--- Trelew, de mayo de 2015.----------

--- VISTO Y CONSIDERANDO: ----------

- I.- Que llegan estos autos por el recurso de de apelación de fs. 94/99vta. deducido por Banco H. B. A. S.A. (en adelante "banco" o "entidad financiera" indistintamente) contra la Disposición nº 10/15 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew (en adelante "O.D.C.").

--- Por la Disposición nº 10/15 de fs. 89/92 en examen, se sancionó al banco denunciado con una multa de $15.000. Para decidir así la O.D.C. realizó una sucinta relación de las constancias de autos y de las normas involucradas (información inadecuada, trato digno, reclamo de deuda inexistente), con valoración de estas en función de los hechos denunciados. Asimismo, para aplicar la multa consideró, en los términos del art. 47 de la L.D.C., la posición del mercado del banco y el antecedente con sanción aplicada a un banco también por la O.D.C. Ordenó, finalmente, el pago en tiempo y forma, la publicación en el diario y señaló las vías recursivas posibles.

--- El banco denunciado presentó recurso fundado a fs. 94/99vta. contra esa Disposición, el cual, siendo concedido a fs. 100, motivó la intervención de esta Alzada.

--- Como agravios expresó, en síntesis: falta de fundamentación de la graduación de la sanción y la razonabilidad del *quantum*; y postura arbitraria asumida por la O.D.C. al decidir sobre la infracción a los arts. 4º y 8bis de la L.D.C. Por último, efectuó la "reserva" del caso federal y provincial, refiriendo la conculcación del derecho de propiedad y la defensa en juicio, sin más precisión, luego detalló los tipos de cuestiones federales y explicó e invocó la doctrina de la arbitrariedad como aplicable.

--- II.- Así planteado el caso corresponderá confirmar la Disposición nº 10/15 de fs. 89/91vta. por las siguientes razones.

--- 1.- Como previo cabe advertir que esta Alzada, si bien debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (doc. art. 280, C.P.C.C., por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII nº 22), no está obligada a tratar todos los "argumentos" utilizados por las partes o por el órgano *a quo* sino "sólo aquéllos que estimen decisivos para la solución del caso" (C.S.J.N., 30/05/2006, Fallos 329:1951; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; esta Sala en las c. 148/14, S.I.C.A. nº 9 de 2014, y c. 23/13, S.D.L. nº 17 de 2013, voto del Dr. Velázquez, entre otras).

--- 2.- Ahora bien, asumiendo lo anterior y visto los agravios, por un cuestión de orden lógico, corresponde examinar en primer lugar los referidos a la infracción imputada, la pretensa arbitrariedad en su consideración, para pasar a examinar –luego– la sanción consecuente y su cuantía.----------

------- 2.1.- En relación con lo primero, de autos surge que el cliente denunció (fs. 1) que tomó un préstamo, que pagó en tiempo y forma mediante su caja de ahorros (fs. 6/vta.) y que recibió una intimación del banco notificándole el cierre de una cuenta corriente (chequera y demás), que –según afirmó– desconocía tener (fs. 4); y agregó que el banco le bloqueó la caja de ahorros y que por eso no pudo seguir pagando (fs. 1 y 6/vta.). Como consecuencia

JOSE PABLO DESCALZI
SECRETARIO

de esto, el cliente solicitó información al banco (fs. 5) y éste no contestó; por el contrario, intimó al cliente como previo al inicio de su ejecución judicial con promesa de embargos y demás (fs. 7). ----------

-------- Sobre esa base la O.D.C. consideró infringidos los arts. 4º y 8bis de la L.D.C. y citó a la empresa bancaria. Esta negó la infracción, afirmó que la caja de ahorros sigue "activa" y no "bloqueada", que el saldo de la cuenta corriente fue generado por el cliente (adjuntó movimientos de fs. 16/71), y que para "reactivar" (*sic*) todos los productos debe abonar $11.005,41 ($8.879,36 con más $2.296,11 de intereses por el préstamo, y el saldo en mora de la cta. cte. de $2.126,05 con más $532,09 de interés). Luego del acta de imputación (fs. 77/vta.) la empresa ofreció tener por cancelado el saldo de la cta. cte., pero no así el préstamo (fs. 83, punto III).

--- La cuestión derivó en el dictado de la Disposición que se examina. Por ella, la O.D.C. tuvo por acreditado el incumplimiento del deber de informar (consideró productos contratados, pagos realizados, y saldos exigibles y desistidos) y la afectación del trato digno que corresponde al cliente de banco (intimaciones intimidantes, con apariencia de reclamo judicial, saldo exigible), según los arts. 4º y 8bis de la Ley 24.240, y art. 42 de la Constitución Nacional. También tuvo por acreditado que se le reclamó al cliente un saldo inexistente (según señaló, se habría pagado un total $10.370 del préstamo, no estaría en mora y el banco desistió para conciliar el reclamo por la cta. cte. en cuestión). --- 2.2.- Ahora bien, más allá de los argumentos del recurrente, lo cierto es que la contratación del paquete de productos que el banco invocó en su descargo –lo que podría justificar, según su interés, las intimaciones de fs. 4, 7 y 74/75– no luce agregada a los actuados. Por lo tanto, no está acreditado que el cliente así lo hubiera solicitado o que, siquiera, conocía (lo que permitiría asumir que se le informó) previamente las condiciones que el banco pretende aplicarle con sus consecuencias (y todo a partir de una "transferencia telefónica" sin más). Y por el tenor del caso y de las alegaciones, la prueba de estos hechos estaba a cargo del banco (art. 381, C.P.C.C.).

--- Abona lo anterior la circunstancia de que cuando el banco intimó al cliente (cartas documento, intervención de estudios jurídicos foráneos, apercibimientos con apariencia y sentido judicial) y éste, por su lado, le requirió mayor información al primero (fs. 5), no hubo respuesta concreta; con todo lo que esto importa para el caso.

--- Así, e el contexto del reclamo, no puede perderse de vista que el deber de información involucrado no constituye –en rigor– una obligación genérica, sino que es un derecho de rango constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional) sobre el cual giran todas las relaciones de consumo (conf. S.T.Chubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; conf. Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304); tal la importancia de la infracción.

--- 2.3.- Por ello, la cuestión no se modifica –como pretende el banco– con los resúmenes de fs. 16/71 agregados, en tanto que de ellos sólo surgen conceptos unilaterales, detalles a instancia de la parte fuerte de la relación por el período 2012-2013, sin que se explique adecuadamente la operatoria en cuestión (reclamo del banco, pedido de explicación del

cliente) o se cumpla el requerimiento de fs. 72/73 para contar con los comprobantes del período antecedente.

--- De modo que para despejar las dudas propias de un hecho que, al mismo tiempo, es afirmado por un sujeto (individuo consumidor, *lego*) y negado por otro (empresa de servicios, profesional), deberá estarse a favor del primero, que lo niega, por expresa disposición legal (arts. 3º y 37, L.D.C.; esta Sala en la c. 22.546/08, S.I.C. nº 115 de 2008 y c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014; conf. Lovece, en “Manual de los derechos de usuarios y consumidores”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 176).

--- 2.4.- Por ello, en función del examen precedente también habrán de rechazarse la imputación de arbitrariedad que el recurrente formuló contra la O.D.C.; pues atendiendo al contenido del legajo puede sostenerse que ambas infracciones imputadas resultan evidentes objetivamente, y que el análisis de la Disposición en examen ha sido ajustado y consecuente.

--- 3.- Corresponde pasar ahora al agravio dirigido a la sanción, su fundamentación y cuantía.

--- Para esta Sala el presupuesto de hecho para aplicar una sanción es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 (en el caso: falta de información adecuada y oportuna, así como infracción del trato digno), y ella, conforme surge del expediente (hecho denunciado y prueba documental de fs. 4/7, 16/71 y 74/75) es objetivamente patente (conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; esta Sala en la c. 105/15, S.I.C.A. nº 05 de 2015, c.

355/14, S.I.C.A. nº 02 de 2015, c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014).

--- También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por el art. 49 de la L.D.C. (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740), y que la autoridad de aplicación mencionó expresamente, en concreto, la posición del banco infractor en el mercado local (“uno de los diez bancos que operan en la ciudad”, *sic*), y determinó la cuantía de la sanción (que por ley, como posible, puede variar entre $100 y $5.000.000: art. 47, Ley 24.240) remitiéndose por analogía al Expte. nº 6911/12 en tanto antecedente de sanción por operatoria bancaria.

--- Por lo tanto, asumiendo que el control de la legitimidad del acto administrativo 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 (C.S.J.N., 03/06/2008, Fallos 331:1369; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; esta Sala en la c. 148/14, S.I.C.A. nº 09 de 2014; c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014), puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición de fs. 89/91vta. recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía. ---------- ------- Por ello no asiste razón a la recurrente en estos agravios.

--- III. En cuanto a la "reserva" del caso federal y provincial (fs. 98vta., punto V), aún soslayando que esta Sala –con el voto del Dr. López Mesa– ha sostenido que los

derechos no se “reservan” sino que se ejercen (sentencias del 15/12/2008, in re "W., S. M. c/ M. L. S. SA s/ Cobro de pesos", expte. nº 22879-2008; 14/04/2009, "P., M. E.c/ A., S. s/ Cobro de pesos", expte. nº 125-2009), cabe precisar que si estamos ante un debido planteo del caso constitucional, la referida "reserva" huelga; y si el planteo concreto y adecuado no existe, la "reserva" no cumple ninguna finalidad útil (esta Sala en la c. 20397/05, S.I.C. nº 148 de 2005; y últimamente, c. 105/15, S.I.C.A. nº xx de 2015, c. 355/14, S.I.C.A. nº 02 de 2015, c. 246/14, S.I.C.A. nº 10 de 2014). ----------

---

--- De modo que, considerado el caso concreto se advierte que el recurrente invocó derechos constitucionales por mera implicancia, en forma genérica, y que las cuestiones federales no fueron postuladas expresamente por el interesado (pues no hay desarrollo preciso y fundado que vincule la posible solución de la causa como dependiendo de una decisión acerca de la validez de un acto o norma federal, de un acto o norma provincial frente a una norma federal o de la inteligencia que se asigne a esta última; doc. art. 14, Ley 48; cfr. S.T.Chubut, 23/09/2011, S.I. nº 25/S.R.O.E./2011; esta Sala en la c. 529/10, S.I.C. nº 73 de 2010, c. 362/10, S.I.C. nº 39 de 2010; conf. López Mesa~Rosales Cuello, "Código procesal civil y comercial de la Nación", AAVV, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2012, T. II, p. 362). Y lo anterior no se salva por la invocación de la doctrina de la arbitrariedad, pues, contrariamente a lo que escuetamente señaló el recurrente, de las constancias de autos no surge acreditado tal déficit decisorio. ----------

------ En consecuencia, así planteada la cuestión –no obstante la reserva– resulta ineficaz para su examen concreto. ----------

------- IV.- Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán al recurrente perdidoso (art. 70, C.P.C.C.; remisión del art. 7º, Ley VII nº 22). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido en el incidente, así como el carácter con que actuaran, corresponde regular los honorarios de la Dra. A. G. (patrocinante) en la suma de 8 Jus ($4.310) y los del Dr. G. C. (apoderado) en la suma de 2,8 Jus ($1.510); así, en tanto que la aplicación de los porcentuales de ley al monto en cuestión no superan el mínimo arancelario (arts. 5º, 6º,

6bis, 7º, 8º, 13, 19 y 32, Ley XIII nº 4). ----------

- --- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; RESUELVE: ----------

----- Confirmar la Disposición nº 10/15 de fs. 89/91vta. ----------

---

--- Imponer las costas al recurrente perdidoso. ----------

------ Regular los honorarios de la Dra. A. G. en la suma de 8 Jus ($4.310) y los del Dr. G. C. en la suma de 2,8 Jus ($1.510). ---------- La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por excusación de la Sra. Juez de

Cámara, Dra. Natalia I. Spoturno (Art. 7º Ley V Nº 17).----------

--- Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

MARCELO J. LOPEZ MESA

PRESIDENTE

CARLOS A. VELAZQUEZ
JUEZ DE CAMARA

---- REGISTRADA BAJO EL Nº _____ DE 2015 – SICA.- CONSTE.----------

JOSE PABLO DESCALZI
SECRETARIO