---Trelew, 02 de octubre de 2023. ----------

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

---**I.-** El 16/05/2022 se dio inicio a las actuaciones administrativas con la denuncia formulada por B. R. P. (hoja 1) contra el B. B. F. S.A. (en adelante B.), por la falta de baja de los productos y servicios bancarios por él oportunamente contratados (caja de ahorro en moneda nacional y extranjera, cuenta corriente y tarjeta de créditos *"Visa"* y *"MasterCard"*). ----------

--- Al presentar su descargo (hoja 19) B. indicó que el trámite de cierre de productos es de carácter operativo y que el cliente debe tener en cuenta que las tarjetas de crédito Visa y MasterCard tienen deudas pendientes de pago y deben necesariamente quedar abiertas para que el cliente tenga donde depositar el dinero, porque si bien el pago puede efectuarse por *"caja"*, el cliente pierde el acceso a Banca on-line, por lo que todos los meses deberá ir a la sucursal a abonar y consultar el saldo de deuda. ----------

--- Finalmente, señaló que no existe incumplimiento de su parte a la LDC.----------

--- EL 15/06/2022 se realizó una audiencia de conciliación a los fines previstos por el artículo 45 de la Ley N° 24.240, en la que no fue posible arribar a un acuerdo. Posteriormente, B. informó (hoja 26) que se procedió a dar de baja todos los productos que poseía el denunciante, a excepción de la cuenta Visa y MasterCard, alegando la existencia de deuda.----------

--- Agregó que los productos abiertos no le generarían comisiones y que cancelada la deuda podría dar de baja estos productos y señaló que se acreditaría en la caja de ahorros del denunciante la suma de $3.322,31 + $697,69 que fueron cobrados en concepto de comisión en el mes de mayo de 2022. ----------

--- El 04/07/2022 (hoja 29) P. denunció que B. le cobró nuevas comisiones, las que se detallaron el 15/07/2022 (hoja 31) y que el 01/08/2022 (hoja 35) sucedió lo mismo.--------

---**II.-** Mediante el Acta de Imputación - Infracción y Apertura de Sumario N° 119/2022 (hoja 50/51) 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 el usuario realizó en reiteradas oportunidades y por diferentes medios el reclamo correspondiente con el fin de dar de baja los productos financieros y que, pese a ello, nunca recibió una respuesta concreta, detallada y veraz de las razones por las cuales

no se procedió a dar de baja la cuenta de las tarjetas de crédito. Indicó que B., como profesional en la materia, es el encargado de brindarle información a sus clientes.----------

--- Destacó que la normativa del B. Central de la República Argentina (en adelante *"BCRA"*) establece que las entidades deberán establecer un servicio para dar tratamiento y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de servicios financieros, lo que no se evidenció en la causa, toda vez que el denunciante tuvo que iniciar las actuaciones para encontrar alguna respuesta y que, pese a ello, le siguieron cobrando comisiones, lo que demostró la asimetría de poder existente entre la entidad bancaria y sus clientes.----------

--- Señaló que según la normativa del BCRA las entidades financieras no pueden exigir el pago de los consumos por vencer para dar de baja una tarjeta y que la entidad tiene como obligación informar al cliente de los movimientos y operaciones que se realizan en su cuenta y contestar todas las solicitudes de información que requieran los usuarios.----------

--- El 14/10/2022 (hoja 54) B. contestó el traslado conferido y sostuvo que, tal como se informó oportunamente, se procedió a dar de baja todos los productos que poseía el denunciante, con excepción de la cuenta Visa y MasterCard. Agregó que el 19/08/2022 se acreditó en la cuenta de P. la suma de $3.322,31 + $697,69. ----------

---**III.-** Por Disposición N° 063/2023 ODC (08/05/2023, hoja 68/71) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew impuso una multa de $250.000 al B. por infracción a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240, le ordenó a la denunciada devolver la suma total reclamada por el consumidor en concepto de gastos de mantenimiento de cuenta por los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2022, por un total de $9.306,50, con más intereses 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 P. nunca recibió una información clara, detallada y veraz de las razones por las que no se procedía a la baja de sus productos. Que la única información que le fue proporcionada por la entidad Bancaria fue que debía cancelar las cuotas de sus tarjetas de crédito para posteriormente recibir la baja de los productos y servicios a su nombre y que B., como profesional en la materia, es el encargado de proporcionar la información a sus clientes. ----------

--- Destacó que existió una violación al artículo 8 bis, por considerar que no se le brindó un trato digno al consumidor y que existió una práctica abusiva puesto que, según la normativa del BCRA, las entidades deben establecer un servicio para dar tratamiento y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de los servicios financieros y que P. debió iniciar las presentes actuaciones y, pese a ello, le siguieron descontando comisiones.----------

--- En lo que refiere a la modalidad de prestación del servicio, la autoridad administrativa evaluó la existencia de una transgresión al artículo 19 de la LDC puesto que el BCRA establece que las entidades financieras no pueden exigir el pago de los consumos por vencer para dar de baja la tarjeta de crédito. ----------

--- Sostuvo que se puede establecer la existencia de un presunto daño económico, susceptible de apreciación pecuniaria, al reclamarle al usuario comisiones indebidas pese a pedir la baja de todos los productos en mayo de 2022, imputándole, de igual modo, los gastos por mantenimientos de junio, julio, agosto y septiembre de 2022; generando un daño directo al patrimonio del usuario, que se encuentra protegido constitucionalmente y por el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. Que la entidad omitió presentar pruebas que necesariamente debían estar en su poder, lo que crea un fuerte indicio a favor de los hechos invocados por el consumidor, consagrándose así el principio de las cargas probatorias dinámicas. ----------

--- Por último, para graduar la multa, ponderó el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, su importancia a nivel local y nacional, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del riesgo o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, su reincidencia, además de los precedentes invocados. ----------

---**IV.-** Contra dicha disposición el B. interpuso recurso de apelación. Sostuvo que oportunamente informó que se procedería a dar de baja a los productos bancarios, a excepción de la cuenta de la tarjeta Visa y MasterCard donde quedaban cuotas pendientes de pago e hizo saber que dichos productos no generarían comisiones y que, una vez cancelada la deuda, podría dar de baja las cuentas. Asimismo, señaló que también se le acreditaría en la cuenta de P. la suma de $3.322,31 + $697,69 cobrados en mayo de 2022.

--- Expresó que dio curso a las bajas requeridas, pero que el gran cúmulo de trabajo administrativo le impidió dar cumplimiento con la baja de los productos y la devolución. Agregó que fue diligente, no existió violación al deber de información y que puso en conocimiento a P. de la baja de sus productos, así como también, que le brindó un trato digno.----------

--- Con respecto a la suma de $9.306,50 cuya devolución se requiere, indicó que solo se aportó documentación de la que surgen cargos administrativos por mantenimiento de cuenta por $413,00 + $88,73 en concepto de IVA, que fueron cobrados por MasterCard, dado que el denunciante tenía deudas pendientes y que, mientras dicha empresa emita resúmenes, cobra comisión por mantenimiento.----------

--- Sostuvo, en cuanto a la modalidad de prestación del servicio y respecto de los plazos, que fue diligente, así como que el denunciante no acreditó haber sufrido perjuicio alguno.

---**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 el expediente surge que P. se vio compelido a realizar la denuncia a fin de poder hacer efectivo su derecho a efectuar la baja de los productos bancarios oportunamente contratados y que, pese al reclamo formulado en el mes de mayo de 2022, la denunciada continúo cobrándole un costo por el mantenimiento de sus cuentas (conforme surge del resumen de cuenta de Visa -julio de 2022 y septiembre de 2022- de hoja 36 y 45, ambos por la suma de $3.322,31 con más $697,69 en concepto de IVA, así como del resumen de cuenta de MasterCard -septiembre de 2022- hoja 45 vuelta, por la suma de $413,00 y $86,73 en concepto de IVA). ----------

--- Asimismo, la denunciada no pudo aclarar, de manera veraz, los motivos por los que se negó a recibir la nota de fecha 11 de mayo de 2022 (agregada en la hoja 3), mediante la cual el denunciante solicitó la baja de los productos bancarios contratados (cajas de ahorro en moneda nacional y extranjera, cuentas corriente y tarjetas de crédito) ni los medios o herramientas que proporciona a sus clientes para formalizar sus reclamos.-----

--- Ello toda vez que, conforme el plexo normativo aplicable, el titular de una tarjeta de crédito puede comunicar, en cualquier momento y por medio fehaciente, su voluntad de concluir la relación contractual; que cuando registre deudas no se le podrá exigir su

cancelación como condición necesaria para la revocación o rescisión del contrato y que las entidades bancarias deben proporcionar a los usuarios medios simples, eficaces e inmediatos para rescindir, en un solo acto, los servicios financieros y admitir la presentación del usuario en cualquier sucursal para la realización en forma presencial de aquel trámite (conforme artículo 11 de la Ley N° 25.065, Comunicación "A" 6448 BCRA, del 02/02/2018 y Comunicación "A" 7249 BCRA, del 31/03/2021).----------

--- El imposibilitar el acceso a mecanismos simples, eficaces e inmediatos no solo constituye una trasgresión al deber impuesto por el artículo 8 bis de la LDC sino que, además, implica una infracción en cuanto a la modalidad en la que debió prestarse el servicio, es decir, al artículo 19 LDC. ----------

--- Es que el artículo 8 bis de la Ley 24.240 exige el deber de garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores, imponiendo su observancia en las relaciones de consumo, buscando impedir el aprovechamiento de la parte más fuerte en desmedro de la más débil, por lo que ésta debe estar impregnada de un profundo respeto al proveedor por los derechos del consumidor, reconociendo prácticas violatorias del trato digno a todas aquellas conductas que busquen colocar al consumidor en una situación de inferioridad o que impliquen un trato discriminatorio (conforme esta Sala, SICA N° 5/2017). ----------

--- Por otra parte, el mencionado artículo 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende las denominadas infracciones formales, ya que lo que sanciona la LDC es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Alcanza con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. No es necesario un daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Su apreciación es objetiva. Se configura por la simple omisión, que basta, por sí misma, para violar las normas (conforme CNCAF Sala II; 13/07/2006, *"American Express Argentina S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"*; Rubinzal Online; RC J 2023/06). ----------

--- En lo que refiere al deber de informar (artículo 4 LDC) que le es debido al usuario, esta Sala dijo, en reiteradas oportunidades, que es una obligación de resultado donde la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos, reforzado en materia bancaria, la sola verificación del incumplimiento hace responsable a la obligada,

con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con la intencionalidad del sujeto, lo que justifica -en definitiva- la imposición de una multa (conforme esta Sala, SICA N° 11/2019, SICA N° 17/2019, SICA N° 17/2022, SICA N° 19/2022, SICA N° 24/2022 y SICA N° 28/2022, entre muchas otras). ----------

--- Así, se advierte que el B. nunca pudo precisar cuál hubiera sido el mecanismo para que P. solicite la baja de los productos, los motivos por los cuales el cierre no fue inmediato, así como las causas por las que le continuó cobrando el concepto de *"mantenimiento de cuenta"* más allá de indicar, al fundar su recurso, que obedeció *"al cúmulo de trabajo administrativo".* Por lo demás, es claro que dicha entidad no debió trasladarle el costo al consumidor por la demora que le es imputable. ----------

--- En base a dichos elementos, la Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por acreditada la violación a los artículos 4, 8 bis, 19 y 40 bis de la Ley N° 24.240, por existir un incumplimiento del contrato por parte del proveedor, no haber brindado información completa y verás y un trato digno al consumidor.----------

--- Es que la entidad bancaria debió proceder, inmediatamente, a gestionar la baja de la totalidad de los productos bancarios que fueron solicitados por P. y no exponer al consumidor a tener que realizar distintos reclamos. ----------

--- Por ello, 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° 063/2023 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), incluido el plus procuratorio, 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 de Trelew, RESUELVE:**-----

--- **CONFIRMAR** la Disposición N° 063/2023 ODC.----------

--- **IMPONER** las costas de esta instancia al apelante vencido. ----------

--- **REGULAR** los honorarios de la letrada G. A. T. C. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS, incluido el plus procuratorio, 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 estar excusada la Jueza de Cámara Natalia Isabel SPOTURNO (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del S.T.J.Ch.).----------

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

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

---REGISTRADA BAJO EL N° ____30_____ /2023 - SICA. CONSTE. ----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA