----Trelew, 19 de octubre de 2022.----------

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

----**I.-** Mediante Disposición N° 197/2022 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew se estableció una multa de PESOS OCHENTA MIL ($80.000) contra el B. H. S.A. por infracción a los artículos 4 y 40 bis de la Ley N° 24.240; además se impuso a la empresa sancionada la obligación de emitir, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, el certificado o acta de posesión del inmueble objeto de conflicto al señor J. C. B.. Finalmente impuso la carga de publicar a costa de la condenada una breve reseña del caso y la parte resolutiva en el Boletín Oficial y el diario EL CHUBUT. ----------

----Para así resolver, la autoridad de aplicación detalló que el denunciante solicitó su intervención porque el banco se negaba a entregarle la liberación del título de propiedad de su vivienda pese a encontrarse cancelada la totalidad de la deuda hipotecaria contraída. Seguidamente describió las actuaciones realizadas, enumerando los distintos pedidos de prórroga solicitados por la denunciada, quien sostenía que se encontraba realizando las gestiones necesarias para encontrar una solución al problema planteado por el denunciante. ----------

---El organismo detalló que, ante la falta de respuesta por parte del B. H. S.A. y considerando que había transcurrido un plazo prudencial, se labró el correspondiente acta de infracción por violación al deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240, que oportunamente fue notificada a la denunciada, quien no presentó descargo alguno, dictándose en consecuencia la Disposición recurrida.----------

----**II.-** La denunciada interpuso recurso de apelación sosteniendo que la Disposición en crisis es nula por resultar arbitraria, incongruente y violatoria del derecho de defensa. Previa realización de un recuento de su versión de los hechos, brindó precisiones sobre el tipo de crédito que la vinculó con el denunciante y una entidad intermedia que oportunamente contrajo un crédito global para la construcción de un conjunto de viviendas entre las que se encontraba la del denunciante, concluyendo que no existe ninguna documentación en su poder que deba ser entregada al señor B.. Además, le achacó al denunciante no haber presentado la documentación que resulta necesaria para la tramitación de su pedido, alegando que éste reconoció haber recibido información permanentemente. ----------

----Sostuvo la nulidad sustancial del proceso por violación al derecho de defensa. También alegó la existencia de diversas constancias objetivas incorporadas como prueba que a su criterio no fueron ponderadas por la autoridad de aplicación y que en la disposición recurrida el organismo estableció una condena de hacer algo que el actor no solicitó. ----------

----Destacó su actitud proactiva para resolver el problema del denunciante y la inexistencia de daño económico. Además se agravió por la imposición de una carga que no le fue oportunamente imputada y que tampoco fue denunciada o solicitada por el señor B..----------

----Así, sostuvo que la Disposición es arbitraria y carente de motivación y que el conflicto se generó por la exclusiva culpa del denunciante, concluyendo que la multa impuesta no cumple con los requisitos del artículo 49 de la ley de defensa del consumidor. ----------

III.- Pasando resolver, individualizamos dos planteos distintos del recurrente. El primero referido a la multa por violación al deber de información previsto en el 4 de la Ley N° 24.240 y, el segundo, respecto a la obligación de hacer impuesta en el segundo artículo de la disposición recurrida.----------En primer lugar, el deber de informar que pesa sobre los proveedores se establece en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 y en el artículo 1100 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación, lo que tiene base constitucional en el artículo 42. Esta Sala ha señalado en varias oportunidades el alcance del deber de información que surge del régimen de defensa del consumidor. En virtud de éste se debe brindar una información *"adecuada"* y veraz a lo largo de toda la relación de consumo, en tanto es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, lo que también incluye las precisiones que se le requieran en un procedimiento administrativo iniciado a partir de esa relación de consumo, como en este caso (conf. esta Sala Nº 24/2022, N° 15/2019, N° 05/2016 y N° 14/2017). ----------El deber de información al consumidor que debe brindar el proveedor, no es una obligación genérica y de cumplimiento aproximado, sino que debe ser cumplido concretamente de acuerdo a la información que sea requerida por el consumidor, dando una respuesta específica y adecuada. Asimismo, es una obligación de resultado que debe ser cumplida con determinados y precisos contenidos; por lo que la sola verificación que no ha sido cumplida adecuadamente hace responsable a la obligada, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto (esta Sala, SICA N° 19/2020, con cita a SICA N° 9/2015; SICA N° 14/2017, con cita a La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010, SICA N° 11/2019, con cita a SICA N° 09/2015, SICA N° 05/2016 y SICA N° 14/2017; Ayala Espino, "Instituciones y economía", Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, "Protección procesal del usuario y consumidor", Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015).----------En el caso, resulta evidente que el BANCO H. S.A. no brindó una respuesta oportuna y concreta al problema suscitado con el denunciado, ni explicó ante la autoridad de aplicación los motivos para fundar la supuesta imposibilidad de escriturar, los que recién ahora aduce en su recurso. Todo ello configura el incumplimiento al deber de información que justifica la sanción impuesta. --------Además, se encuentra acreditado que el denunciante realizó distintas presentaciones en el B. H. S.A. de manera previa a la formalización de la denuncia en sede administrativa, con el objeto de obtener el título de propiedad de su vivienda, sin recibir ninguna respuesta por la denunciada, y ello no fue cuestionado, al menos antes del dictado de la Disposición recurrida. --------A lo largo de su recurso la denunciada realizó reiteradas referencias a la presentación obrante en la hoja 26 de fecha 13/08/2021 en la que el denunciante solicitó un nuevo plazo para continuar con los trámites ante el banco manifestando confianza en la entidad y reconociendo haber concurrido a su estudio jurídico para presentar documentación. No se entiende cómo la entidad bancaria pretende acreditar su actitud proactiva para encontrar una solución al problema con dicha circunstancia, ya que ello sólo pone en evidencia la buena fe del denunciante para encontrar una solución al conflicto.

----Así, las distintas solicitudes de prórroga realizadas en sede administrativa por parte de la denunciada y los prolongados periodos de tiempo transcurridos entre las diversas actuaciones de la

misma, constituyen una continuidad de la violación al deber de información, incluso en la etapa conciliatoria.----------

----Entonces, la violación al deber de información por parte del B. H. S.A. resulta clara y manifiesta, justificando la sanción impuesta y ello no ha podido ser desvirtuado por el recurrente que se limitó a descalificar la procedencia de la multa sin justificar los motivos.----------

----Ahora bien, respecto de la obligación de emitir el certificado o acta de posesión del inmueble en cuestión a nombre del señor B. que impuso la Disposición, se advierte que ello no fue lo solicitado por el denunciante, ni tampoco imputado en el acta de infracción oportunamente labrada en el procedimiento administrativo llevado a cabo por la autoridad de aplicación, por lo que en este agravio le asiste razón a la recurrente. ----------

----Sobre el particular, el artículo 45 de la LDC, así como artículo 5 de la Ley VII Nº 22, señalan que el acta de infracción deberá dejar constancia *"del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida"* a fin de que el presunto infractor pueda presentar descargo y ofrecer las pruebas que hacen a su derecho. Iguales condiciones exige el artículo 6 de esta última norma.----------

----Así, el acta de infracción debe contener una descripción de los hechos imputados en términos claros y concretos, con la mención expresa de las normas que se consideren presuntamente violadas a los efectos de que el imputado pueda ejercer ampliamente su derecho de defensa por intermedio de su descargo, en el que tiene la posibilidad de responder a la imputación efectuada por la autoridad de aplicación, configurando en consecuencia la expresión de la legítima defensa de sus derechos, la que a su vez incluye el derecho a ofrecer pruebas.----------

----El procedimiento consumeril debe respetar el principio de inviolabilidad de la defensa en juicio consagrado en el artículo 44 de la Constitución Provincial y el artículo 18 de la Constitución Nacional. Así las cosas, la omisión por parte de la autoridad de aplicación de imputar con precisión y razonable detalle cuál ha sido el sustento material o fáctico de la infracción cometida, se constituyó en una violación al procedimiento aplicable en la materia, lo que afectó decididamente el derecho de la denunciada a defenderse al respecto. ----------

----En el caso, la condena dispuesta no se condice con los términos de la denuncia ni de la imputación efectuada por el organismo, dado que solamente se imputó la violación al deber de información consagrado en el artículo 4 de la Ley N° 24.240. ----------

----Por lo expuesto, según las constancias del caso, asumiendo que el recurso de apelación tiene por objeto la revisión de legalidad, razonabilidad, constitucionalidad y suficiencia argumental de un pronunciamiento, corresponde revocar el artículo 2 de la Disposición recurrida, por afectar el derechos defensa de la empresa imputada. ----------

----**IV.-** Por la forma en que se resuelve el recurso y el criterio imperante en esta Alzada, las costas serán impuestas por su orden (artículo 72 CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que se actuó, corresponde regular los honorarios del abogado apoderado del B. H. S.A., A. D. A. en la suma de ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese (arts. 5, 6 bis, 7º, 8º y 46 de la Ley XIII Nº 4).----------

----------Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones Trelew; **RESUELVE:** ----------

----------**REVOCAR** parcialmente la Disposición N° 197/2022 (ODC) dejando sin efecto la condena de hacer ordenada en el artículo 2 de la misma y confirmándola en todo lo demás. --------

----------**IMPONER** las costas por su orden. ----------

----------**REGULAR** los honorarios del abogado A. D. A., en la suma de ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la Jueza de Cámara Natalia Isabel SPOTURNO (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del S.T.J.Ch.).

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase. ----------

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Florencia CORDON FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

--- REGISTRADA BAJO EL N° ___34_____ DE 2022 - SICA - CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA