000220/2023

Comodoro Rivadavia, nueve de junio de 2023.

VISTO Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"B. S. R. SA en autos: "F. S. M. c/ B. S. R. SA s/ Reclamo Expte N° 450/23 ODC-MCR" s/ Recurso de apelación", Expte N° 220/2023**, en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Comodoro Rivadavia.

I- Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado a fs. 93/98, el B. S. R. S.A. recurso de apelación contra la Resolución N° 61/2023 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fs.81/83.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona al B. S. R. S.A. con una multa de $20.000 por infracción a los artículos 1100 del CCCN y 4 de la Ley 24.240; con más la suma de $400 en concepto de publicación de la decisión(Ley 24240 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99).

II.- El recurrente en su memoria de fs. 93/98, relata los antecedentes y señala como primer agravio, que la reclamante denunciara que el registro fílmico exhibido no fue el correspondiente al lapso horario y ello fuera considerado por la autoridad de aplicación como incumplimiento, siendo que del acta de audiencia –firmada de conformidad por los presentes- surge que su parte cumplió con lo solicitado por la oficina –exhibición del registro fílmico respecto de los lugares y horarios requeridos-.

Explica el mecanismo de funcionamiento de las cámaras de seguridad, en cuanto de conformidad a las normativas del BCRA, graban en caso de movimiento y por

un método encriptado y fragmentado que no permite alteración de la fuente.

En su segundo agravio sostiene que los arts. 1100 CCyC y 4 de la Ley 24.240 resultan inaplicables. Expone que dichos artículos se refieren a toda información sobre los productos o servicios que provea, las condiciones de comercialización y toda circunstancia relevante para el contrato, lo cual no se relaciona con exhibir video filmaciones de un supuesto hecho ocurrido en las instalaciones de su mandante. Agrega que la Sra. F. no reclama información relativa al contrato sino lo que denuncia es un hecho delictivo supuestamente cometido por alguno de los empleados de la sucursal, siendo ello propio de una denuncia penal y no de la Oficina de Defensa del Consumidor.

Por último, señala que al imponérsele la sanción, la Oficina no respeto los principios básicos constitucionales a los que debe atenerse al dictar la resolución. Hace reserva de caso federal.

III- Debemos recordar que el mentado deber de información al usuario contemplado en el art. 4 de la ley 24.240, tiene raigambre constitucional por estar comprendido dentro del art. 42 de la C.N. y debe satisfacer todas las inquietudes que a aquel se le generen en relación al servicio que se le presta. "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)."

El acta de imputación N° 102 refiere a la infracción al art. 1100 del CCCN y art. 4 LDC por "no haber exhibido el registro fílmico íntegro y completo correspondiente a la zonas de cajas de seguridad y del sector de boxes del día 25.11.21, iniciando a las 11.00 y finalizando a las 12.30 hs., en la Sucursal de la entidad ubicada en calle Alte. Brown N° x. de la ciudad de Rada Tilly".

En el particular, el deber de informar consistía en la exhibición de los registros fílmicos requeridos, primeramente, en sede del b. y luego en audiencia de conciliación.

De las constancias del expediente surge que a fs. 46 se le requirió a la denunciada la exhibición del material ante el organismo en presencia de las partes y un funcionar. Por su parte a fs.49/50 la requerida manifestó que debe resguardar la información concerniente a la seguridad de sus clientes, y que las filmaciones que se soliciten para ser exhibidas ante personas distintas que no fueran las involucradas en los registros fílmicos requiere orden judicial, pone a disposición de la denunciante y su letrado, los registros fílmicos.

A fs. 54 la Sra. F. informa que concurrió al B. y no le exhibieron las filmaciones que se guardan en el DVR, sino que se limitaron a dejarle ver los videos editados que no abarcan todo el período de tiempo, y estaban archivados en una computadora personal. Por su parte la denunciada a fs. 55 informó que dio cumplimiento, no verificándose hechos sospechosos. Agrega que todas las grabaciones de CCTV del B. S. están

amparadas dentro de las Medidas mínimas de Seguridad exigidas por el BCRA.

A raíz de la controversia a fs. 63 se fija audiencia conciliatoria a fin de exhibir los videos ante el Organismo con presencia de las partes y un funcionar., celebrándose conforme acta de fs. 67 y dejándose constancia de la exhibición.

Subsistiendo la controversia entre las partes sobre la exhibición parcial o total del registro fílmico, se labró acta de imputación y se iniciaron actuaciones sumariales.

Puede observarse que aquí no se trata de la falta de exhibición de los registros fílmicos sino del cuestionamiento de la adulteración o parcialidad del registro fílmico, en cuanto no sería una grabación continua de la totalidad del plazo solicitado sostenido por la denunciante y la manifestación del correcto registro realizada conforme la normativa del BCRA sustentado por el denunciado.

Ahora bien, no se puede soslayar que el B. cumplió con la exhibición requerida por el organismo, no siendo cuestionada la adecuación del registro a la normativa bancaria, limitándose la denunciante a requerir la grabación de la totalidad horaria por considerarla adulterada. Entonces, no puede achacársele al b. que ha incumplido con el artículo 4 fundado sólo en ello, sin otra prueba que lo respalde resulta inadmisible.

Por ende, debemos concluir en este punto que el b. cumplió oportunamente con el deber de información que le impone la citada normativa y consecuentemente corresponde hacer lugar al agravio.

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por B. S. R. S.A. a fs. 93/98 y revocar la Resolución MCR ODC N° 61/2023.

IV- Las costas de ésta instancia se imponen en el orden causado (arts. 69 y 70 CPr).

Los honorarios profesionales se regulan teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por B. S. R. S.A. a fs. 93/98 y revocar la Resolución MCR ODC N° 61/2023.

2) Las costas de esta instancia se imponen por su orden.

3) Regular los honorarios del Dr. O. G. A. y M. S. A., conjuntamente, en la suma equivalente a ocho (8) Jus; con más I.V.A. en caso de corresponder.

4) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 309 DEL AÑO 2023

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS