--- Trelew, de Octubre de 2017.----------

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

-- --- I.- Que la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dictó la Disposición Nro. 47/2016, de fs. 37/39, por medio de la cual ordenó (i) aplicar una multa al B. S. R S.A. por la suma de $15.000, por infracción del art. 4 de la Ley 24.240; y (ii) la publicación de la resolución en el Boletín Oficial y el Diario Chubut de la ciudad de Trelew por el término de un día. Para ello, luego de hacer una reseña del expediente, entendió que el denunciado no aportó al consumidor una información cierta, clara, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente, en tanto se contradijo en su descargo, por cuanto, el resumen de cuenta agregado a fs. 31 dice que el denunciante tenía un límite de acuerdo de $5.000, válido hasta el 10/05/06, con opción de traspaso automático a caja de ahorro. Así, concluyó que no se informó debidamente sobre la utilización de dicho importe para cubrir la cuota del préstamo hipotecario el día 23/01/2006. Agregó que el consumidor no fue informado sobre la operatoria comercial del banco, a principios del reclamo, de cómo podía acceder o no en el porcentual de reintegro (*Súper Recompensa*) sobre lo pagado en sus resúmenes, y cual eran los requisitos que debían ocurrir al final del proceso financiero, para ser beneficiario del mismo. Agrega que el consumidor se presentó ante la entidad bancaria y solicitó un informe sobre sus estados y las explicaciones de cuáles eran los motivos de su exclusión del beneficio, presentando las salvedades a la información en su descargo.---------- II.- Que dicha entidad financiera interpuso a fs. 42/45 recurso de apelación, solicitando se deje sin efecto la resolución recurrida. Se agravia, en primer lugar, por cuanto el mismo consumidor reconoció a fs. 16 que conocía el mecanismo de funcionamiento del sistema de reintegro denominado "*superrecomensa*", situación que —indica– fue comprendida por el denunciante, en tanto no dio impulso al expediente desde allí. Agrega, respecto del descubierto en cuenta corriente que el consumidor disponía, sobre el cual pudo haberse debitado la cuota hipotecaria oportunamente, que éste no impugnó el resumen de cuenta correspondiente en su oportunidad. Asimismo, aduna que, de haberse utilizado dicho descubierto a favor del denunciante, igualmente habría asumido el carácter de deudor frente a la entidad bancaria, toda vez que el saldo de cuenta corriente habría resultado negativo. Expresa que el acta de infracción no genera presunción en su contra, en virtud de las constancias existentes en autos, no siendo aplicable el precedente de esta Alzada citado en la Disposición en crisis. Señala que, siendo el núcleo del reclamo conocer si se le informó o no al consumidor como acceder al beneficio llamado "*superrecompensa*", brindó oportunamente información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del servicio y como podría obtener la bonificación correspondiente, lo que —dice— fue reconocido por el denunciante. Entiende que el deber de información es concomitante a la formalización del contrato, la que fue brindada oportunamente.----------

--- III.- Que, posteriormente, la entidad financiera solicita a fs. 80/81 la caducidad de lo actuado, fundado en que ha trascurrido en exceso la caducidad administrativa entre el

recurso de apelación interpuesto con fecha 19 de mayo de 2016 y la notificación de su concesión con fecha 14 de septiembre de 2017. Indica que el impulso del recurso de apelación le correspondía a la autoridad administrativa, señalando como plazo de caducidad el establecido en el art. 81 de la Ley I N° 18. ---------- ---- IV.- Que, señalado ello, corresponde dar tratamiento inicialmente al pedido de caducidad del procedimiento formulada por el recurrente.---------- --- --- En primer lugar, corresponde reiterar lo dicho por este Cuerpo en otras oportunidades en cuanto la Ley VII N° 22 prevé un recurso de apelación en su art. 7 que es de naturaleza jurisdiccional y de carácter directo ante este órgano del poder judicial. Ello, como una posibilidad intermedia de tutela, que no es administrativa por el órgano, pero tampoco estrictamente judicial, por cuanto la decisión que se admite apelar, deviene de un órgano administrativo, como en este caso la Oficina de Defensa del Consumidor (esta Sala, S.I.C.A. N° 09/2017; S.T.J.Ch., SI. Nº 20/SCA/10 y 38/SROE/2016). Así las cosas, cabe desconocer a este recurso y su trámite en la Alzada el carácter administrativo que pretende asignarle el recurrente, por lo que no se le aplican los plazos de caducidad del procedimiento administrativo que invoca. Máxime cuando el plazo de tres meses del art. 81 de la Ley I N° 18 que solicita se aplica para el caso en que el expediente administrativo se encuentre paralizado por causa imputable al administrado.- ---------- --- En segundo lugar, la instancia recursiva se abre con la interposición de la apelación en los términos del art. 7 de la norma citada, siendo el recurrente quien dispone de la carga de instar el proceso, fundado en su interés de conmover la resolución administrativa, debiendo impulsar las diligencias necesarias para el cumplimiento del trámite (S.T.J.Ch., S.I. 32/1975; C.A. Esquel, S.I.E. N° 212/2015). Siendo así, presentada la apelación por la entidad bancaria, debió instar a la administración para que conceda el recurso y eleve las actuaciones a esta Alzada dentro del plazo de cinco días que establece la norma.---------- --- Así las cosas, corresponde rechazar por improcedente la caducidad de la instancia solicitada por el recurrente, debiéndose ingresar a continuación al tratamiento del recurso de apelación impetrado.---------- ---------- --- V.- Que la Disposición recurrida sanciona a la entidad bancaria por violación del deber de información que dispone el art. 4° de la Ley 24.240; en tanto entendió que no se informó correctamente al consumidor acerca del uso del descubierto bancario que disponía en cuenta el Sr. S. al momento en que se debía debitar (enero de 2006) la cuota correspondiente al préstamo de vivienda adquirido en dicha institución.---------- --- A poco que se revisa el expediente administrativo se advierte que el denunciante envío sendas cartas documentos al banco (fs. 3 y 7) en abril y junio de 2011, consultando por dicha situación, las cuales no fueron contestadas por parte de la entidad financiera. En tales misivas, el cliente señaló que la cuota correspondiente al préstamo de vivienda por el mes de enero de 2006 pudo ser cubierta con el descubierto bancario que disponía, por lo que consultó formalmente al respecto.- ---------- --- Por su parte, tras la denuncia formulada, y en el descargo presentado por el banco en la etapa conciliatoria a fs. 14, en enero de 2012, señaló el banco que el consumidor conocía los términos contractuales

para acceder a la “*super recompensa*”, agregando que —según el resumen de cuenta adjunto— de la cuenta numero 286-355381/5 el 23 de enero de 2006 no existía saldo suficiente que permitiera realizar el débito de la cuota del préstamo hipotecario; agregando que en igual fecha se pagó un cheque librado contra la cuenta del denunciante, el que de haberse debitado con anterioridad a la cuota del préstamo había sido rechazado por sin fondos con las consecuencias lógicas de todo rechazo de cheque.----------

----- Ahora bien, el banco confunde la pretensión del consumidor de recibir información, al señalar que conocía la operatoria del préstamo y el reintegro denominado “*Super Recompensa*”, cuando se advierte con claridad que aquél exigía explicaciones —entre otras— de los motivos por los cuales no se utilizó el descubierto bancario que disponía a enero de 2006 a efectos de cancelar la cuota hipotecaria. Es decir, S. no pidió cuentas sobre el funcionamiento del reintegro, sino el motivo por el cual no se destinó al pago de la cuota del préstamo hipotecario de enero de 2006 el descubierto bancario que disponía contractualmente, lo que motivó —en definitiva— la negativa de la entidad financiera a concederle dicho beneficio. Cuanto menos, entonces, la explicación dada por el banco en este sentido debe calificarse como tardía, en tanto fue brindada casi con nueve meses de demora.----------

----- Ello, además, considerando que las explicaciones dadas a fs. 14 tampoco pueden calificarse como claras, precisas y concretas, en tanto sin dar ningún tipo de precisión de montos y fechas, se remite a un resumen de cuenta que dice adjuntar, sin hacerlo. Tal resumen, por el contrario, recién fue agregado a fs. 30/36 (enero de 2016) cuando presentó su descargo al acta de imputación, infracción y apertura de sumario de fs. 26/vta. En este sentido, entonces, la información brindada por la entidad financiera no solo fue tardía sino además insuficiente.----------

--- --- Acreditado el incumplimiento, debe calificarse como violentado el art. 4 de la Ley 24.240, en tanto “el deber de información constituye una obligación de resultado, pues la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos. Por lo tanto, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto” (Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; ídem esta Sala, S.I.C.A. N° 14/2017; C. Apelaciones C. Rivadavia, Sala A, Sentencia Interlocutoria 228/2015, S.I.C.A. N° 228/2015).----------

----- Así, en 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. En este sentido, esta Sala también ha tenido la oportunidad de señalar que “el deber de información involucrado no constituye –en rigor– una obligación

genérica, sujeta al gracioso cumplimiento del comercio o productor, sino que traduce el derecho de rango constitucional de la “información adecuada y veraz” para el consumidor sobre el cual giran todas las relaciones de consumo. Y resulta, por ello, que exigir y controlar su cumplimiento es un medio de protección de los intereses económicos de los consumidores, en tanto parte débil de esa relación” (Art. 42, Const. Nacional; conf. esta Sala, S.I.C.A. N° 09/2015 y S.I.C.A. N° 05/2016; S.T.Chubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.).----------

--- --- Por su parte, y en lo que hace al momento en que la información se debe brindar, cabe señalar que dicho deber se encuentra presente sobre toda la duración de la relación de consumo en tanto “es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales” (C. Apelaciones Trelew, Sala B, S.D.C.A. N° 04/2014; ídem CNFed. C.A., S. II in re “Dinners Club Arg.”, elDial.com - AH1D01, de fecha 04/11/97).----------

---

--- La información, por tanto, no debe brindarse al formular descargo a la imputación formulada por la autoridad de aplicación o —mucho menos— al fundar el recurso de apelación deducido contra la resolución administrativa sancionatoria, sino razonablemente cuando la requiere el cliente, en tanto le es útil en dicho tiempo.----------

---- No debe olvidarse, además, que la respuesta adecuada y oportuna a los requerimiento del cliente, no solo forma parte de la tutela de la información sino que también converge con la obligación de la empresa de asignarle un trato digo, cortes, correcto y diligente (art. 8 *bis* Ley 24.240, conf. C.A. Puerto Madryn, S.D.C. N° 30/2014; Cám.Civ.Com. M. del Plata, Sala 3ª, 05/08/2014).----------

---

--- Es por ello que no se exime de su responsabilidad la entidad bancaria frente al consumidor al insistir que éste conocía los términos contractuales y la operatoria respecto del reintegro reclamado, sino que su deber de prestar información clara, veraz, concreta, detallada y —sobre todo— oportuna, se revisó durante toda la ejecución del contrato, estando acreditado en autos que aquella demoró injustificadamente en satisfacer aquel requerimiento, haciéndolo recién tardíamente en el sumario administrativo incoado.--------- --- Ello, máxime, cuando esta Sala ha señalado en reiteradas oportunidades que no son las empresas las que se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, sino que también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba (conf. esta Sala, S.I.C.A. N°

03/2017; C. Apel. Trelew, Sala B, S.I.C.A. N° 005/2016; Picasso-Vázquez Ferreyra, “Ley de Defensa del
Consumidor” Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669.).----------

----- --- Cabe destacar además que el régimen tuitivo consumeril fue establecido precisamente para la defensa del consumidor, estableciendo una serie de responsabilidades, obligaciones y deberes a cargo de las empresas. Éstas, ciertamente, suponen y exigen una diligencia mayor a la demostrada por la denunciada en estos autos, sobre todo cuando se revisa la existencia de un expediente administrativo donde se les requirió oportunamente que procedan activamente en la solución de dicho conflicto, demostrando —por el contrario— una conducta indolente al respecto. Ello en tanto, se advierte que no solo dejó sin contestar los reclamos particulares realizados por su cliente sino que, además, brindó una explicación insuficiente cuando fue citado a audiencia conciliatoria, incluso remitiéndose a un resumen de cuenta que no adjuntó.----------

--- IV.- Por las razones analizadas precedentemente entonces, corresponderá rechazar el recurso de fs. 42/45, deducido contra la Disposición Nro. 47/2016, de fs. 37/39, imponiéndose las costas al recurrente perdidoso (art. 70, C.P.C.C.). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios del Dr. F. O. V. (apoderado de B. S. R S.A.) en la suma de doce (12) JUS, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5º, 6º, 6 bis, 7º, 8º, 13 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 Nro. 47/2016 de fs. 37/39.----------

---- IMPONER las costas al recurrente perdidoso, regulando los honorarios del Dr. F. O. V. en la suma de 12 JUS.---------- La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse excusada la restante vocal de la Sala (arts. 7º y 8º, ley V nº 17).--------

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

**MARCELO F. PERAL**
**JUEZ DE CAMARA**

**CARLOS A. VELÁZQUEZ**
**PRESIDENTE**

**--- REGISTRADA BAJO EL N° _____ DE 2017 – SICA. - CONSTE.----------**

**GUILLERMO N. WALTER**
**SECRETARIO DE REFUERZO**
**CÁMARA DE APELACIONES**

. WALTER

SECRETARIO DE REFUERZO
CÁMARA DE APELACIONES