-----Trelew, 18 de junio de 2021. ----------

-----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "L., A. U. c/ B. P. S.A. y/o quien corresponda s/ Presunta infracción Ley 24.240" (Expte. Nro. 163 - Año 2021 CAT), venidos de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, (Expte. Nro. 1992 - Año 2020 STR), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la sumariada a fs. 96/106, contra la Disposición Nro. 59/2021 DGDCyPU de fs. 83/90, concedido a fs. 122/vta. mediante Disposición Nro. 85/2021 DGDC-STR----------

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

-----I) A fs. 83/90, el Señor S. G., Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut, dispone sancionar al B. P. S.A., por infracción al art. 4, 8 bis y de la Resolución 139/20 SCI con una multa de $ 200.000 (pesos doscientos mil), con más la orden de publicar –a su costa– la parte dispositiva de la referida sanción en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial. Asimismo, fija a favor de la Sra. A. U. L. una indemnización por daños sufridos en la suma de $ 140.000 (pesos ciento cuarenta mil).----------

-----A fin de arribar a su decisión, expresa que el mayor desequilibrio de las relaciones de consumo consiste en la asimetría de conocimiento entre el proveedor de un bien o un servicio que se comercializa y el usuario o consumidor que lo adquiere. Expone que en el caso de los contratos financieros la protección que emana del art. 4 de la LDC se acentúa en razón de la gran especificidad técnica de los mismos ya que pone al consumidor más prevenido en condiciones desventajosas. Agrega que esa complejidad técnica justifica que se brinde a los consumidores una protección diferenciada ya que las relaciones contractuales entre ellos y las entidades financieras se muestra como asimétrica puesto que la concentración del poder de negociación está en cabeza de la empresa que utiliza los contratos predispuestos habitualmente y con información escasa o insuficiente en relación a los servicios que ofrecen. Señala que frecuentemente las entidades que comercializan estos productos no evalúan la capacidad técnica de los usuarios y mucho menos se preocupan por la capacidad de comprensión de los mismos. Relata que la denunciante concurrió al banco a los efectos de abrir una caja de ahorro para poder cobrar sus haberes jubilatorios y no se explica que haya salido de la entidad con todo un paquete de productos que incluían una caja de ahorro en dólares y dos tarjetas de créditos entre otros. Expresa que claramente no se le explicó a la consumidora lo que se le estaba vendiendo, mucho menos los costos que ello implicaba. Agrega que, si bien se le solicitó los contratos de tarjeta de crédito a la Dirección de Defensa de Consumidor de Esquel, no fueron acompañados, sino que sólo alegó en el descargo de fs. 65/70 que fueron expresamente pedidas, pero no acompañó ninguna documentación que lo acredite.

Indica que la empleada del banco refirió que las tarjetas de crédito eran automáticas para explicar la razón por la cual la consumidora las recibió tres meses después en su domicilio. Señala que el proveedor debe brindar información transparente y comprensible guardando correspondencia con los intereses del sujeto particular que se presenta, el agente financiero debe indagar sobre las necesidades y posibilidades del sujeto para así suministrar la información necesaria y útil pues es quien se encuentra en mejores condiciones de procesar la información. Indica que la situación se agrava pues en ocasión de ir a preguntar sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito se le ofrece un crédito de $ 40.000, con la característica de constituir un crédito UVA a devolver en cuotas de $ 2.000. Cuestiona cómo la entidad puede pensar que una persona con problemas de alfabetización que concurre para interiorizarse sobre el funcionamiento de una tarjeta de crédito puede comprender el funcionamiento de un crédito UVA. Da cuenta de que en este punto no queda claro incluso para la Dirección General la operatoria del crédito ya que el Banco a fs. 33vta. le informa que el mismo se actualiza conforme la cotización del dólar y en la constancia de solicitud se explica que se actualiza por el valor CER y UVAs. Señala que en su descargo la entidad aseguró que se hacen los análisis correspondientes de la situación financiera de sus clientes, pero aún así le otorgan un crédito UVA a una persona que tenía deudas en sus tarjetas y que sus haberes de aproximadamente $ 13.000 no le permitían saldar. Agrega que no se adjunta constancia alguna del análisis crediticio. Destaca que finalmente el Banco ofrece la refinanciación de todas las deudas de la consumidora y tanto de la solicitud de refinanciación acompañada por la denunciante como por el Banco a fs. 38/51 surgen irregularidades ya que permanecen en blanco los ítems, vencimiento de la primera cuota, no especifica las tasas que se aplican, intereses compensatorios en caso de incumplimiento, valor y cantidad de cuotas, incumpliendo claramente lo dispuesto por el art. 36 de la LDC. Señala que la entidad se justifica en que el envío de la documentación en blanco y con la firma de la consumidora se debió a un error administrativo por traspapelarse la que tenían que enviar. Memora que luego en el descargo de fs. 65/80 aparece mágicamente completa. Valora que sin perjuicio de ello el banco tenía la obligación de entregarle a la denunciante la documentación completa y no lo hizo y que resulta lógico concluir que no le explicó lo que significa el sistema francés de amortización y demás alcances del crédito o qué consecuencias tenía la firma de un pagaré. Esgrime que ante esta situación el consumidor no tiene otra opción que ceder y suscribir un contrato sin poder obtener toda la información sustituyéndola por la confianza en la entidad que –aclara- sería el equivalente funcional de la falta de información y cuando comprueba que fue engañado se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, por lo que merece que sea reparado. Puntualiza que el Banco hace referencia a la libertad de contratación cuando llamativamente los contratos financieros son predispuestos y cuando esa libertad es coartada por la entidad al no

brindar información en forma adecuada a la situación de cada consumidor. Sostiene que el incumplimiento al deber de información importa un claro comportamiento incompatible con el trato digno y equitativo que expresamente habilita el art. 8 LDC. Agrega que además para un efectivo ejercicio de la libertad de contratación el eventual cliente debe tener pleno conocimiento de los alcances de lo que se le está ofreciendo y las opciones que tiene, por cuanto – sostiene- si la información ha sido retaceada o recortada, el consentimiento prestado no puede considerarse pleno o libre. Da cuenta de que el dictado de la Resolución 139/2020 SCI ha venido a atender la problemática de aquéllos consumidores que por sus especiales circunstancias necesitan de una protección agravada. Refiere que la consideración de las circunstancias personales como adulto mayor y con problemas de alfabetización convierte a la Sra. L. en un consumidor hipervulnerable. En cuanto a la procedencia del daño directo previsto en el art. 40 de la ley de defensa del consumidor, indica que la violación a los derechos de los consumidores hipervulnerables constituye per se una conducta reprochable y a su vez configura un trato indigno e inequitativo cuando se trata de categorías segregadas y desventajadas por lo que se configuran los presupuestos para la procedencia del daño directo previsto en el art. 40 bis por violación a los arts. 4 y 8 de la ley 24.240 y con el objetivo de cumplir con la función principal de prevención mediante la disuasión como mecanismo de protección a los consumidores hipervulnerables. Argumenta que cuando el destinatario del accionar lesivo del proveedor es una persona perteneciente a un grupo particularmente vulnerable en virtud de su edad (niños, niñas, adolescentes y adultos mayores), salud o limitaciones físicas o psíquicas (personas con capacidades especiales, con capacidad restringida o incapacidad), nivel de formación (analfabetos o personas con una escolaridad incompleta), situación económica (indigentes, personas en situación de pobreza, desocupados), territoriales (refugiados, desplazados, migrantes), personas miembros de pueblos originarios, la sanción a aplicar debe ser especialmente gravosa pues la vulnerabilidad del consumidor es un parámetro de vital importancia para la cuantificación de la sanción a imponer (conf. arts. 1716, 1725 y 1727 del C.C. y C.).----------II) A fs. 96/106 el Dr. E. R. V., en representación del B. P. S.A. interpone recurso de apelación. Se agravia por cuanto la Oficina de Defensa del Consumidor de la Provincia del Chubut sancionó a su mandante con una multa de $ 200.000 con más de la $ 140.000 en concepto de daño directo a favor de la denunciante por supuesta violación a los arts. 4 y 8 de la LDC. Enuncia que la Dirección hace una interpretación errónea de los hechos, de la documental y de la prueba aportada en autos. Expresa que le fue informado en forma clara, cierta y detallada los alcances de los servicios por ella contratados. Refiere que la denunciante requirió las tarjetas y ello está perfectamente documentado y probado. Niega que la denunciante tuviera incapacidad de comprensión o de lectoescritura. Da cuenta que los problemas de comprensión no son oponibles a su

mandante ya que el banco cumplió en todo momento lo previsto en el art. 4 de la LDC. Explica que, si la denunciante utilizó las tarjetas de crédito para adquirir productos, no puede luego alegar que cuando las adquirió no sabía o no fue informada de para qué servían. Enfatiza que la denunciante pidió las tarjetas de crédito y el préstamo, hizo consumos y utilizó los fondos del préstamo. Añade que la multa aplicada es un despropósito. Describe que la denunciante ha tomado créditos en M. por lo que concluye que no es razonable pensar que carezca de capacidad de comprensión en lo que hace al financiamiento de obligaciones. Señala que en el caso de autos se está en presencia de una clarísima mala fe, contraria a la doctrina de los actos propios. Cita doctrina en aval de su postura. Refiere que se acompañó con el descargo la solicitud de productos y servicios debidamente firmada por la denunciante por lo que sostener que las mencionadas tarjetas de crédito no fueron solicitadas como tampoco el crédito carece de lógica. Señala que es absurdo que un consumidor pueda contratar un paquete de servicios y luego desconozca el contrato por falta de lectura haciendo caso omiso a las responsabilidades que le pesan como contratante. Expresa que la denunciante contó con la libertad de contratar los productos que ofrece el banco. Indica que la condición de contrato predispuesto no implica que sus términos puedan ser obviados o que se coarte la libertad de contratación, sino todo lo contrario. Explica que más allá de que la información brindada a la denunciante se encontraba firmada por ella, los empleados de la sucursal le brindaron toda la información necesaria en un lenguaje claro, coloquial y detallado a fin de que la denunciante pueda contratar con pleno conocimiento de las condiciones ofrecidas. Agrega que su mandante no ha tenido trato indigno con la denunciante, sino que siempre le brindó toda la atención necesaria. Expresa que la Dirección le impuso una multa de $ 200.000 sin brindar justificación alguna de cómo arribó a dicho monto. Añade que se efectuaron manifestaciones genéricas, vagas e inconsistentes que no pueden admitirse seriamente. Señala que el acto administrativo que dispone la sanción debe adecuarse al ordenamiento jurídico vigente. Solicita en subsidio la reducción del quantum de la multa aplicada. Da cuenta de que encontrándose involucrado el ejercicio de una facultad sancionatoria y discrecional, la razonabilidad asume un papel fundamental en tanto el derecho punitivo es la última instancia. Refiere que la administración ha incurrido en un exceso de punición. Indica que no surge del expediente ni de los fundamentos dados que su representada cuente con otras sanciones originadas en situaciones análogas. Agrega que uno de los requisitos estipulados en el art. 49 de la ley es que la multa se gradúa teniendo en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, lo que no fue observado, analizado ni tenido en cuenta. En cuanto al daño punitivo entiende que el mismo se daría frente a un menoscabo en el patrimonio de la denunciante como consecuencia de la conducta de su mandante. Memora que en el caso no existió menoscabo alguno sino todo lo contrario ya que la denunciante utilizó las tarjetas de

crédito e hizo uso del dinero otorgado en el préstamo por lo que la única perjudicada económicamente es su representada. Puntualiza que los requisitos para aplicar el daño punitivo no se presentan en el caso. Indica que no existe el supuesto daño que habría sufrido la denunciante y tampoco infracción alguna por parte del Banco. Por último, sostiene que el monto fijado es excesivo y que se advierte una invasión de la Administración en una esfera de competencia exclusiva del poder judicial. Formula el petitorio de estilo.----------

-----III) En tal contexto, cabe destacar que la imputación realizada a la entidad denunciada y el motivo por el cual se la sancionó fue haber infringido el deber de información y trato digno a la consumidora, los cuales tienen alcances debidamente definidos en la materia, que no pueden ser aislados y han sido delineados en reiteradas oportunidades por este Tribunal. ----------

-----Al respecto, el deber de información surge del art. 42 de la Constitución Nacional y no constituye una obligación genérica, sujeta al gracioso cumplimiento del comercio; 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 (Vallespinos, Carlos Gustavo - Ossola, Federico Alejandro,"La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304).----------

-----También se ha dicho que 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, Buenos Aires, Año -2005, pág. 403). ----------

-----Es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el art. 4 de la LDC. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta, no siendo relevante frente a éste la relación interna entre el banco emisor de la tarjeta y el prestador del servicio de red u otros operadores del sistema (Ayala Espino, José, "Instituciones y economía. Una introducción al neoinstitucionalismo económico", Ed. S.L. Fondo de Cultura Económica de España, México, 1999, pág. 139 y sig.).----------

-----La obligación -deber de informar- se encuentra presente durante toda la relación de consumo, desde el *iter* constitutivo y su finalidad es que el usuario obtenga la ejecución satisfactoria del servicio contratado, en tiempo apropiado, 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. Dicha información debe ser clara, veraz, concreta, detallada y -sobre todo- oportuna (conf. esta Sala, SICA Nº 02/2019, con cita a CAT, Sala B, SDCA Nro. 04/2014; ídem CNFed.C.A., Sala II, in re "Dinners Club Arg.", elDial.com - AH1DO1, de fecha 04/11/97; esta Sala, SIE Nro. 14/2018 y SIE Nro. 38/2018).----------

-----En este sentido, cabe destacar que en ningún momento la denunciada acompañó constancia de la solicitud de la Sra. L. de emisión de tarjetas de crédito y apertura de la caja de ahorro en dólares o contrato alguno al respecto, y que en el formulario de solicitud del préstamo cuestionado no se le informó la cantidad y monto de cuotas a abonar, el vencimiento de las mismas, la tasa de interés efectiva anual, los costos financieros aplicables ni los gastos por cancelación anticipada (ver documentación acompañada por la denunciante a fs. 10/13vta. y por la entidad denunciada a fs. 38/41vta.). A ello se suma que —conforme surge de las constancias acompañadas por la denunciante a fs. 5/9vta.— cuando se realiza la refinanciación de la deuda a la denunciante por el uso de las tarjetas de créditos y el préstamo, el banco le entrega un formulario que también se encuentra incompleto, en evidente violación a los requisitos dispuestos por el art. 36 de la LDC, pues solamente figura el monto a refinanciar sin hacer siquiera alusión a la cantidad y monto de cuotas a abonar, el vencimiento de las mismas, las tasas de interés ni los costos financieros aplicables, los gastos por cancelación anticipada y demás información relevante para que la Sra. L. comprenda el tipo de operación que estaba llevando a cabo y sus consecuencias. Dicho formulario fue acompañado igualmente por el Banco, en un primer momento de manera idéntica al presentado por la denunciante (ver fs. 46/51) y luego, tal como advirtió el Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, conteniendo los datos referidos únicamente a las tasas de interés aplicables, los costos financieros y el valor de la primera cuota (ver fs. 58/59), es decir, sin que se consignen los demás datos faltantes a los que se aludieron.----------

------Todo ello demuestra a las claras que el Banco incumplió con su obligación de informar adecuadamente en los términos de la ley consumeril. ----------

------Más aún, teniendo en cuenta la complejidad de las operatorias que se estaban llevando a cabo que, sin lugar a dudas, resultan de difícil comprensión para cualquier persona sin conocimientos concretos en materia financiera ante la especificidad técnica que las conforman. A lo que se suman las “capacidades cognitivas” de la Sra. L. que fueron debidamente destacadas por el Sr. Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios e imponen una protección agravada hacia su persona tal como dispone la Resolución N° 139/20 SCI, en su condición de sujeto hipervulnerable y que, en definitiva, justifica que se brinde un amparo diferenciado ante la relación contractual indudablemente asimétrica con las entidades proveedoras lo que, evidentemente, no ocurrió por parte de la entidad bancaria en el caso de marras. -----

------En efecto, si la información que se le debe brindar al consumidor es de difícil comprensión por su complejidad o características o el proveedor advierte que la consumidora -lego, inexperta o neófita- no está en condiciones de entenderla fácilmente, aquel debe redoblar los esfuerzos para simplificarla y transmitírsela en una forma que pueda ser comprendida. O sea que es el usuario y consumidor, sujeto tutelado por el sistema, quien es la medida para determinar la manera en que la información le tiene que ser entregada para su comprensión.----------

------No puede soslayarse en este aspecto que este deber se encuentra incluido dentro de los deberes de conducta en una relación contractual de este tipo, donde se suman la buena fe y el accionar con la cooperación y diligencia debida que dependen según sea la naturaleza de la obligación de que se trate. Consecuentemente, no es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto o un resumen de cuenta o darlo de manera condicionada a sus "capacidades cognitivas", si cuando aquella se requiere expresamente por una vía válida -como es el procedimiento administrativo de defensa del consumidor- no se acredita haberla cumplido acabadamente con anterioridad o, al menos, en dicho trámite (conf. esta Sala SICA Nro. 19/2020, con cita a SICA Nro. 09/2020; CACR, Sala B, SDC Nro. 23/2006).----------

------Asimismo, en cuanto el trato indigno denunciado por la consumidora, cabe poner de resalto que el Sr. Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut señaló —en prieta síntesis- que el incumplimiento al deber de información importó un claro comportamiento contrario con el trato digno y equitativo que debe recibir la consumidora conforme lo establecido por el art. 8 bis de la LDC y, más aun, teniendo en consideración su condición de sujeto hipervunerable tal como la define la Resolución 139/20 SCI en base a las especiales circunstancias que la rodean y que fueron debidamente individualizadas *ut supra* que, en definitiva, requerían de un trato diferenciado que incluía, entre otras cosas, el uso de un lenguaje accesible y el deber reforzado de colaboración a cargo del proveedor, principios que el Sr. Director no encontró cumplidos en la especie. ----------

------De tal manera, se observa que el análisis del Sr. Director resulta acorde a la normativa que invoca, las circunstancias denunciadas por la consumidora y las constancias del caso en análisis. ----------

------En tal sentido, se ha señalado que el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales. La referencia al trato equitativo y digno apunta también a impedir que en la relación de consumo se produzcan aprovechamientos por parte de la parte más fuerte de la relación, los ofertantes, en perjuicio de la más débil, es decir los consumidores o usuarios. Las condiciones indignas, inequitativas, usuarias o que se

aprovechen de la ignorancia o desconocimiento de aquéllos, podrán ser impugnadas con base en el art. 42 de la Constitución Nacional. De este modo, todas las circunstancias, los hechos o las situaciones en que se encuentre el consumidor antes, durante y después de formalizar un contrato de consumo, deben estar signadas por el respeto de parte del proveedor por los derechos del consumidor, debiendo tener en cuenta y considerar cabal y responsablemente (con cortesía y urbanidad) cuáles son los deseos del consumidor, las necesidades que pretende satisfacer, e informarlo y asesorarlo de buena fe en tal sentido, conforme a la oferta de bienes y servicios de que disponga el oferente, entre otros aspectos a considerar. Así, se sostiene que el trato digno importa un contenido prestacional del contrato de consumo (conf. Picasso, Sebastián- Vazquez Ferreyra, Roberto A., “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2009, T. I, Págs.126/127).----------

------Frente a ello, la denunciada guardó silencio, es decir, evadió hacerse cargo de los fundamentos por los cuales el Sr. Director entendió que en la especie la consumidora había recibido un trato indigno en los términos del art. 8 bis de la LDC. Pues, como se observa, su defensa se sustentó exclusivamente en el supuesto cumplimiento adecuado del deber de brindar información correctamente a la Sra. L.----------

------Por todo lo expuesto, puede concluirse en este caso que la denunciada incumplió con su deber de brindar acabadamente la información necesaria a la Sra. A. U. L. y, en tal contexto, además faltó a su obligación de brindar un trato digno a la denunciante, en los términos dispuestos por el Sr. Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut, esto es, conforme lo establecido por los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240 y la Resolución N° 139/20 de la Secretaría de Comercio Interior.----------

------Sentado ello, en lo que respecta al cuestionamiento de la multa impuesta, en razón del tipo de incumplimiento formal imputado en examen, debe señalarse que le basta a la autoridad de aplicación a fines de su aplicación mencionar tanto la infracción como la valoración objetiva de los elementos normativos del citado art. 49 de la LDC, lo que se advierte en la especie, no luciendo la misma como irrazonable, arbitraria o excesiva (conf. esta Sala, SICA Nº 05/2015; SICA Nº 16/2015; Lorenzetti, “Consumidores”, Ed. RubinzalCulzoni, Santa Fe, 2003, pp. 172-3; Farina, "Defensa del consumidor", Ed. Astrea, Buenos Aires, 3ªed., act., 2004, pp.154-5; Weingarten, et. al., en "Manual de los derechos de usuarios consumidores", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 74).----------

------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 que lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (C.S.J.N., 03/06/2008, Fallos331:1369; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; esta Sala en la c.148/14, S.I.C.A. nº09 de 2014; c.246/14,

S.I.C.A. nº10de 2014), puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía, por lo que corresponde confirmar la misma. ----------

------IV) Por otra parte, en lo que respecta al cuestionamiento referido al daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC a favor de la Sra. L., el recurrente lo fundamenta, básicamente, en que el resarcimiento ordenado a favor de la denunciante por tal concepto fue decidido por la sola voluntad de la autoridad administrativa que en un exceso de facultades dio curso a una indemnización por el daño directo que no se encuentra configurado en la especie al entender que no existió un menoscabo real a los derechos de la denunciante (ver fs. 104/105vta., primer párrafo).----------

------Al respecto, para determinar el daño directo el Sr. Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios, en prieta síntesis, tuvo en cuenta la violación a los derechos de la consumidora en su condición de sujeto hipervulnerable. Indicó que se encontraban configurados los presupuestos de procedencia del daño directo previsto en el art. 40 bis de la ley 24.240 por violación de los arts. 4 y 8 bis de dicho ordenamiento jurídico con el objetivo de cumplir con su función principal de prevención mediante la disuasión como mecanismo de protección de los consumidores hipervulnerables. Agregó que en el caso bajo análisis, a partir de la conducta asumida por la entidad bancaria, la consumidora sufrió un grave menoscabo patrimonial en tanto se vio compelida a cumplir con una refinanciación y el pago de un crédito con intereses exorbitantes que no habría aceptado de tener cabal conocimiento de ellos teniendo en cuenta que su capacidad de pago se reduce al monto de su haber jubilatorio de $13.000 (ver Disposición N° 59/21 DGDCyPU, fs. 88, segundo a cuarto párrafo).----------

------Examinada la denuncia de fs. 01/02, se observa que la denunciante solicitó la intervención de la Dirección Municipal de Defensa del Consumidor para que se gestione ante la firma denunciada la entrega de toda la documentación respecto a los resúmenes mensuales de las tarjetas de débito y crédito y referida a las condiciones en que se otorgó el préstamo de marras, a efectos de actuar en consecuencia (ver fs. 2, *in fine*).

------En tal contexto, se extrae que si bien la Sra. L. denunció la conducta de la entidad bancaria contraria a la normativa consumeril, concretamente, en lo que respecta a los deberes de información y trato digno establecidos en los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240, lo cierto es que no hizo alusión en su petición a un menoscabo concreto susceptible de apreciación pecuniaria conforme las pautas brindadas por el art. 40 bis de la LDC para la aplicación del daño directo fijado por la autoridad de aplicación en la suma de $ 140.000. Es decir, tal cuestión no conformaba la pretensión de la denunciante que se limitaba, concretamente, a que se le brinde la información suficiente para, luego,

poder actuar en consecuencia. Ello, claro está, más allá de la mención a los montos que configuran el perjuicio al que alude para efectuar su petición.----------

------De tal manera, a primera impresión, resulta desacertada la medida del Sr. Director de hacer aplicación del instituto del daño directo en la especie, fundando su decisión prácticamente en las mismas motivaciones que lo llevaron a aplicar las sanciones del art. 49 de la LDC por haber considerado configuradas las faltas a los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240 y las disposiciones relativas a la Resolución N° 139/20 SCI que define y establece las pautas para brindar la protección debida a los sujetos catalogados como hipervulnerables, como sucede en el caso con la denunciante. Es que, al parecer, la autoridad de aplicación entendió que el menoscabo personal sufrido por la denunciante por haberse vulnerado su derecho de recibir información adecuada y un trato digno en su condición de sujeto hipervulnerable, era susceptible de apreciarse pecuniariamente, es decir, hizo lisa y llanamente aplicación del daño directo asimilándolo impropiamente como un daño moral por haberse verificado la circunstancia de la vulneración a la persona de la denunciante. ----------

------Bajo tales premisas, resulta dirimente para la solución del caso el criterio adoptado desde hace un tiempo por ambas salas de esta Alzada en el sentido de que el daño moral no integra el daño directo que reconoce el art. 40 bis de la LDC. En efecto, en la decisión de la Sala "A" en la SDCA Nº 04/10, el Dr. Ferrari, con cita de Hutchinson, señaló que "...el principio de congruencia no es ajeno al procedimiento administrativo", y que por dicha razón en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por éste. Por tal motivo, y dado que en el caso referido no se solicitó ni daño moral ni daño punitivo, en el voto citado se dejó sin efecto el resarcimiento otorgado. En otro antecedente de la mencionada Sala "A" (SDCA Nº 03/10 del 27/07/10), si bien lo dirimente en el voto de ambos camaristas (Dres. Velázquez y López Mesa, en ese orden), fue la consideración de que el daño moral no integra el concepto de daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC, en ambos votos se hizo referencia a que "El supuesto daño-que la denunciante ni siquiera precisó en qué había consistido al peticionar el resarcimiento..." (voto del Dr. Velázquez); que "...la denunciante de autos ni siquiera indicó en qué habían consistido esos daños al peticionar el resarcimiento...", así como que "La funcionaria administrativa toma una decisión trascendente...como disponer la reparación de un daño moral no solicitado por la denunciante..." (voto del Dr. López Mesa). Como se aprecia, en ambos precedentes citados, se hizo mención a que se había concedido un resarcimiento por daños que ni siquiera había sido invocado por la denunciante. Es el criterio también adoptado por esta Sala en la SDCA 005/10. ---------

------Es que, a los fines del art. 40 bis de la LDC, parece claro que ante la posibilidad de que al proveedor o prestador se lo condene al resarcimiento de un daño, el mismo cuente con la oportunidad de defenderse, lo que presupone conocer, de un daño invocado o denunciado por el usuario o consumidor. Si nos remitimos a la determinación que efectuara la autoridad de aplicación, la misma estableció el daño directo por entender que se encontraban configurados los presupuestos de procedencia previstos por el art. 40 bis por la violación de los arts. 4 y 8 bis de la LDC y a fin de cumplir con una función de prevención mediante la disuasión (ver disposición, fs. 88, tercer párrafo), aunque en la denuncia de fs. 01/02, la usuaria sólo invocó el daño consistente en que no se le brindó información adecuada y trato digno por parte de la entidad bancaria denunciada, sin hacer alusión a padecimientos concretos susceptibles de apreciación pecuniaria o molestias de índole extrapatrimonial como consecuencia de la conducta de la denunciada.----------

------Sobre el particular, se ha indicado que el artículo 40 bis de la ley 24.240 parece descartar la posibilidad de que la administración ordene al proveedor resarcir el daño moral sufrido por el usuario. Así se deduce de la definición misma que proporciona la norma, cuando establece que el perjuicio de que se trata debe ser *"susceptible de apreciación pecuniaria"*. La intervención administrativa quedaría así, limitada al solo resarcimiento del daño patrimonial sufrido por el consumidor, lo que descarta esta vía para toda una serie de hechos de bastante frecuente producción que bien pueden producir únicamente daños extrapatrimoniales (conf. Picasso, Sebastián- Vazquez Ferreyra, Roberto A., obra y tomo citados, Pág. 531).----------

------Ello así, ninguna duda se abriga respecto a que el daño directo comprende el daño patrimonial concretamente determinado por la denunciante al solicitar la intervención de la autoridad de aplicación, excluyéndose la posibilidad a la administración de resarcir el daño moral sufrido por la denunciante.----------

------Por lo expuesto, toda vez que la Sra. L. no solicitó el resarcimiento de un daño directo, es decir, de un menoscabo susceptible de apreciación pecuniaria y que el Sr. Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chubut basó su decisión de indemnizar a la denunciante, esencialmente, con los mismos fundamentos por los que consideró aplicable la multa por infracción de los arts. 4 y 8 bis de la ley 24.240, corresponderá dejar sin efecto la aplicación de la indemnización determinada en el artículo 4 de la Disposición N° 59/21 DGDCyPU por la suma de $ 140.000 en concepto de daño directo por aplicación del art. 40 bis de la LDC.----------

------V) En conclusión, corresponde revocar parcialmente la Disposición N° 59/21 DGDCyPU de fs. 83/90 para dejar sin efecto la aplicación de la indemnización en favor de la Sra. A. U. L., determinada en el artículo 4 de la mencionada Disposición por la

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO

suma de $ 140.000 en concepto de daño directo por aplicación del art. 40 bis de la LDC, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de queja.----------

------En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII Nro. 22, corresponde que sean impuestas por el orden causado (conf., art. 69 segundo párrafo y 70 del C.P.C.C.).----------

------En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. E. R. V., en su carácter de apoderado de la infractora, por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel. ----------

------En su mérito, la sala "B" de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

------I) REVOCAR parcialmente la Disposición N° 59/21 DGDCyPU de fs. 83/90 para dejar sin efecto la aplicación de la indemnización en favor de la Sra. A. U. L., determinada en el artículo 4 de la mencionada Disposición por la suma de $ 140.000 en concepto de daño directo por aplicación del art. 40 bis de la LDC, confirmándola en todo lo demás que fuera materia de queja.----------

------II) IMPONER las costas por el orden causado (conf. art. 11 de la ley VII Nro. 22 y art. 69, segunda parte del C.P.C.C.). ----------

------III) REGULAR los honorarios del Dr. E. R. V., en su carácter de apoderado de la infractora, por su labor en esta sede en la suma equivalente a 10 jus, con más el 40 % por mandato (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 8, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), y siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

------IV) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVASE.----------

RAÚL ADRIÁN VERGARA — JUEZ DE CÁMARA
ALDO LUIS DE CUNTO — PRESIDENTE
SERGIO RUBÉN LUCERO — JUEZ DE CÁMARA

------REGISTRADA BAJO EL NRO. ____08____ DEL AÑO 2021 – SICA – CONSTE.----------

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO