-----Trelew, de abril de 2017.----------

-----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: “Oficina de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Trelew c/ Banco del Chubut S.A. s/ Actuación de Oficio Presunta Infracción Artículo 3º Ordenanza Nº 11482/13” (Expte. Nro. 040 – Año 2017 CAT), venidos de la Oficina Defensa del Consumidor de la Ciudad de Trelew (Expte. Nro. 1504 - Año 2015), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la infractora a fs. 12/16vta., contra la Disposición Nro. 030/2017, concedido a fs. 19. --------

----**Y CONSIDERANDO:**----------

-----I) A fs. 08/09 el Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de la ciudad de Trelew dispone aplicar al Banco del Chubut S.A. la sanción de apercibimiento por primera y única vez por infracción a la Resolución Nro. 11842/13 en su artículo 1, 2, 3 y 4 y en consonancia a la ley 24.240 y resolución 7/2002 de la Secretaría de la Competencia, la Desregulación y la Defensa del Consumidor art. 2 según acta de infracción Nro. 017/15, de donde surge que de la inspección de oficio se constató infracción a la Ordenanza Municipal citada por falta del libro de quejas y sugerencias.----------

----II) Contra dicha Disposición, la denunciada, a través de su letrada apoderada Dra. A. Z. P., con el patrocinio del Dr. D. E. F. dedujo a fs. 12/16 recurso de apelación. Efectúa un resumen de la denuncia y transcribe párrafos de la resolución que cuestiona. Da cuenta que la sanción que se pretende aplicar es injusta y totalmente arbitraria, por cuanto el Director de Defensa del Consumidor omite en la estructura de la disposición de una de las partes fundamentales de la misma y por ende su representada desconoce los motivos y fundamentos fácticos y jurídicos que sirvieron de apoyo a la supuesta sanción. Se agravia por cuanto no se tuvieron en cuenta cuestiones relevantes indicadas en el descargo oportunamente formulado de los cuales se advierte falta de análisis al tiempo de dictar la Resolución recurrida. Da cuenta que se omitieron considerar cuestiones fundamentales como que el Banco es una entidad financiera y que por ende está regulada por la ley nacional 21.526 y que por lo tanto debe dar cumplimiento a lo previsto por el Banco Central de la República Argentina como autoridad de aplicación y que el no acatamiento puede dar lugar a alguna sanción como se estipula en el art. 41 del citado cuerpo legal que van desde el llamado de atención hasta una sanción más severa como la revocación para funcionar como entidad financiera. Que lo relacionado a los reclamos está normado por la comunicación A 5388 que se encuentra incorporada a la reglamentación interna del banco aprobada por el directorio. Explica que con ello cumple no sólo con lo que establece el B.C.R.A. sino también con la Ordenanza Municipal Nro. 11.742 en su art. 3. Que la reglamentación interna del Banco del Chubut S.A. que se rige por la comunicación del Banco Central tiene un plazo de resolución de 20 días que resulta menor al que fija la ordenanza municipal. Concluye que la sanción impuesta por la

autoridad de aplicación al igual que su graduación carecen de todo tipo de sustento por lo que solicita se la deje sin efecto. ----------

-----III) Sentado ello, cabe señalar la ordenanza Nro. 11842/13, dictada por la Municipalidad de Trelew dispuso la obligatoriedad de la creación de un registro de reclamos.----------

-----Dispone el art. 3º “Oblíguese a crear un Registro de Reclamos foliado por la autoridad de aplicación, el que deberá estar a disposición de las autoridades municipales cuando estos lo requieran, sin perjuicio de la competencia de los organismos de contralor que prevé la legislación específica para cada uno de ellos. Una vez suscripto el reclamo, se deberá entregar constancia del mismo, donde figure fecha y hora, el tiempo estimado de resolución, el que no podrá exceder de los 30 días hábiles siguientes. Las empresas deberán contar con personal y equipo apropiados para la resolución de los reclamos en nuestra ciudad”. Agrega el artículo siguiente que “El incumplimiento de lo establecido en los artículos 1º, 2º y 3º, será pasible de las siguientes sanciones: a) Primer infracción: Apercibimiento. b) Segunda infracción: Multa entre 90 y 150 módulos. c) Tercer infracción: Multa entre 150 y 300 módulos. d) Cuarta infracción: Multa entre 300 y 600 módulos”.----------Importa señalar que a través de la exigencia del mentado libro se trata de implementar un sistema sencillo que busca asegurar una herramienta para efectuar reclamos y cada comercio con atención al público deberá contar con un libro de quejas

a disposición de los clientes. ----------

---La ordenanza que se encuentra en vigencia se adapta a la ley 24.240 de defensa al consumidor, y como en la práctica muchas veces se impide el reclamo de una forma rápida, gratis y sencilla y tal implementación lo que hizo fue crear obligatoriamente un instrumento que permita zanjar en forma rápida y expedita los reclamos de los consumidores. Dicho libro correctamente visado debe estar a disposición de los usuarios para que ante cualquier situación de reclamo pueda dejar constancia de ello de manera simple. La importancia de este sistema es “que el usuario pueda de una manera ágil, gratuita y accesible tener un mecanismo para ejercer su derecho a dejar su reclamo asentado y que la empresa actúe en consecuencia. ----------El libro de referencia consiste en registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado y los proveedores de tales bienes o servicios están obligados a contar con el libro en cuestión, pues ello promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en las relaciones con el consumidor.----------Que si se tiene en cuenta que el Acta de infracción Nro. 017/15 ha sido confeccionada por el Inspector de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew el 16 de marzo de 2015 se advierte que el plazo transcurrido para que la Entidad

Crediticia infraccionada se adecuara a la normativa, ha sido más que razonable.----------Además, no resulta ocioso señalar que es el propio Banco quien reconoce que carecía del libro de reclamos, no sólo por lo manifestado en el escrito de descargo y en el de apelación donde señaló que no es obligatorio llevarlo puesto que cumple con la normativa del Banco Central de la República Argentina quien es la autoridad que rige el funcionamiento de todas las entidades crediticias de todo el país y quien les obliga a llevar un registro numerado de todos los reclamos, quejas y/o sugerencias que realizan los clientes, sino por lo que surge de la nota de fs. 7 presentada por el mismo Banco a la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew el 25 de marzo de 2015 donde hace referencia a que el libro de Actas de Reclamos presentado el 19 de marzo de 2015 era a los fines de ser rubricado como Libro de Reclamos conforme lo establece la reglamentación interna. Es decir, tal presentación fue realizada una vez que se labrara el Acta de Inspección por carecer del mentado libro de reclamaciones exigido por la Ordenanza 11.842/13 de la Municipalidad de Trelew. ----------No escapa al análisis, lo señalado por el apelante en orden a que cumple con un sistema debidamente instrumentado bajo la supervisión del Banco Central de la República Argentina y que no es lógica ni racional la decisión del órgano administrativo de exigirle la existencia de dos registros que reflejen las mismas circunstancias. Al respecto importa señalar que la existencia de otras formas o procedimientos para los reclamos, denuncias o quejas dispuesto por otros organismos públicos, sean nacionales, provinciales o municipales o por procedimientos internos de la empresa o de los obligados por mecanismos de responsabilidad social empresaria o por la actividad regulatoria a la que están sometidos, no exime ni es justificativo para no cumplir con la Ordenanza 11.842/13, pues su incumplimiento por parte del obligado acarreará la sanción que prevé la normativa local. ----------
Dicho de otro modo, la exigencia formulada por el Banco Central de la República Argentina respecto de que el Banco cuente con procedimientos de reclamos que se ajusta a la ley de entidades financieras, no puede constituir una excusa válida que exima al Banco del Chubut S.A. de contar con el Libro de Reclamos, debidamente rubricado por la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, en la sede de cada uno de sus locales comerciales.----------Que de ninguna manera compete a esta Cámara pronunciarse sobre la validez del Registro de Reclamos que exige el Banco Central de la República Argentina como órgano de contralor de las entidades financieras, porque no es el objeto de la presente decisión. En todo caso la validez o no del mismo, deberá ser planteada por la entidad bancaria por la vía judicial correspondiente.----------

-----Importa señalar que el ámbito que regula el Banco Central de la República Argentina es notoriamente menor y excepcional (sólo regula entidades financieras) en comparación con el universo de comercios o prestadores de servicios que son fiscalizados por la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.

Y cabe observar que cualquier proveedor de bienes o prestador de servicios que desarrolle sus actividades dentro de la ciudad de Trelew se ve alcanzado por la Ordenanza 11.842/13.----------

-----Que por lo expuesto, corresponde confirmar la Disposición Nro. 006/17 que aplica la

sanción de apercibimiento al Banco del Chubut S.A. Habilitación Comercial Nro. 17.150, con domicilio en la calle Belgrano 255 de la ciudad de Trelew por la falta de Libro de Reclamos exigido por la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew.----------

-----IV) IMPONER las costas a la apelante vencida (art. 69 del C.P.C.C.) y regular los honorarios de los Dres. A. Z. P. y D. E. F., en forma conjunta en 8 jus que se cuantifican en la suma de $ 7.385,60 (pesos siete mil trescientos ochenta y cinco con sesenta centavos (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 9, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. ----------En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

-----I) CONFIRMAR la Disposición Nro. 030/2016 de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew en cuanto fuera materia de agravios.----------

-----II) IMPONER las costas a la apelante vencida (arts. 69 del C.P.C.C.). ----------

---III) REGULAR honorarios de los Dres. A. Z. P. y D. E. F., en forma conjunta en 8 jus que se cuantifican en la suma de $ 7.385,60 (pesos siete mil trescientos ochenta y cinco con sesenta centavos (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7, 9, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentren comprendidos en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

----------REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.----------

SERGIO RUBÉN LUCERO
JUEZ DE CÁMARA

RAÚL ADRIÁN VERGARA
PRESIDENTE

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CÁMARA

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. _____ DEL AÑO 2017 – SICA – CONSTE.--------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA