un análisis razonado de los antecedentes fácticos expuestos por todas las partes intervinientes, de las constancias incorporadas al expediente y de la normativa aplicable.

La firma tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y ofrecer prueba. Sin embargo, no requirió la producción de medidas probatorias específicas destinadas a demostrar, entre otras cuestiones, la adopción de medidas de seguridad de su parte ni la información brindada al usuario al respecto. Tampoco ofreció prueba tendiente a acreditar el estado de la causa penal invocada, cuando ello era carga de su propio interés.

En definitiva, del estado del trámite no se advierte la omisión de diligencias probatorias esenciales ni una restricción al derecho de defensa que hubieran impedido el esclarecimiento de los hechos discutidos. La invocación genérica de la violación al principio de verdad material no excusa la falta de actividad probatoria a cargo de la propia recurrente, con las consecuencias que de ello derivan conforme lo antes expuesto (art. 53 LDC). Por ello, el agravio también se desestima.

## 5. Conclusión

En suma, la recurrente no ha logrado conmover los fundamentos de la Disposición apelada. Se ha limitado a reiterar argumentos defensivos ya valorados y descartados en sede administrativa, sin aportar prueba concreta que los respalde. La sanción impuesta se encuentra ajustada a derecho y a las constancias de la causa y, por ende, debe confirmarse, con costas a cargo de la apelante vencida (art. 62, primer párrafo, CPCC).

Por ello, la **SALA 4** de la **Cámara de Apelaciones**, en actuación unipersonal,

### **RESUELVE:**

**I.-** Rechazar el recurso directo interpuesto por [REDACTED] SAU contra la Disposición N° 445/2025 en el marco del expediente administrativo N° 4947/2024, por las razones dadas en los considerandos.

**II.-** Imponer las costas de esta instancia a la recurrente vencida (art. 62 -1º párr- CPCC). A tal fin se regulan los honorarios de Javier O. GIL en 1 UHON y los de la Romina Belén SCHMIDT -Fiscal de Estado- y de Renzo O. KONRAT en 1,5 UHON, en forma conjunta, con más IVA de corresponder (art. 12 ley 3371).

**III.-** Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívese.

Firmado:

María Anahí BRARDA - Jueza de Cámara Sustituta

Gabriela S. WAGNER - Secretaria