

Viedma, emitida en la fecha de la firma digital.

EXPEDIENTE: "TARJETA NARANJA S.A.U. S/ APELACION - RECURSO DIRECTO (DEFENSA DEL CONSUMIDOR-ART)" VI-01749-C-2025.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes de la causa.

El 18/12/2025 llegó a esta Unidad Jurisdiccional el recurso de apelación interpuesto por Tarjeta Naranja SAU articulado contra la Resolución N° "RESOL-2025-412-E-GDERNE-SDC#ART", dictada el 10/12/2025 por la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, que impuso una medida de innovar, mediante la cual, deberá reintegrar la suma de \$3.100.000 al denunciante, Sr. Eduardo Alcides Salamanca, con más los intereses, remitir liquidación del estado actual de la cuenta, e informar medidas de seguridad.

En fecha 18/12/2025 mediante Resolución N° RESOL-2025-417-GDERNE-SDC#ART, la Administración concede el recurso interpuesto por la firma Tarjeta Naranja SAU, en los términos del Artículo 60° in fine de la Ley Provincial D N 5.414.

El 11/12/2025 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 al Sr. Eduardo Alcides Salamanca y a Tarjeta Naranja SAU, por cédulas el 11/12/2025.

II. Expresión de agravios.

El 09/02/2026 la recurrente relata los antecedentes, indica que el caso se origina en la denuncia del consumidor, Sr. Eduardo Alcides Salamanca, DNI N° 13.136.562, quien presentó un reclamo administrativo ante ese Organismo contra Starlink Argentina SRL y Tarjeta Naranja. Detalla que con fecha 18/09/2025, el Sr. Salamanca adquirió una antena satelital Starlink. Que el día 20/09/2025 se comunicaron por Whatsapp y en esa llamada con los logos de identificación de la empresa Starlink y del servicio técnico le indicaron que tenían que hacer una geo localización de antena, donde le hicieron entrar a un logo que decía servicio técnico. Sostiene que el denunciante indica que a los 10 minutos dice que se cortó la llamada y se dio cuenta que había sido estafado en su cuenta de Naranja X por el valor de \$3.100.000 en dos transferencias. Que realizó la denuncia en Tarjeta Naranja y de inmediato bloqueando las cuentas. Que dice que le hackearon el acceso a la app de tarjeta naranja pero dice que en ningún momento les dio su clave, por lo cual falló la seguridad o línea de dicha tarjeta, que al realizar el reclamo pertinente le respondieron que no accedían al reclamo de la devolución del importe.

Que el Sr. Salamanca considera que fallaron las medidas de seguridad de la aplicación de la empresa Tarjeta Naranja, quienes son responsables y deben reintegrar el dinero. No obstante ello, es dable destacar que el Sr. Salamanca reconoció haber brindado los datos e información que le solicitaron.

Sostiene, en primer término, la inexistencia de verosimilitud del derecho invocado por el consumidor, afirmando que la autoridad administrativa adoptó la medida con fundamento exclusivo en la versión unilateral de los hechos, sin análisis crítico de la prueba ni determinación preliminar de responsabilidad concreta atribuible a su representada. Destaca que las operaciones cuestionadas fueron realizadas mediante la utilización de credenciales válidas, incluyendo validación biométrica, desde un dispositivo previamente registrado, lo que, a su entender, descarta la existencia de una falla en el sistema de seguridad o un acceso indebido atribuible al proveedor.

En segundo término, cuestiona la configuración del peligro en la demora, señalando que no se ha acreditado una situación de urgencia que justifique la adopción de una medida de carácter excepcional. Destaca que el perjuicio invocado es de naturaleza estrictamente patrimonial y, por ende, plenamente reparable por la vía ordinaria, sin que se advierta la existencia de un riesgo inminente de frustración del derecho. Añade que el transcurso de un lapso considerable entre el hecho denunciado y el dictado de la medida resulta incompatible con la alegada urgencia.

Asimismo, sostiene que la resolución impugnada importa, en los hechos, un anticipo de jurisdicción sobre el fondo de la cuestión, en tanto ordena el reintegro íntegro del monto reclamado, coincidente con la pretensión principal del denunciante, lo que excede —a su criterio— los límites propios de las medidas preventivas. En tal sentido, argumenta que se ha vulnerado el principio de bilateralidad y el derecho de defensa en juicio, al imponerse una obligación sustancial sin haberse sustanciado el debido proceso ni producido la prueba pertinente.

Finalmente, la recurrente invoca la culpa exclusiva de la víctima como

eximente de responsabilidad, en los términos del art. 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, sosteniendo que el propio usuario habría facilitado sus datos personales y credenciales de acceso en el contexto de un engaño telefónico, circunstancia que de acreditarse, rompería el nexo causal exigido para atribuir responsabilidad al proveedor.

En consecuencia, solicita la revocación del acto administrativo impugnado y formula reserva del caso constitucional y federal.

III. Contestación del Traslado.

El 26/02/2026 la Provincia de Río Negro, a través de la Fiscalía de Estado, contestó el traslado de los agravios presentados por la recurrente, afirmando que la resolución del órgano administrativo recurrida fue dictada dentro del marco de sus facultades.

Solicita el rechazo íntegro del recurso interpuesto por Tarjeta Naranja S.A.U., por entender que los planteos recursivos no logran desvirtuar la validez ni la razonabilidad de la resolución administrativa que dispuso la medida cautelar innovativa.

Expone que el acto impugnado fue dictado en ejercicio de las facultades conferidas por el art. 45 de la Ley 24.240 y el art. 60 de la Ley Provincial D N° 5.414, con sustento en elementos objetivos que permitieron tener por configurados, con el grado de probabilidad propio de la instancia, los recaudos de verosimilitud del derecho y peligro en la demora.

En relación al primer agravio, sostiene que la recurrente parte de un estándar erróneo al exigir certeza plena sobre el derecho invocado, cuando en materia cautelar basta la probabilidad razonable. Señala que se encuentran acreditados, prima facie, la relación de consumo, la existencia de transferencias no autorizadas desde la cuenta del denunciante, la denuncia penal formulada y la situación de urgencia vinculada a la intervención quirúrgica de su hijo, lo que justifica la tutela preventiva.

Respecto del segundo y tercer agravio, afirma que el peligro en la demora se encuentra configurado no sólo por el perjuicio económico sufrido, sino por la proyección de sus efectos sobre una situación de salud debidamente

acreditada, lo que torna necesaria una respuesta inmediata. Asimismo, rechaza que la medida implique un anticipo de decisión sobre el fondo, destacando su carácter provisional e instrumental, orientado a evitar la consolidación del daño sin afectar el desarrollo del procedimiento principal ni el derecho de defensa.

En tal sentido, concluye que la resolución cuestionada constituye un acto legítimo, debidamente fundado y adoptado dentro del marco de las competencias legales de la autoridad administrativa, sin que se adviertan vicios que justifiquen su descalificación.

Por ello, solicita el rechazo del recurso, la confirmación de la medida dispuesta, con imposición de costas a la recurrente, y deja planteada reserva del caso federal.

El 03/03/2026 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° “RESOL-2025-412-E-GDERNE-SDC#ART”, dictada el 10/12/2025, 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 de 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 receptor su versión de los hechos, que los fondos no se originaron en su plataforma y que la medida la convierte en garante absoluto sin determinación previa de responsabilidad.

Estimo que el planteo no puede prosperar, toda vez que de las constancias administrativas surge acreditada la existencia de las transferencias cuestionadas (comprobantes de transferencias por \$3.100.000, constancia de cuentas de destinos - Ayelen Del Milagro Herrera y Octavia Belen Charafedin, operaciones con los códigos de transacción), la denuncia penal efectuada y la efectiva salida de los fondos desde la cuenta de la denunciante radicada en la plataforma TARJETA X de la recurrente. 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 del consumidor 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 transferencias realizadas por un tercero.

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

La recurrente, Tarjeta Naranja SAU, afirma que no se verifica peligro en la demora, señalando que los hechos denunciados ocurrieron en septiembre de 2025 y que la medida fue dictada varios meses después, lo que -a su entender- descarta toda urgencia. 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, el denunciante continúa privado 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 del denunciante, Sr. Eduardo Alcides Salamanca, 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 importa un anticipo de decisión sobre el fondo del reclamo, en tanto ordena el reintegro de la suma pretendida por el denunciante, coincidiendo con el objeto principal del procedimiento. 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.

5. En consecuencia, en este marco, la Resolución N° “RESOL-2025-412-E-GDERNE-SDC#ART”, dictada el 10/12/2025 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 dictada 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 de los apoderados de la Provincia de Río Negro, Dres Luciano Minetti Kern y Tomás Moyano Czartok, en forma conjunta, en la suma de \$1.133.538 (10 JUS + 40%) y de la Dra. María Carolina Gastaldi Ferla, en representación de Tarjeta Naranja SAU, en la suma de \$793.476,60 (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-2025-412-E-GDERNE-SDC#ART”, dictada el 10/12/2025, con costas a la recurrente vencida conforme artículo 62 Código Procesal Civil y Comercial.

2º) Regular los honorarios de los apoderados de la Provincia de Río Negro, Dres Luciano Minetti Kern y Tomás Moyano Czartok, en la suma de \$1.133.538 (10 JUS + 40%) y de la Dra. María Carolina Gastaldi Ferla, en representación de Tarjeta Naranja SAU, en la suma de \$793.476,60 (7 JUS + 40%), conforme artículos 2, 6 y 9 de la Ley G N° 2212. Cúmplase con la Ley 869.

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

Julián Fernández Eguía

Juez