----Trelew, 3 de febrero de 2023. ----------

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

----**I.-** El 13/04/2022 se dio inicio a las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por la señora E. M. G. C. contra el B. B. F. S.A., por la falta de entrega de la constancia de cancelación de un crédito prendario, alegando haber efectuado el pago de la totalidad de las 36 cuotas correspondientes; a la denuncia se acompañaron los comprobantes respectivos.----------

----Al presentar su descargo (hoja 46) el B. B. F. S.A. indicó que G. C. adeudaba tres cuotas como consecuencia de los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 319/2020 y N° 767/2020 y que "*la diferencia que surge entre lo abonado y lo solicitado por el banco, es el resultado de los diferenciales entre las cuotas contractuales y las cuotas resultantes del congelamiento establecido en los mencionados decretos, las cuales deberían ser refinanciadas para su pago a la finalización de la vida del crédito*".-- Así sostuvo que la deuda se originó por las cuotas que vencieron los días 15/03/2020, 15/04/2020 y 15/05/2020.----------

----En fecha 26/05/2022 G. C. rechazó lo informado por la entidad bancaria y afirmó que cumplió con el plan de pagos.----------

---- Seguidamente se fijó una audiencia de conciliación a los fines previstos por el artículo 45 de la Ley N° 24.240, a la que solo concurrió la denunciante (hoja 62). ----------

----**II.-** Mediante el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 92/2022 se iniciaron las actuaciones sumariales contra la denunciada por infracción a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240. ----------

----Se indicó que B. B. F. S.A. no brindó información veraz, cierta y detallada de las razones por las cuales G. C. adeudaba las cuotas del crédito, ni informó cuánto abonó y cuánto debió haber abonado si no hubiera existido el congelamiento previsto por los Decretos referidos. Además, destacó que el deber de informar recae en cabeza de quienes prestan servicios y es su responsabilidad probar el cumplimiento de dicho deber, por estar en mejor condición para hacerlo.

----Añadió que en el caso concreto se evidencia una vulneración agravada, ya que G. C. es una usuaria hipervulnerable de acuerdo a los parámetros de la Resolución N° 139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior. ----------

----En fecha 26/08/2022 el B. B. F. S.A. contestó el traslado conferido y reiteró lo manifestado en su presentación anterior. Por su parte, con la documental acompañada (hoja 75) indicó que la cuota adeudada por la denunciante es la que venció el 15/06/2020.----------

----**III.-** Por Disposición N° 235/22 ODC (12/09/2022) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew impuso una multa de PESOS DOSCIENTOS MIL ($200.000) al B. B. F. S.A. por infracción a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240; ordenó a la denunciada emitir un certificado de extinción de préstamo (libre deuda) a R. F. G. favor de la denunciante y mandó a publicar a su costa en el Boletín Oficial y el D. E. C. una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición.----------

----Para resolver como lo hizo, tuvo por acreditada la infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240, sosteniendo que G. C. no recibió de manera veraz, cierta y detallada las razones por las cuales debía las cuotas reclamadas, dado que en ningún momento las dejó de abonar. ----------

----Destacó que la denunciada no desconoció la documental acompañada por la usuaria para acreditar el pago de todas las cuotas correspondientes al crédito y que como proveedora de un servicio especializado, tiene un deber mayor de responsabilidad en la materia, con superioridad técnica en relación a la usuaria, lo que además constituye una práctica abusiva dada su condición de usuaria hipervulnerable.----------

----Sostuvo que la falta de emisión del certificado de libre deuda impidió que G. C. pudiera retirar la prenda que constituyó en razón del préstamo otorgado.----------

----Dispuso que corresponde mandar a la empresa a emitir el certificado de extinción de préstamo, ya que en la documentación acompañada por la usuaria surge que se encuentran todas las cuotas pagas y ello no fue desconocido por la entidad financiera. Así, destacó que el reclamo de B. B. F. S.A. es incausado y por ende le provocaría un enriquecimiento sin causa, generado un daño directo al patrimonio de la usuaria, que se encuentra protegido constitucionalmente y por el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.----------

----Por último, para graduar la multa ponderó el rol profesional de la entidad financiera, agravado por su alto grado de especialización, la importancia del nivel financiero, su prestigio nacional y la confianza generada en la comunidad, además de los precedentes invocados, la vulnerabilidad de la usuaria y el reclamo sin causa formulado por el B. B. F. S.A. en base a la documental que da cuenta de los pagos efectuados. ----------

----**IV.-** Contra dicha disposición el B. B. F. S.A. interpuso recurso de apelación. Sostuvo que oportunamente informó a G. C. sobre la existencia de los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 319/2020 y N° 767/2020 que impusieron nuevas condiciones para la financiación del crédito ajustable por UVA y que oportunamente el área de préstamos le comunicó que adeudaba tres cuotas. ----------

----Además, expresó que la diferencia entre lo abonado y lo solicitado por el Banco es el resultado de los diferenciales entre las cuotas contractuales y las cuotas resultantes del congelamiento establecido por los decretos referidos, las cuales debían ser diferidas para su pago a la finalización del crédito. ----------

----Sostuvo que no existió violación al deber de información, sino una discrepancia en la aplicación de la normativa en el caso en particular y que la Oficina de Defensa del Consumidor realizó una lectura equivocada de la información brindada, ya que de la propia ley surge la existencia de la deuda. ----------

----Respecto a la aplicación del artículo 8 de la Ley N° 24.240 señaló que siempre se brindó un trato digo a G. C. y que la denuncia es por la disconformidad con los decretos mencionados y no por una práctica abusiva. Finalizó afirmando que, además, la denunciante tuvo un trato beneficioso al congelarse las cuotas de su crédito y no variarse el monto de las mismas.----------

----**V.-** Pasando a resolver, destacamos que el control de legalidad que esta Cámara ejerce en estos casos, se debe desarrollar dentro del acotado marco de la personalidad de la apelación y supeditada a los agravios que determinan el ámbito de la competencia revisora (esta Sala SICA N° 42/2022, entre otras).----------

---- De las constancias obrantes en la causa surge que G. C. efectuó pagos durante los períodos comprendidos por los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 319/2020 y N° 767/2020. ----------

---- Además, de la documental acompañada por la denunciante (hojas 5 y 6) se desprende que el 17/02/2022 el B. B. F. S.A. le indicó que la cuota impaga había vencido el 15/06/2020 y ello no fue desconocido por la entidad bancaria que posteriormente, al presentar su descargo, sostuvo que las cuotas adeudadas vencieron los días 15/03/2020, 15/04/2020 y 15/05/2020 (hoja 47), pero luego consignó como impaga la correspondiente al 15/06/2020 (hoja 75).----------

----Advertimos que el B. B. F. S.A. nunca pudo indicar con exactitud cuál sería el monto adeudado por G. C. y que si bien los Decretos de Necesidad y Urgencia N° 319/2020 y N° 767/2020 dispusieron, en lo que nos ocupa, el congelamiento de cuotas, la suspensión de ejecuciones, el modo en que debía abonarse la deuda por diferencia y la forma de efectuarse su pago, ello no lo exime del deber de informar a la denunciante de forma cierta, clara y detallada sobre el saldo de lo adeudado en virtud de su aplicación al caso concreto.

---- En base a dichos elementos, la Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por acreditadas la violación a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240 por no haber brindado información completa y un trato digno a la consumidora. ----------

----Si la entidad bancaria hubiera constatado la existencia de una deuda de la denunciante, debió poder cuantificar con claridad su monto, cuáles fueron concretamente las cuotas que la generaron y computar las sumas abonadas por la usuaria, cuestión que no solo no fue clarificada ante el requerimiento efectuado por G. C. personalmente ante la entidad, sino tampoco en sede administrativa.----------

----En cuanto a la oposición a la entrega del certificado de libre deuda, advertimos que la Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por acreditado el pago íntegro de las cuotas por parte de G. C. y ello no fue desvirtuado por el B. B. F. S.A. en su recurso, en consecuencia, la decisión de entregar el libre deuda arriba firme a esta instancia por falta de agravio. ----------

----Así, la disposición en crisis presenta los elementos esenciales necesarios para traducir un acto administrativo válido y eficaz, hallándose suficientemente motivada, en tanto dispone de las circunstancias de hecho y de derecho que han inducido a dictar el acto. ----------

----Por lo expuesto, corresponde confirmar la Disposición N° 235/22 ODC.----------

----**VI.-** En atención a como se resuelve la cuestión corresponde imponer las costas al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (artículos 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

----En consecuencia, se regulan los honorarios de la letrada apoderada de la denunciada, G. A. T. C., por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así

como también el resultado obtenido en la suma equivalente a ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 8, 13 y 46 de la Ley XIII N° 4) con más el IVA si correspondiese, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.----------

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

----**CONFIRMAR** la Disposición N° 235/22 ODC. ----------

----**IMPONER** las costas de esta instancia a la apelante vencida.----------

----**REGULAR** los honorarios de la letrada G. A. T. C. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS con más el IVA si correspondiese, siempre que no se encuentre comprendida en el supuesto previsto por el artículo 2 de la ley de arancel.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal por haber coincidencia de opinión y hallarse de licencia la restante vocal de Sala (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del S.T.J.Ch.). ----------

----**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvanse.----------

Marcelo Fernando PERAL
PRESIDENTE

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CÁMARA

----**REGISTRADA BAJO EL N° ____03____ /2023 - SICA. CONSTE.** ----------

R. F. G.
SECRETARIO DE CÁMARA