

Viedma, emitida en la fecha de la firma digital.

AUTOS Y VISTOS: Los caratulados: "TARJETA NARANJA S.A.U. S/APELACION - RECURSO DIRECTO (DEFENSA DEL CONSUMIDOR - ART) VI-01206-C-2025 puestos a despacho para resolver, y

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes de la causa

El 17/10/2025 llegó a esta Unidad Jurisdiccional el recurso de apelación interpuesto por Tarjeta Naranja SAU articulado contra la Resolución N° "RESOL-2025-320-GDERNE-SDC#ART" de fecha 06/10/2025, dictada por la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, que ordenó como medida cautelar innovativa el reintegro -dentro de las 24 horas- de las sumas transferidas desde la cuenta de la denunciante sin su autorización, por un total de \$ 5.701.724,80, con más intereses conforme doctrina legal del STJRN en los precedentes "Jerez", "Guichaqueo" y "Fleitas"; dispuso además, que en el plazo de 72 horas informara el estado actualizado de la cuenta, las medidas de seguridad implementadas, los mecanismos de alerta y los topes operativos vigentes.

El 22/10/2025 se ponen los autos a los fines de que la recurrente exprese agravios en el plazo de 10 días, en el marco del artículo 9 del CPA, notificándole el inicio a la Fiscalía de Estado de la Provincia y a Tarjeta Naranja SAU, por cédulas el 23/10/25 y el 03/11/2025, respectivamente.

II. Expresión de agravios

El 06/11/2025 la recurrente relata los antecedentes, indica que el caso se origina en la denuncia de la consumidora, Sra. Analía Soledad Krieger, DNI N° 37.662.633, que con fecha 1 de Agosto de 2025, al ingresar a su cuenta de Tarjeta Naranja observó que la totalidad de los fondos no estaban disponibles, y advirtió que se registraron un total de 12 transferencias

realizadas sin su autorización a personas que desconoce, y que le han extraído de su cuenta un total de \$5.701.724,80.

En lo sustancial, la apelante sostiene la inexistencia de verosimilitud del derecho invocado por la consumidora, afirmando que la autoridad administrativa adoptó la medida con fundamento de la versión de los hechos brindada por la consumidora, sin efectuar un análisis crítico de la prueba. Aduce que el acto impugnado adolece de falta de fundamentación suficiente y de errónea valoración de los antecedentes del caso. Alega que no se encuentra debidamente acreditada la infracción atribuida, afirmando que su parte actuó conforme a la normativa vigente y a las condiciones contractuales oportunamente aceptadas por la consumidora.

Señala que las operaciones requirieron la validación por parte de la denunciante de todos los factores de seguridad activados en su Cuenta Naranja X; que la autoridad administrativa prescindió de prueba relevante aportada por la firma y efectuó una interpretación extensiva de las disposiciones aplicables, en desmedro del principio de legalidad.

En segundo término, cuestiona la configuración del peligro en la demora, señalando la ausencia de urgencia, puesto que los hechos denunciados datan de agosto de 2025 y la medida fue adoptada en octubre del mismo año, lo que a su criterio desvirtúa toda alegación de inminencia.

Asimismo, cuestiona la graduación de la sanción impuesta por considerarla desproporcionada en relación con la entidad del hecho investigado, destacando la inexistencia de daño concreto, la ausencia de antecedentes sancionatorios y la conducta colaborativa asumida durante el trámite.

Finalmente, plantea que la resolución vulnera garantías del debido proceso, en tanto, no se habrían ponderado adecuadamente sus defensas ni se habría justificado de modo razonable la conclusión adoptada, lo que torna al acto arbitrario.

En función de ello, solicita se haga lugar al recurso interpuesto, la

revocación del acto administrativo impugnado y formula reserva del caso constitucional y federal.

III. Contestación del Traslado

El 13/11/2025 la Provincia de Río Negro, a través de la Fiscalía de Estado, contestó el traslado de los agravios presentados, solicita la inadmisibilidad formal del recurso por no contener crítica concreta y razonada, sino mera discrepancia con la interpretación efectuada por la autoridad administrativa; y, subsidiariamente, su rechazo con costas.

Sostiene que la medida cautelar no fue dictada inaudita parte, sino luego de sustanciado el traslado a la entidad financiera y fracasada la instancia conciliatoria. Destaca que la denunciante acreditó prima facie la relación de consumo y la existencia de transferencias desconocidas por un monto significativo, mientras que la empresa no aportó elementos suficientes respecto de la totalidad de las operaciones cuestionadas, resultando aplicable el principio protectorio y la carga dinámica de la prueba (art. 53 de la Ley 24.240).

Afirma que concurren los presupuestos de verosimilitud del derecho y peligro en la demora, dado el impacto patrimonial de las sumas debitadas y la especial tutela derivada de la situación de vulnerabilidad estructural de la consumidora.

Niega que la cautelar importe un anticipo de jurisdicción, señalando su carácter preventivo y provisorio, así como la continuidad del trámite administrativo para el esclarecimiento definitivo de los hechos.

Finalmente, fundamenta la competencia de la autoridad de aplicación para dictar la medida en las facultades conferidas por la Ley 5414 y la normativa nacional en materia de defensa del consumidor, que habilitan la adopción de medidas preventivas tendientes a asegurar la protección inmediata de los derechos de los usuarios. Peticiona el rechazo del recurso deducido, con costas, y hace reserva del caso federal.

El 19/11/2025 se llamó a autos para sentencia, correspondiendo en esta instancia avocarme al análisis del caso.

IV. Admisibilidad del recurso

Nos encontramos frente a un Recurso Directo previsto por el artículo 9 del Código Procesal Administrativo encaminado a la revisión jurisdiccional de una disposición dictada en el ámbito administrativo, este caso según los términos de la Ley D N° 5.414 y específicamente su artículo 60 que habilita su ejercicio impugnatorio.

Desde su aspecto formal, tenemos que el acto fue dictado por la autoridad competente, y conforme el procedimiento establecido para su impugnación, interpuesto dentro del plazo de treinta (30) días, concedido y elevado para su control.

Paralelamente y teniendo el acto cuestionado naturaleza jurisdiccional, deberá cumplirse con las normas procesales, que por remisión regulan este tipo de intervención (artículo 76 de la Ley D N° 5414), debiéndose analizar si el escrito recursivo satisface la exigencia del artículo 265 del Código Procesal Civil y Comercial, en los términos establecidos por nuestro STJ in re "Harina" Se. 80/2016 y "Méndez" Se. 36/2014, entre otros tantos, toda vez que debe constituirse en una crítica razonada y concreta de los fundamentos de la decisión que pretende poner en crisis, circunstancia que se advierte, indicando los supuestos errores u omisiones que la misma contiene, así como los fundamentos que le permiten sostener una opinión distinta (Osvaldo Alfredo Gozaíni Código Procesal Civil y Comercial comentado y anotado, páginas 72 y 73, Tomo II, Editorial La Ley, primera edición).

En tal sentido e ingresando a la temática recursiva, entiendo cumplidos los recaudos formales y sustanciales para su revisión plena en esta instancia jurisdiccional (in re "Machado" Se. 69/2022).

V. Análisis y solución del caso

1. Preliminarmente pasaré a analizar los agravios propuestos a los fines de dar respuesta a la pretensión revisora de la multa impuesta, la cuál no tiene chances de prosperar por las razones que a continuación expongo:

2. Primer agravio: Ausencia de verosimilitud del derecho

De acuerdo a los antecedentes de las actuaciones administrativas que sustentaron la resolución hoy objetada, comprendo necesario inicialmente tener presente que la misma fue dictada por la Jefa del Departamento Sumarial de la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Agencia de Recaudación Tributaria a partir del cumplimiento de la función que le compete como autoridad de aplicación de las leyes que protegen al consumidor (artículo 2° de la Ley D 5414 y artículo 5 de la Ley 24.240), las que resultan ser de orden público y con una finalidad concreta de protección que le asigna tanto la Constitución Nacional (artículo 42) como la Constitución Provincial (artículo 30).

Considero importante resaltar que la resolución N° N° "RESOL-2025-320-GDERNE-SDC#ART" dictada en fecha 06/10/2025, que se pretende poner en crisis se sustenta sobre el presupuesto central de una medida preventiva en el marco del artículo 45 de la Ley N° 24.240 y 60 de la Ley N° 5414 inciso a) y d), en tanto que el legislador nacional y provincial ha facultado a la autoridad administrativa a que, en cualquier estado del procedimiento, se pueda ordenar preventivamente el cese o la abstención de la conducta que se repute violatoria de la ley (inciso a) y la adopción, en general, de aquellas medidas que son necesarias para la efectiva defensa de los derechos de los consumidores y usuarios (inciso d). Es decir que se encuentra dentro a las facultades discrecionales del organismo administrativo la adopción de dichas medidas no encontrando en el acto que se dispone la misma, cuestionamientos relativos a su nulidad toda vez que fue adecuadamente motivada, fundada y acorde a derecho en cumplimiento del expreso mandato constitucional contenido en el último

párrafo del artículo 42, en cuanto indica que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución del conflicto, y de la obligación impuesta por el artículo 1710 del CCyC de prevenir la producción de daños o su agravamiento.

Las medidas preventivas administrativas en el marco de la relación de consumo tiene por objetivo lograr una protección inmediata al consumidor, dejando de lado la eventual sanción que pudiera dictarse por la autoridad pública sobre el proveedor. Dichas medidas tienden a preservar el derecho del consumidor, evitando eventuales consecuencias dañosas que podrían producirse por la falta de observancia a la norma, sin ingresar en el examen de la cuestión de fondo. Por otro lado, no son un accesorio de otro proceso, sino que son un deber impuesto a la autoridad administrativa como fin, cual es el de evitar, prevenir (y no sólo sancionar), la producción de hechos o actos violatorios del orden constitucional y legal de consumo (ALVAREZ LARRONDO, Federico M., "Las medidas preventivas administrativas en el Derecho del Consumidor", LA LEY, 2008-B, 69, Fallo Comentado: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso administrativo Federal, sala II - CNFed Contencioso administrativo Sala II- , 2007/09/20, Prima S.A. c. Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor).

Se advierte así que las medidas responden a la naturaleza de la pretensión, buscando que la recurrente revierta y/o evite que de su actuar se deriven mayores daños.

Sostiene la recurrente que no se encuentra acreditada la verosimilitud del derecho invocado por la denunciante, alegando que la resolución se limita a receptar su versión de los hechos, y que las operaciones cuestionadas habrían sido validadas mediante los mecanismos de seguridad de la cuenta, por lo que la alegada falta de consentimiento o de seguridad constituye, una hipótesis no comprobada, no existiendo certeza sobre un eventual

incumplimiento atribuible a la firma.

Estimo que el planteo no puede prosperar, toda vez que de las constancias administrativas surge acreditada la existencia de las transferencias cuestionadas (comprobantes de las 12 transferencias, con fechas, horarios, nombre y apellidos de las personas que recibieron las mismas, CUIT de destinos, y N° de operaciones, por un monto total de \$ 5.701.724,80, certificación de la denuncia penal y capturas de los reclamos efectuados por la denunciante). Tales extremos resultan suficientes -en esta etapa preliminar- para tener por configurado el requisito de verosimilitud exigido para el dictado de medidas preventivas.

En base a ello, no corresponde confundir el estándar cautelar con el propio de una sentencia definitiva. La medida adoptada no implica atribución de responsabilidad ni imposición de sanción, sino una tutela provisional orientada a preservar el patrimonio de la consumidora ante una situación objetivamente constatada de menoscabo económico.

En tal sentido, y sin querer profundizar en el fondo de la cuestión en análisis, que no es motivo de la presente, resulta razonable la carga impuesta a la recurrente por la administración, toda vez que TARJETA NARANJA pudo de manera directa, bloquear, resguardar o impedir las doce transferencias realizadas -sin autorización de la Sra. Kreiger- a terceros desconocidos.

3. Segundo agravio: Ausencia de peligro en la demora.

La recurrente, Tarjeta Naranja SAU, sostiene que la medida preventiva dictada carece del requisito esencial del peligro en la demora, argumentando además que el daño invocado es de naturaleza meramente económica y, por tanto, reparable, y la ausencia de urgencia, atento que los hechos datan de agosto de 2025 y la medida fue dictada en octubre, lo que evidencia -a su entender- falta de inmediatez.

Ello no resulta atendible, toda vez que el peligro en la demora no se vincula

exclusivamente con la inmediatez temporal del hecho, sino con la persistencia y eventual agravamiento del perjuicio. En el caso, la denunciante continúa privada de los fondos transferidos y obligada a afrontar las consecuencias económicas derivadas de las operaciones cuestionadas.

Que la continuidad del detrimento patrimonial y la indisponibilidad del dinero de la denunciante, Sra. Analia Soledad Krieger, constituyen circunstancias suficientes para justificar la adopción de una medida preventiva tendiente a evitar la consolidación o agravamiento del daño, sin que la dilación administrativa desvirtúe por sí sola la configuración del recaudo cautelar.

4. Tercer agravio: Indebido anticipo de opinión sobre el objeto principal del reclamo

La recurrente sostiene que la medida preventiva dispuesta excede el marco cautelar, ya que no se limita a preservar derechos sino que resuelve anticipadamente el fondo del reclamo al ordenar el reintegro total de los fondos solicitados por la denunciante.

La medida cuestionada no implica pronunciamiento definitivo sobre la responsabilidad de la recurrente ni agota el objeto del sumario administrativo, el cual continúa su trámite con producción de prueba y posibilidad de descargo.

Asimismo, la restitución ordenada por la administración posee carácter provisional y preventivo, dictada en el marco de las facultades conferidas por el art. 45 de la Ley 24.240 y el art. 60 de la Ley D 5414, orientada exclusivamente a evitar el agravamiento del daño patrimonial denunciado por la consumidora. No se advierte, por lo tanto, vulneración al debido proceso ni configuración de una sentencia anticipada, como agravia la firma.

En consecuencia, en este marco, la Resolución N° "RESOL-2025-320-

GDERNE-SDC#ART" dictada el 06/10/2025 por la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Agencia de Recaudación Tributaria, sustenta la medida preventiva dispuesta, la cual aparece prima facie razonable, proporcional y dictada dentro del marco de las facultades legales de la autoridad administrativa, los agravios articulados no logran desvirtuar los fundamentos fácticos y jurídicos que sustentan la medida preventiva dispuesta por la Administración.

VI. Conclusión.

Finalmente preciso que, por las razones expuestas, entiendo desestimar la apelación en su totalidad.

VII. Costas y honorarios

En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la parte vencida de acuerdo a lo establecido en el artículo 62 del Código Procesal Civil y Comercial.

Asimismo, regulo los honorarios a la apoderada de la Provincia de Río Negro, Dra. María Valeria Coronel, en la suma de \$1.056.244(10 JUS + 40%) y a la Dra. María Carolina Gastaldi Ferla, en representación de Tarjeta Naranja SAU, en la suma de \$739.370,80 (7 JUS + 40%), teniendo en cuenta la extensión, calidad, trascendencia y resultado de la labor realizada, tomando las pautas valorativas previstas por los arts. 2, 6 y 9 de la Ley G N° 2212.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO:

1º) Rechazar el recurso interpuesto por Tarjeta Naranja SAU contra la Resolución N° "RESOL-2025-320-GDERNE-SDC#ART" dictada el 06/10/2025, con costas a la recurrente vencida conforme artículo 62 Código Procesal Civil y Comercial.

2º) Regular los honorarios a la apoderada de la Provincia de Río Negro, Dra. María Valeria Coronel, en la suma de \$1.056.244 (10 JUS + 40%) y a

la Dra. María Carolina Gastaldi Ferla, en representación de Tarjeta Naranja SAU, en la suma de \$739.370,80 (7 JUS + 40%), conforme artículos 2, 6 y 9 de la Ley G N° 2212. Cúmplase con la Ley 869.

3°) Notificar conforme arts. 120 y 138 del CPCC, y 22 CPA.

Julián H. Fernández Eguía

Juez