--- Trelew, 27 de julio de 2022.----------

--- **VISTOS**: Estos autos caratulados: “D., A. c/ C. C. F. S.A. y/o T. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor” (Expte. N° 37- Año 2022 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por la codenunciadas “C. C. F. S.A.” –en adelante “C.”– y “T. A. S.A.” –en adelante “T. A.”– a fs. 90/91vta. (29/12/21), contra la Disposición N° 182/2021 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 78/81 (16/12/21), concedido a fs. 92 (30/12/21). ----------

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

--- I.- Que mediante la Disposición recurrida el Director del Programa de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew dispuso -en lo pertinente- aplicar una multa de $55.000 para cada una de las mencionadas codenunciadas por infracción a la Ley 24.240 y lo dispuesto en el considerando respectivo, a hacerse efectiva a los 10 días hábiles de la notificación de la disposición. Asimismo, ordenó a C. que proceda a otorgar el libre de deuda a la Sra. A. D., DNI X. Por último, ordenó la publicación de una breve reseña del caso y la parte resolutiva en el diario “C.” de Trelew por 1 día.----------

--- Para ello, tuvo en consideración que el caso se trata de una consumidora que se presentó a pagar su crédito y desde T. A. y C. le informaron la suspensión del pago de las cuotas a vencer a raíz de la pandemia y el diferimiento de las mismas a la finalización del plan de pago. Añadió que al presentarse a abonar los montos correspondientes, se le cobraron intereses no amparados en la normativa del B., con una financiación no contemplada en la legislación aplicable y que no le fue informada a la consumidora en forma concreta. Efectuó algunas consideraciones respecto a la información que deben brindar las entidades financieras respecto a los servicios que prestan y concluyó que la conducta desplegada por las codenunciadas configuró una violación de los intereses económicos de la denunciante y un ilícito al consumo. ----------

--- Indicó que existe controversia entre las partes sobre los intereses a aplicar en las cuotas solicitadas por la consumidora.----------

--- En tal sentido, expresó que se requirió a las sumariadas que detallen sobre la deuda de la denunciante y no se aportó dicha información. Agregó que a pesar de los reclamos de la denunciante sobre la información respecto de los intereses a aplicar en las cuotas o el estado de su deuda, antes y después de la denuncia, no obtuvo respuesta oportuna. Señaló que existieron falencias en cuanto a la atención de la cliente al no informarle en forma concreta, íntegra y eficaz sobre el estado de los intereses solicitados, lo que la llevó a no obtener información sobre el crédito. ----------

--- Tuvo en consideración que las codenunciadas son entidades financieras reconocidas en el país con renombre en el mercado crediticio por lo que debía aplicarse una sanción preventiva para ambas conforme el art. 49 de la LDC que citó. Estimó prudente sancionar el actuar de las entidades en virtud de la importancia del tipo de actividad que implica un asesoramiento integral y adecuado al cliente bancario y los antecedentes que obraban en esa Oficina a su cargo. ----------

--- II.- Contra dicha decisión, las codenunciadas señalan que la Disposición N° 182/2021 es nula por haber sido dictada de manera arbitraria al no haber realizado un tratamiento de la prueba acompañada por su parte ni de las comunicaciones del B. invocadas. Cita fragmentos de la Comunicación “A” X. B. del 17/12/2020 y Comunicación “A” X. B. del 01/04/2020 para sostener que de esa normativa surge la imposición de refinanciar las cuotas restantes al mes de abril de 2020 que sólo generaron el devengamiento de una tasa de interés compensatorio. ----------

--- Exponen que la disposición carece de motivación ya que fueron acompañados en autos los montos del capital financiado e intereses resultantes a la fecha de vencimiento del pago, cumpliéndose con el deber de información que –agrega– anteriormente había sido suministrada a la consumidora. Señalan que tanto la autoridad administrativa como la consumidora tenían conocimiento del monto de los intereses por lo que, en todo caso, se les podía reprochar el monto de los mismos y no la falta de información.----------

--- Expresan que el monto de las multas resulta desproporcionado en relación al caso concreto ya que existió una sola conducta y se realizaron dos sanciones acumulativas, violentándose el principio constitucional *non bis in ídem.* Señalan que no hubo intencionalidad en la conducta ya que se debió a un error de procesamiento en el sistema y siempre se atendieron los reclamos de la denunciante de forma directa y se realizaron labores administrativas que derivaron en un reconocimiento del reclamo y la correspondiente anulación de la operación de manera independiente al reclamo ante la autoridad administrativa. Manifiestan que no existen perjuicios sociales derivados de la infracción y es la primera vez que C. incurre en una sanción como la presente.----------

--- III.- Delimitada la materia sobre la cual debe intervenir este Tribunal de Alzada, se procederá al análisis de los agravios vertidos, aclarando que la decisión que se adopte responderá a verificar la debida aplicación de las normas por parte de la autoridad administrativa, conforme los hechos que fueron denunciados y acreditados en el procedimiento.----------

--- En tal sentido, cabe poner de resalto que de la queja vertida por las recurrentes no se desprende un argumento que confronte de manera adecuada el detallado análisis llevado a cabo por la autoridad administrativa para arribar a su decisión.----------

--- Nótese que comienzan su impugnación citando normativa del B. sin explicar de qué manera resulta aplicable al caso de marras. Luego, realizan algunas manifestaciones referidas a que tanto la denunciante como la Oficina del Consumidor contaban con la información respecto de los intereses que aplicó en el refinanciamiento del crédito de la consumidora, mas sin siquiera poder individualizar la supuesta prueba que avale sus afirmaciones. Finalmente, cuestiona el monto de las multas impuestas bajo argumentos vagos e imprecisos tales como que: se encontraría vulnerado el principio del *non bis in ídem* al haberse aplicado una multa de $55.000 para cada una de las codenunciadas y tratarse de una única conducta reprochable; el monto de la multa no guarda relación con los intereses cuestionados; no existe perjuicio actual para la denunciante; no hubo

intencionalidad de su parte ya que se debió a un “error de procesamiento en el sistema” (Sic); no existen perjuicios sociales y no hubo reincidencia de C.----------

--- De tal modo, soslayan las codenunciadas que el Director de la autoridad administrativa puso de resalto expresamente que no se brindó la información adecuada a la consumidora conforme surgía de la vasta prueba acompañada por la misma y las demás constancias que obran en el expediente, a lo que debía sumarse que al tratarse una operación financiera, requería que las codenunciadas en su carácter de entidades financieras brinden información integral y absoluta de los servicios financieros prestados por la complejidad propia de los mismos, la que no fue brindada a la Sra. D. de manera adecuada. ----------

--- Debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el art. 4 de la LDC y tiene base constitucional en el art. 42, encontrándose 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” (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). ----------

--- Con todo, el deber de información es una obligación de resultado que debe cumplir con determinados y precisos contenidos, por lo que la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la parte obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica —en definitiva— la imposición de la multa (conf. Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403).----------

--- En tal sentido, alcanza con observar la prueba acompañada por las codenunciadas ante la notificación de la denuncia y el requerimiento de conciliación por parte de la autoridad administrativa, para confirmar que el razonamiento del Director resultó adecuado.----------

--- Es que, las codenunciadas solamente acompañaron extractos del “Desarrollo de Cuotas del Préstamo X.” donde únicamente se consignan el valor del capital debido por la consumidora y los intereses financieros aplicados (ver fs. 54/55 y fs. 61), sin ninguna otra referencia más que el valor total de la cuota debida; por caso, las tasas de interés ni los costos financieros aplicables, los gastos por cancelación anticipada y demás información relevante para que la Sra. D. comprenda correctamente el tipo de operación que se estaba llevando a cabo y sus consecuencias. ----------

--- Todo ello, deja a las claras que se vulneró el art. 4 de la LDC por el que se sancionó a las codenunciadas. Más aún, teniendo en cuenta la complejidad de la operatoria que

se estaba llevando a cabo que, sin lugar a dudas, resulta de difícil comprensión para cualquier persona sin conocimientos concretos en materia financiera ante la especificidad técnica que la conforma y que justifica que se brinde un amparo diferenciado ante la relación contractual evidentemente asimétrica con las entidades proveedoras lo que, evidentemente, no ocurrió por parte de las entidades financieras 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).----------

--- Por lo demás, no abunda destacar que en el acta de audiencia de conciliación obrante a fs. 60 se dejó constancia de que el comunicado pertinente del B. establece que no se podrá superar 43% de la tasa nominal anual y el establecido en las cuotas supera el 100%, lo que no fue rebatido –y ni siquiera aludido– por las codenunciadas en el procedimiento administrativo ni en la impugnación que aquí se analiza. ----------

--- 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.----------

--- 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. D., en los términos dispuestos por el Sr. Director de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew por lo que el análisis efectuado en la Disposición recurrida resulta acorde a la normativa que se invoca, las circunstancias denunciadas por la consumidora y las constancias del caso.----------

--- 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 los 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 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.----------

--- Es que los argumentos de las codenunciadas ya referidos resultan meras manifestaciones discordantes con el criterio del Director que no logran desvirtuar el adecuado razonamiento que llevó a cabo para definir la sanción aplicable a las proveedoras involucradas. ----------

--- Al respecto, cabe recordar que el deber de informar por el que se las sancionó 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, J., “Instituciones y economía. Una introducción al neoinstitucionalismo económico”, Ed. S.L. Fondo de Cultura Económica de España, México, 1999, pág. 139 y sig.).----------

--- En conclusión, corresponde desestimar los agravios vertidos por las recurrentes y, corolario de ello, confirmar la sanción impuesta a la denunciada mediante la Disposición N° 182/2021 impugnada. ----------

--- VI.- En síntesis, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. La Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponde con la imputación no rebatida (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs.

1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18;; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377).----------

--- En cuanto a la multa aplicada, que aquí nos ocupa, surge que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por la recurrente (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).----------

--- Por lo tanto, 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 debe confirmarse.----------

--- En atención al resultado obtenido, corresponde que se impongan las costas a la apelante dada la calidad de vencida y en virtud del principio objetivo de la derrota (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.). ----------

--- En virtud de ello, se regulan los honorarios del Dr. J. J. O., por su labor en esta sede, en el 3,5 % del monto de la sanción impuesta a las codenunciadas. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 JUS, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, 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 con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

--- I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición Nro. 182/2021 Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew de fs. 78/81, en cuanto ha sido materia de recurso y agravios. ----------

--- II) IMPONER las costas generadas en esta alzada a la apelante vencida (arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

--- III) REGULAR honorarios al Dr. J. J. O., por su labor en esta sede, en el 3,5 % del monto de la sanción impuesta a las codenunciadas. En caso que la suma resultante sea inferior al mínimo legal de 8 JUS, se regulará este último (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

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

GUILLERMO NICOLÁS WALTER
JUEZ DE CAMARA

SERGIO RÚBEN LUCERO
PRESIDENTE

ALDO LUIS DE CUNTO
JUEZ DE CAMARA

--- **REGISTRADA BAJO EL Nº 013 DE 2022 – SICA.- CONSTE.-**

PABLO SEBASTIÁN ETCHART
SECRETARIO DE REFUERZO