Trelew, 09 de abril de 2024.-

VISTOS: estos autos caratulados: “B. H. S.A. s/ Recurso de Apelación Art. 7- Ley VII N° 22 (S., M. A.)” (Expte. N° 50 - Año 2024 CAT) venidos a despacho a fin de resolver el recurso de apelación que el B. H. S.A. (en adelante B. H.) interpuso el 12/01/2024 (fs. 91/100) contra la Disposición N° 202/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew del 12/12/2023 (fs. 82/84), concedido en relación y con efecto suspensivo el 17/02/2024 (fs. 111).-

Y CONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 202/2023 ODC la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew se sancionó al B. H. y a la empresa V. de P. M. de P. S.A. con una multa de $150.000 a cada una, por infracción a la normativa de la Ley N° 24.240 (particularmente a los artículos a los arts. 4 y 40 bis, conforme surge de los considerandos) y se les ordenó a las codenunciadas que remitan libre de deuda a nombre del Sr. M. A. S. y procedan a la rectificación del B. Central de deudores en el plazo de diez (10) días de quedar notificada la disposición.-

Asimismo, mandó a publicar a su costa una breve reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición en el Diario El Chubut, por un día, dentro de los diez (10) días de que quede firme la Disposición.-

Para decidir de tal manera, la autoridad de aplicación tuvo en cuenta que a fs. 01 el Sr. S. realizó la denuncia en razón de haber advertido consumos en dólares en su tarjeta de crédito V. del B. H. los cuales desconoció y respecto de los cuales efectuó reclamos ante las empresas codenunciadas en reiteradas oportunidades, sin haber obtenido una adecuada información.

Indicó que se les comunicó la denuncia al B. H. S.A. y a V. de P. M. de P. S.A. y se presentó la entidad bancaria manifestando que procedió a la devolución de los consumos desconocidos.

Señaló que se celebraron dos audiencias con fines conciliatorios en las cuales el consumidor ratificó su denuncia y solicitó a las empresas codenunciadas que le expliquen detalladamente en pesos y en dólares el resumen de su tarjeta de crédito V. del B. H. ya que desde el inicio de la controversia nunca pudo tener en claro los reintegros que se le realizaron. Agregó que, pese a reiterar lo solicitado, las proveedoras no presentaron descargo alguno, por lo que se procedió a elevar las actuaciones al Subprograma de Sumario, Imputación y Sanción y a fs. 52 se labró el Acta de Imputación, Infracción y Apertura de Sumario (N° 094/2023, ver fs. 52/52vta.) contra las codenunciadas imputándoles la transgresión a los arts. 4 y 40 bis de la Ley 24.240, lo que les fue notificado a las partes a fs. 54/58.-

Añadió que, posteriormente, el consumidor manifestó que el 05/09/2023 el consumidor comenzó a recibir mensajes notificándole de una deuda de $37.182,57 correspondiente a la tarjeta de crédito V., la cual negó y desconoció, pero que terminó optando por pagarla para liberarse, sin saber que estaba pagando efectivamente.-

Luego de referirse a las actuaciones administrativas llevadas a cabo y a las presentaciones realizados, consideró acreditada la infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la LDC ya que las empresas mantuvieron una actitud evasiva ante los reclamos del consumidor al no proporcionarle información cierta, clara y detallada acerca de la deuda que se le imputó en los resúmenes de su tarjeta.-

Asimismo, expresó que el incumplimiento del artículo 40 bis de la LDC, se configuró por el daño sufrido por el denunciante al haber realizado pagos sin tener conocimiento de lo que pagaba.-

--Por último, para graduar la multa ponderó antecedentes que obraban en dicha Oficina contra las codenunciadas, así como el rol profesional de las empresas como prestadoras de servicios, la importancia de las mismas a nivel nacional, el daño provocado al consumidor y la desigualdad existente entre las empresas y el usuario, por lo que consideró acorde y prudente imponer una multa de $150.000 a cada una.-

II. Contra dicha disposición, el 12/01/2024 (fs. 91/100) el B. H. S.A. interpuso recurso de apelación, el que fue concedido en relación y con efecto suspensivo el día 17/01/2024 (fs. 111).

La recurrente alegó que la Disposición resulta arbitraria, improcedente y no ajustada a derecho ni a las constancias del expediente.-

En primer lugar, planteó la inconstitucionalidad del art. 45 de la LDC en cuanto exige el depósito previo de la multa impuesta por el órgano administrativo local y solicitó que se ordene la suspensión de la disposición 202/2023 en cuanto al pago y la publicación ordenada.-

Seguidamente, expuso los agravios que le ocasiona la disposición recurrida. En su primer agravio, refiere que debe declararse la caducidad de instancia del procedimiento administrativo ya que el organismo excedió ampliamente los plazos previstos en la legislación local para el dictado de la disposición recurrida, a tal efecto citó los el art. 6 de la ley VII - 22 y el art. 47 de la ley I-18.-

Advirtió que el plazo trascurrido entre el inicio de las actuaciones, en virtud de la denuncia originada el 23/03/2023, hasta el dictado de la Disposición administrativa sancionatoria de fecha 12/12/2023, que le fue notificada el día 08/01/2024, transcurrieron más de 6 meses, superando el plazo previsto en art. 47 de la ley I-18. Es por ello que afirma que se ha planteado en autos una situación de exceso temporal en la tramitación del reclamo. -

En su segundo agravio, cuestiona la multa que le fue impuesta. Indicó que en la disposición impugnada el organismo administrativo realizó un parcializado resumen de las actuaciones y afirmaciones dogmáticas, arbitrarias, subjetivas y genéricas. Expresó que a fs. 15/16 presentó el descargo escrito en el que manifestó que procedió a la devolución y explicó la situación tributaria que generó diferencias que fueron devueltas. Indicó que sólo se lo condenó a la multa por falta de información pero que no prosperó el daño directo imputado. Afirmó que han sido contundentes los descargos efectuados y la información brindada en las dos audiencias que se celebraron, por lo que no se configuró una infracción al art. 4 de la Ley 24.240.-

Refirió a los arts. 45 y 49 de la LDC y destacó que el art. 49 de la ley de Defensa al consumidor dispone que el monto de la multa debe ser graduado en relación al perjuicio resultante de la infracción y el grado de intencionalidad, afirmando que en este caso no existió grado alguno de intencionalidad ya que siempre se le otorgó información al denunciante y que todos los reclamos realizados en forma directa ante la entidad fueron atendidos. En consecuencia, entendió que la disposición y la multa deben ser dejadas sin efecto, en primer lugar, por falta de motivación del acto administrativo, y en segundo término, por no haber infringido ninguna norma consumeril.-

Como tercer agravio, opuso la falta de congruencia del acto administrativo por considerar que la administración se excedió en su actuación al ordenar al B. H. a rectificar al BCRA y emitir libre de deuda a nombre del denunciante. Indicó que ello no fue solicitado por el consumidor, sin perjuicio de que no se especificó sobre qué productos se debe emitir el correspondiente libre de deuda, cuál es la situación en la central de deudores del BCRA y el motivo de tal calificación.-

Realizó una reseña de la operatoria bancaria, y una explicación y encuadre del caso.

Finalmente, solicitó que se declare la nulidad por arbitrariedad y ausencia de motivación en el acto administrativo, por considerar que no se realizó un tratamiento jurídico del reclamo realizado por el actor y de las presentaciones efectuadas por su parte.-

III.- Preliminarmente, se pone de resalto que esta Alzada no se encuentra obligada a analizar cada una de las cuestiones introducidas por la apelante en sus expresiones de agravios, sino tan solo aquéllas que resultan conducentes para decidir respecto de la disposición impugnada y son suficientes para emitir un pronunciamiento válido, siguiendo el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en Fallos: 258:304;
262:222; 2723:225, 278:221, 291:390, entre otros.-

Es que, los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones sino tan sólo pronunciarse acerca de aquellas que se estimen conducentes para fundar sus conclusiones y resulten decisivas para la solución de la controversia (conf. CSJN, Fallos 307:2216).-

IV.- Sentado ello, y en los términos en que fueron planteados los agravios por el recurrente, corresponde, en primer lugar, expedirnos sobre el planteo de inconstitucionalidad del previo pago de la multa para habilitar la vía recursiva dispuesto en el art. 45 de la LDC.-

Al respecto, cabe destacar que tal pago previo dispuesto por el art. 45 de la LDC, al que hace alusión el recurrente, no es exigido en el procedimiento administrativo ante las autoridades de aplicación de la Provincia del Chubut, como requisito de admisibilidad del presente recurso (conf. Art. 7 de la Ley VII – N° 22), por lo que corresponde rechazar la solicitud efectuada al efecto por resultar absolutamente improcedente.-

V.- En cuanto al pedido de caducidad formulado por el B. H. S.A. respecto al supuesto incumplimiento de los plazos que establece el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22 y el artículo 47 de la Ley I N° 18, cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable en el procedimiento administrativo, tal como lo sostiene la denunciada recurrente.-

Debe recordarse que en reiteradas oportunidades esta Alzada ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6, inc. d, de la Ley Provincial VII – N° 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47 de la Ley Provincial I – N° 18 (SICA Nro. 13/2019 y SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).-

Este criterio de interpretación dialógica, que este tribunal ha desarrollado sistemáticamente en los últimos años, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad.-

En primer lugar, atiende la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.-

En segundo término, se procura que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia jurisdiccional que, iniciada la vía administrativa, que justamente es la que más rápido les debe brindar soluciones, ven postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.-

Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.-

En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.-

En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII - Nro. 22 y I Nro. 18, según sea el caso, permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d, de la ley VII- N° 22 a los 6 meses previstos en el art. 47, párrafo primero, de la Ley I- N° 18.-

El plazo establecido por el artículo 6, inciso “d” de la Ley VII N° 22, se encuentra encaminado principalmente a que se obtenga una respuesta ágil y eficaz de parte de la autoridad de aplicación frente a la posible infracción a las normas de tutela al consumidor.-

Bajo tales premisas, a poco que se analiza la fecha de la denuncia realizada el 23/03/2023 (ver fs. 1), el dictado de la Disposición N° 202/23 recurrida del 12/12/2023 (fs. 82/84) y las diversas actuaciones llevadas a cabo en dicho plazo en los que, entre otras cosas, se instó a una conciliación entre las partes en dos oportunidades (ver actas de fs. 27 y 47 del 15/05/23 y 21/6/23, respectivamente), se requirió una prórroga de 10 días hábiles por parte del B. H. S.A. (fs. 27), plazo que el 7/6/23 fue declarado extinto por no haberse cumplido con lo que justificó su otorgamiento (fs. 34), se realizaron diversas presentaciones -con sus correspondientes traslados- tanto de las codenunciadas como del propio denunciante (ver fs. 15/17vta., 21, 26/26vta., 29/31, 33/33vta., 35/40vta., 41vta., 46, 50, 58), que el 31/07/23 se labró el Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 094/2023 (fs. 52/52vta.), que el consumidor denunció hechos nuevos en la instancia sumarial (fs. 59/63vta. y 70/73vta.) –todo ello con el tiempo que insumieron las notificaciones y traslados pertinentes–, se puede advertir que no transcurrió un plazo excesivo que configure una vulneración de los derechos de la apelante, tal como afirma.-

De tal modo, la actuación administrativa desde su comienzo hasta la decisión recurrida, esto es, menos de un año calendario, ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras, sin que resulte abundante poner de resalto los retardos imputables a la propia codenunciada recurrente a través de sus infructuosos planteos y pedidos de prórroga que no fueron aprovechados y los hechos nuevos denunciados por el consumidor que no fueron contestados por las empresas proveedoras.-

En efecto, surge del expediente que no existió una demora por parte de la autoridad de aplicación, sino que el trascurso del tiempo se debió a los plazos propios de la tramitación del proceso, el tiempo de las notificaciones y traslados realizados a las denunciadas ya que, como se dijo, la aplicación de los plazos previstos por las normas provinciales no pueden producir un conflicto internormativo que malogre o controvierta los derechos y garantías consagrados por el artículo 42 de la Constitución Nacional.-

De tal modo, la actuación administrativa desde su comienzo hasta la decisión recurrida, ha sido realizada dentro de un plazo más que razonable teniendo en consideración los plazos establecidos en la normativa indicada y las particularidades del caso de marras.-

Por los motivos expuestos precedentemente, el planteo referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.-

VI.- En el segundo agravio expuesto por el recurrente, cuestiona que la autoridad de aplicación le haya impuesto una multa por haberse considerado infringidos los arts. 4, y 40 bis de la LDC.

En primer lugar, se advierte que la denunciada a pesar de estar notificada del Acta de Imputación- Infracción y Apertura de Sumario N° 094/2023 ODC de fs. 52/52vta., no realizó el descargo en la oportunidad correspondiente (conf. art. 6 de la Ley V N° 22) a fin de ejercer su derecho de defensa ni presentó prueba al respecto, por lo que –en principio– deben considerarse como ciertos los hechos efectivamente probados con las constancias obrantes.-

Es que, debe aclararse que si bien la denunciada se presentó en tiempo y forma a contestar el traslado que le fue conferido de la denuncia realizada por el Sr. S., no lo hizo respecto de la intervención que le correspondía por el Acta de Imputación Infracción y Apertura de Sumario N° 094/2023 ODC, siendo ése el momento oportuno para que la denunciada presente su defensa, ofrezca prueba a fin de desvirtuar los hechos y cuestionar las infracciones imputadas por el organismo administrativo.-

De tal modo, han perdido relevancia las manifestaciones de la entidad bancaria realizadas en esta instancia, quien pretende suplir dicha omisión haciendo su descargo en esta oportunidad (ver punto VII del escrito recursivo, fs. 98/99).

Sin perjuicio de ello, en virtud de todas las constancias aportadas por las partes a la causa, surge que se no se brindó una información adecuada al denunciante en forma cierta, clara y detallada.-

Al respecto, cabe destacar que a fs. 15/17 vta. el B. H. intentó explicar las operaciones que figuran en el resumen de la tarjeta de crédito V. de la que es titular el Sr. S., sin que surja que dicha explicación configure efectivamente una información clara, precisa y detallada conforme lo requiere la normativa aplicable y el entender de un ciudadano común, al cual no se le puede exigir conocimientos técnicos para interpretar las operatorias financieras que figuran en el resumen de la tarjeta de crédito. Es que, si la intención de la entidad bancaria era brindar información precisa y detallada (lo que intentó hacer recién en el transcurso del procedimiento administrativo), el lenguaje debió ser sencillo y de fácil comprensión, teniendo en cuenta la complejidad de las operatorias de las que se trata que, sin lugar a dudas, resultan de difícil entendimiento para cualquier persona sin conocimientos concretos en materia financiera ante su especificidad técnica.-

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 el consumidor 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.-

En tal sentido, 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 A., "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 efecto, el B. H. no aportó ninguna prueba tendiente a desvirtuar los hechos consignados en el acta de imputación, ni contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por el denunciante. La empresa no le brindó información precisa y clara al Sr. S. respecto de los consumos en dólares y en pesos que figuran en los resúmenes de su tarjeta de crédito, como así tampoco de los ingresos y devoluciones que supuestamente hizo la entidad bancaria.-

Por todo ello, corresponde desestimar el agravio referido a la aplicación de la multa por violación del art. 4 de la LDC.

En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos rev.dos, se ha dicho que: "la determinación y graduación de la misma es

resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Alzada, en autos caratulados: “M., W. c/ Prefectura Naval Argentina”, sentencia del 27/05/97).-

No resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción.-

La Disposición recurrida, estableció el monto de la sanción en la suma de $150.000 a la denunciada, para lo cual el organismo administrativo tuvo en consideración el perjuicio resultante al consumidor, la posición que ocupa en el mercado la institución, siendo una entidad de renombre a nivel nacional, el riesgo de la conducta asumida, así como también la existencia de otras multas dispuestas al B., tomando como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.-

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta la escala prevista por el art. 47 de la ley 24.240 y la entidad de las conductas sancionadas, así como la posición que en el mercado tiene la empresa codenunciada recurrente, el monto establecido por la autoridad administrativa resulta razonable respecto de las faltas cometidas y debe confirmarse.-

VII.- En cuanto al cuestionamiento referido al daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC, el recurrente se limita a señalar que la sanción aplicada al efecto resulta incongruente con lo requerido específicamente por el consumidor, mas sin advertir que en la etapa sumarial del presente procedimiento el denunciante indicó que se le había notificado de una deuda correspondiente a la tarjeta de crédito de marras y, corolario de ello, se lo había incluido en el VERAZ desde agosto de 2023 (ver fs. 59/63vta.) y demandó concretamente que se repare tal daño que la situación le generaba y, posteriormente, añadió más documental para sustentar su nueva denuncia (fs. 70/73vta.).

El 12/09/23 (fs. 64) se corrió traslado de tales manifestaciones a las codenunciadas, el que no fue contestado, a pesar de encontrarse debidamente notificadas (fs. 65/69).

De tal modo, tomando los mismos fundamentos que dieron sustento a la confirmación de la sanción por vulnerar el art. 4 de la LDC, esto es, particularmente que la recurrente no realizó ninguna presentación en la etapa sumarial para desvirtuar los dichos del consumidor y efectuar las defensas que le correspondían, debe desestimarse el presente cuestionamiento.

VIII.- Por las razones expuestas, corresponde desestimar los agravios dirigidos a cuestionar la sanción impuesta por infracción a los arts. 4 y 40 bis de la LDC y, en consecuencia, confirmar la decisión impugnada al respecto.-

En lo concerniente a las costas generadas en esta instancia, en atención a cómo se resuelve la cuestión y conforme lo establecido en el art. 11 de la ley VII N° 22,

corresponde que sean impuestas al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 del CPCC).-

En consecuencia, se regulan los honorarios del Dr. A. D. A., letrado apoderado del recurrente, 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 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro.4) con más el IVA si correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes23.349 y 23.871), siempre, claro está, 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 de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**

I) CONFIRMAR en todas sus partes la Disposición N° 202/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew, en cuanto fuera materia de recurso y agravios.-

II) IMPONER las costas a la codenunciada recurrente, dado lo dispuesto en el considerando respectivo.-

III) REGULAR los honorarios del Dr. A. D. A. en la suma equivalente a 8 Jus, con más el IVA si correspondiere, siempre que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.

V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y DEVUÉLVASE.-

GUILLERMO NICOLÁS W.	**ALDO LUIS DE CUNTO**	**SERGIO RÚBEN LUCERO**
JUEZ DE CAMARA	**PRESIDENTE**	**JUEZ DE CAMARA**

REGISTRADA BAJO EL N°__008___DEL AÑO 2024 - SICA - CONSTE.-

PRISCILA ABIGAIL MONTENEGRO
SECRETARIA DE REFUERZO

PRISCILA ABIGAIL MONTENEGRO
SECRETARIA DE REFUERZO