---Trelew, 19 de agosto de 2024.----------

---**VISTO**: --La Disposición N° 042/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor (en adelante "ODC") de Trelew y el recurso de apelación interpuesto por el BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA (en adelante "BNA").----------

---**CONSIDERANDO:** ----------

---**I.-** Inician las presentes actuaciones con la denuncia formulada por F. S. R. H. el día 16/06/2023 contra BNA. Allí manifestó que el día 26/01/2023 se dirigió al banco para controlar el estado de su cuenta y constató que en el resumen bancario se detallaban dos extracciones de dinero por ventanilla, una del 14/12/2021 por un monto de $300.000 y la otra el 16/03/2022 por la suma de $800.000, que desconoció haber realizado. Asimismo, indicó que la firma y DNI de los comprobantes de extracción no coincidían con la propia, y que la pretensión de la denuncia es el reintegro de la totalidad del dinero retirado, los intereses del plazo fijo a la fecha, los gastos administrativos así como también los daños y perjuicios ocasionados. ----------

---Además, adjuntó la denuncia penal realizada en fecha 01/02/2023 donde agregó que el 16/03/2022 un empleado del BNA le cobró $8.000 para retirar tres copias de los comprobantes de las extracciones junto con el resumen de la cuenta.----------

---El 22/06/2023 la ODC de Trelew notificó a BNA sobre el reclamo de R. H. para que en el plazo de 5 días hábiles presente descargo por escrito ante su oficina. Dicha notificación fue recepcionada en la sucursal Trelew.----------

---El 28/06/2023 BNA presentó descargo. Allí planteó la incompetencia de la ODC y solicitó que se suspenda el proceso llevado a cabo por la ODC de Trelew hasta que cuenten con las pericias caligráficas que se llevarían a cabo por el Ministerio Publico Fiscal en virtud de la denuncia penal realizada. ----------

---El 22/09/2023 la ODC de Trelew suspendió el proceso hasta la incorporación las actuaciones periciales. El 31/10/2023 se presentó R. H. y solicitó el desarchivo del expediente adjuntando la pericia caligráfica que concluyó que las firmas y números manuscritos estampados en los comprobantes de extracción no fueron realizados de puño y letra por él. ----------

---El 02/11/2023 se notificó al BNA lo manifestado por el denunciante para que en el plazo de 5 días se expida en los términos de la ley. El 20/11/2023 solicitó el archivo de las actuaciones, de conformidad al artículo 51 de la ley N° 24.240, hasta que culmine la investigación de la causa penal para evitar un posible doble pronunciamiento sobre un mismo hecho.----------

---El 24/11/2023 la ODC elevó las actuaciones al Sub Programa de Imputación y Sanción

por haber fracasado la instancia conciliatoria y el 27/11/2023 mediante Disposición N° 189/2023 rechazó el planteo de la denunciada sobre la competencia federal y mandó, como medida preventiva, a que el BNA le reintegre a R. H. los importes retirados de su cuenta más los intereses por la tasa activa para operaciones generales vencidas en pesos desde la fecha en que se realizaron las extracciones hasta el día de la acreditación en su cuenta, bajo apercibimiento de labrar acta de infracción.----------

---El 12/12/2023 el BNA apeló la Disposición N° 189/2023. Allí planteó la falta de competencia de la ODC de Trelew manifestando que la misma se arroga atribuciones propias del poder judicial. También indicó que el dictado de la disposición se apartó de lo normado por la Ley N°26.854, sobre las medidas cautelares contra el estado, provocando una vulneración a su derecho de defensa, el debido proceso y el derecho de propiedad del Banco. ----------

---Agregó que la disposición violó el principio de sujeción a la ley al imponer una medida cautelar por fuera a la normativa que regula el instituto jurídico de las medidas preventivas. Postuló que la Secretaría de Comercio Interior junto al Banco Central de la República Argentina son los únicos facultados para juzgarlo.----------

---Además, destacó que la disposición no cumplió con los requisitos exigidos por la ley 26.854 de medidas cautelares y que no se labró acta de imputación previa que requiere la ley para el dictado de una medida sancionatoria.----------

---Finalmente, solicitó que se declare la inconstitucionalidad del artículo 45 de la LDC en lo que respecta a la acreditación del pago de la multa como requisito de admisibilidad del recurso interpuesto. ----------

---El 20/12/2023 BNA interpuso recurso jerárquico contra la Disposición N° 189/2023 de la ODC por carecer de competencia para juzgarlo, ser violatoria del principio de división de poderes y violatoria de las Leyes N° 21.526, 21.799, 26.854 y de la Ley N° 48. Al expresar agravios reiteró los ya expuestos en el escrito mediante el que interpuso recurso de apelación.----------

---Mediante Disposición N° 006/2024 la ODC rechazó el recurso de apelación interpuesto por la denunciada por no encontrarse contemplado en la Ley N° 24.240 y la Ley VII N° 22 la posibilidad de apelar las medidas preventivas. Asimismo concedió el recurso jerárquico y ordeno la remisión del expediente al Superior Jerárquico para su tratamiento. ----------

---El 02/02/2024 la Coordinación de la Asesoría Legal de la Municipalidad de Trelew rechazó el recurso jerárquico interpuesto. Para así decidir indicó que no existen dudas respecto a la competencia de las provincias para ejercer dentro de sus jurisdicciones el control, vigilancia y juzgamiento de las infracciones al régimen defensa al consumidor.---

---El 18/03/2024 la ODC emitió el ACTA DE IMPUTACIÓN - INFRACCIÓN Y APERTURA DE SUMARIO N° 017/2024 por violación a los artículos 4, 19 y 40 bis de la LDC. La misma fue notificada digitalmente a BNA el día 08/04/2024, para que en el término de 5 días hábiles presente descargo y ofrezca pruebas bajo apercibimiento de tenerlo como no presentado y continuar con el trámite en rebeldía. ----------

---El 15/04/2024 la denunciada presentó descargo solicitando el sobreseimiento de toda imposición de multa y subsidiariamente se archiven las actuaciones e indicó que siempre le brindó la información requerida al denunciante y que nunca existió una negativa a la misma. Con respecto a la infracción al artículo 19 de la ley 24.240 postuló que no se determinaron cuáles fueron las condiciones de contratación que no fueron respetadas. Asimismo manifestó que, encontrándose en trámite la investigación a cargo del Ministerio Publico Fiscal, las actuaciones deben archivarse para evitar un posible doble pronunciamiento sobre el mismo hecho. ----------

---Mediante Disposición N° 042/2024 - ODC (07/05/2024), la autoridad de aplicación sancionó a BNA con una multa de $2.102.433 y le ordenó transferir a R. H. la suma de $1.100.000 más los intereses aplicando la tasa activa del B. C. S.A. para operaciones de descuento a 30 días y restantes operaciones vencidas desde la fecha 14/12/2021 hasta el momento de hacer efectivo el pago, ello mediante el uso de SICAL y el reintegro de la suma $8.000 que se le cobro al denunciante por el retiro de copias más los intereses, aplicando la tasa ya mencionada. Además impuso la carga de publicar en el Boletín Oficial y en el D. E. C. la reseña del caso y la parte resolutiva de la disposición. ----------

---Para ello, consideró que pesa sobre la empresa el deber de informar que establece el artículo 4 de la Ley N° 24.240 de manera veraz, concreta y detallada de toda operatoria del contrato y ejecución, en tiempo y forma, de manera tal que no queden dudas al consumidor respecto de sus acciones a fin de asegurar la protección de su dinero. Que además, el deber de información al usuario debería estar definido en la comunicación de los detalles de la operación, seguimiento, garantía y restitución. ----------

---Indicó que en este caso no caben dudas del incumplimiento grave al deber de informar y al trato digno, ya que ante la concreta prueba de la falta de autoría del denunciante en las extracciones insiste en desatender su deber de reintegro en la vigencia de una cuestión penal. ----------

---Señaló que al no brindar una respuesta concreta, cierta y detallada ante los reclamos efectuados, el accionar de BANCO DE LA NACION ARGENTINA evidencia la vulneración del derecho de la información del usuario consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 4 de la Ley N° 24.240. ----------

---Destacó que se reflejó un claro incumplimiento al artículo 19 de la Ley N° 24.240 al no cumplir lo pactado, esto es, el resguardo de su dinero. Asimismo agregó que la empresa como prestadora de servicio de pago (Comunicación A7328 del BCRA) y con el deber de seguridad que lo protege, debe mantener al consumidor indemne. Asimismo, advirtió que se lesionó el deber de seguridad. Afirmó que BNA no acompañó elementos probatorios que desvirtúen los dichos de la denunciante. ----------

---Respecto al daño directo destacó que la conducta de BNA generó que el denunciante sufriera un perjuicio en su patrimonio susceptible de apreciación pecuniaria, por la suma de $1.100.000 que resulta de las extracciones efectuadas por ventanilla por una persona distinta a él.----------

---Para la aplicación y graduación de las sanciones el organismo tuvo en cuenta lo establecido por el artículo 47 y 49 de la Ley N° 24.240. Así, analizó los criterios a seguir para graduar la multa y a tal fin consideró el rol profesional de la empresa como proveedor del servicio, agravado en el caso al contar con un alto grado de especialización al ser prestadora de servicios de pago, la importancia de ésta a nivel financiero, su prestigio nacional, la confianza que generan en la comunidad, la existencia de diversos precedentes y por último la actitud de la empresa que se presento al expediente pero que su aporte probatorio fue nulo y mantuvo una actitud recursiva .----------

---**II.-** El 03/06/2024 BNA interpuso recurso de apelación, planteando en primer lugar la incompetencia de la ODC para intervenir en los conflictos donde BNA sea denunciado, por tratarse de una entidad autárquica del Estado Nacional y por ello un organismo descentralizado perteneciente al sector público. Agregó que debido a su naturaleza jurídica está sometido exclusivamente a la jurisdicción federal y que por tal motivo la resolución dictada por la ODC vulneró derechos de raigambre constitucional. También postuló que la ODC se arrogó atribuciones propias del poder judicial, por fuera de la normativa que regula la Ley 24.240, violentando el derecho de defensa, la igualdad ante la ley, el debido proceso, el principio de división de poderes y el derecho de la propiedad de BNA. ----------

---Señaló que de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 21.799 el BNA, como entidad del Estado Nacional, se encuentra sometido exclusivamente a la jurisdicción federal. ----------

---Alegó que, tratándose de un ente descentralizado del Estado Nacional, la Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción es la autoridad de aplicación, y que junto con el Banco Central de la República Argentina son los únicos facultados para juzgar a BNA. ----------

---En segundo lugar, sobre la imputación del artículo 4 de la Ley N° 24.240, indicó que cumplió con las exigencias legales y las obligaciones establecidas por la ODC, de

conformidad con las disposiciones vigentes. Manifestó que durante todo el proceso se le ha proporcionado al cliente información de manera clara y completa y que la disposición atacada solo se limita a señalar que se incumplió con el deber de información sin fundamento alguno.----------

---Respecto a la imputación por violación al artículo 8 bis, manifestó que no existió conducta alguna que pueda interpretarse intimidatoria o vejatoria y que ante cada pedido de información del denunciante se procedió de buena fe a entregar lo requerido.----------

---Expresó que no puede indicarse que haya incumplido con las obligaciones a su cargo (artículo 19 de la ley 24.240), cuando se encuentra en etapa de investigación (Caso 113.101 MPF) los sucesos acontecidos, determinando de manera apresurada la responsabilidad de BNA. ----------

---En relación al artículo 40 bis indicó que cumplimentó con las obligaciones a su cargo y que no existió acción u omisión defectuosa en la prestación de sus servicios que pueda tener como consecuencia un perjuicio o menoscabo a los derechos del denunciante.-------

---Como tercer agravio señaló que la aplicación de la multa resulta arbitraria y desmesurada vulnerando el derecho al debido proceso y la garantía de defensa en juicio. También indicó que la imposición de la multa no tiene una justificación técnica, clara y detalla de los criterios utilizados para determinar la cuantía de la sanción, y que además existió una falta de proporcionalidad entre la presunta infracción cometida (que desconoce) y la magnitud de la sanción impuesta constituyendo una violación al principio de legalidad y al derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.----------

---Finalmente, solicitó que se declare la inconstitucionalidad del artículo 45 de la Ley N° 24.240 (modificado por el artículo 60 de la Ley N° 26.993) en lo que respecta a la acreditación del pago de la multa como requisito de admisibilidad del recurso.----------

---El 05/07/2024 la autoridad de aplicación concedió el recurso de apelación en relación y con efectos suspensivos.----------

---**III.-** De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (esta Sala en la SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, *“La prohibición de arbitrariedad y*

el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).----------

--- No puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue su debida tutela y protección, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De esta manera se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016). ----------

---Ahora corresponde que analicemos la incompetencia de la Oficina de la Defensa del Consumidor, alegada, en el capítulo III, punto A) de su expresión de agravios.----------

---La finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue la debida tutela y protección de estos, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016). -

---Es importante tener presente entonces, que la existencia de un ente regulador de control específico del proveedor del servicio, en este caso el Banco Central de la República Argentina, no excluye la aplicación de la LDC, por cuanto, el último párrafo del artículo 3 de la mencionada normativa indica que las relaciones de consumo se rigen por la LDC sin perjuicio de que el proveedor, por su actividad, esté alcanzado por otra normativa específica.----------

---La aplicación de las normas a las que se encuentra sujeta una entidad bancaria no conlleva a desconocer la aplicación del derecho común tal como pretende la recurrente, máxime cuando ello puede arrojar sobre el consumidor una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.----------

---La LDC es aplicable al caso conforme lo dispuesto en su artículo 1°, ya que la actividad de la entidad bancaria denunciada se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por ella, el denunciante es consumidor y la denunciada proveedora o prestataria del servicio, todo ello enmarcado en una relación de consumo. ----------

---Ahora bien, en relación a la intervención de la ODC de la ciudad de Trelew, a la luz de la forma en que el régimen de competencias es estructurado desde su órbita nacional hasta la local, se advierte que la Provincia puede delegar facultades de control, vigilancia y juzgamiento a los Municipios (conforme ésta Sala SICA N° 15/2023, SICA N° 05/2022,

entre otras). ----------

---El artículo 41 de la LDC establece que, en el orden nacional, la autoridad de aplicación el procedimientos y sanciones referidos a la norma es la Secretaría de Industria y Comercio y que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo las provincias delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios. ----------

---Por su parte, la Ley VII N° 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial y municipal en sus artículos 2 y 3 y el Decreto N° 1545/06 dispone que *"La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII N°. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondieran; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas"*.----------

---Asimismo, la Ley VII N° 53 en su artículo 2 prescribe que se establece como autoridad de aplicación de la presente *"la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley Nacional 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la Ley Provincial VII N° 22 con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios"*.----------

---El artículo 3 de la mencionada norma provincial modificó el artículo 3 de la Ley VII N° 22, que quedó redactado de la siguiente manera: *"Los municipios que en forma expresa adhieran a las disposiciones de la presente Ley podrán ejercer las facultades de control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y su modificatoria Ley Nacional 26.361. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente. La autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con los municipios en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que se sometan a tratamiento en el marco de la citada Ley Nacional"*. La Municipalidad de la ciudad de Trelew adhirió a través de la Ordenanza Municipal N° 011067 del 24/09/2009.----------

---En consecuencia, corresponde a la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo y la consiguiente

facultad revisora de esta Alzada conforme los artículos 41, 42 y 63 de la Ley N° 24.240, modificada por la Ley N° 26.361; artículos 1º, 5º y 7º de la Ley VII Nº 22, Ley VII Nº 53 y Ordenanza Municipal N° 011067 del 24/09/2009.----------

---En otro orden, en consonancia con la normativa aludida, cabe destacar que la competencia de este Tribunal para intervenir en los recursos de apelación interpuestos surge expresamente del artículo 7 de la Ley VII N° 22 que dispone; "*Recursos - Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá interponer recurso de apelación que tramitará por ante la Cámara de Apelaciones correspondiente a la Circunscripción del lugar de juzgamiento. Deberá interponerse fundado ante la misma autoridad que dictó la resolución dentro de los CINCO (5) días hábiles de notificado y será concedido con efecto suspensivo. La autoridad administrativa deberá elevar las actuaciones ante la Cámara de Apelaciones que corresponda dentro del plazo improrrogable de CINCO (5) días hábiles de interpuesta la apelación".*----------

---Así, de acuerdo al régimen de competencias estructurado desde la órbita nacional hasta la local, dispuesto por el mencionado artículo 41 de la LDC, los artículos 2, 3 y 7 de la Ley VII N° 22 y el artículo 2 de la Ley VII N° 53, al estar frente a la existencia de una relación de consumo corresponde desestimar el planteo de incompetencia y la solicitud de remisión de las actuaciones a la Justicia Federal. ----------

---**IV.-** Superada la cuestión planteada, corresponde señalar que los fundamentos expuestos por la entidad bancaria no alcanzan a desvirtuar los argumentos dados por la ODC para la imputación del incumplimiento del deber de informar. ----------

---El deber de informar que pesa sobre los proveedores que establece el artículo 4 de la LDC tiene base constitucional en el artículo 42 de la CN, 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 (conforme Sala B, SICA N° 03/2023 con cita a VALLESPINOS, Carlos Gustavo, OSSOLA, Federico Alejandro, "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, páginas 229, 233 y 304). ----------

---Este deber constituye 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 la imposición de la multa. ----------

---Si bien de la denuncia ante la ODC, la documental acompañada por el denunciante y la denuncia penal, no surge el contexto en el cual un tercero habría dispuesto de los fondos depositados en la cuenta del denunciante, del resumen de la cuenta de R. H. y los comprobantes aportados por el denunciante que le entregó el BNA, se observa que las operaciones denunciadas fueron realizadas el 14/12/2021 y el 16/03/2022 y la pericia caligráfica mediante la cual se constató que la firma y numero de documento estampados en los recibos de extracción no son de puño y letra del denunciante, se encuentra agregada a las actuaciones ----------

---El BNA solo se limitó a plantear la falta de competencia de la ODC y solicitar que se suspenda el proceso hasta que culmine la investigación llevada a cabo por el Ministerio Público de Trelew en virtud de la denuncia penal realizada por R. H.----------

---Así, tal como lo señaló la autoridad administrativa, se evalúa que la conducta de la entidad bancaria no contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por el denunciante, toda vez que el BNA debió acompañar la información y el resultado de la investigación respecto al fraude que éste habría sufrido y que motivaron la tramitación de la presente causa, lo que no sucedió en ninguna de las distintas instancias del procedimiento llevado a cabo. ----------

---En virtud de lo expuesto, cabe concluir que la denunciada no brindó una información clara y precisa al consumidor que le permitiera esclarecer los hechos denunciados y con ello iniciar las acciones que entienda correspondan contra los terceros que accedieron a su cuenta.----------

---Tampoco con los argumentos señalados por la recurrente es posible rebatir el fundamento empleado por la autoridad administrativa para considerar que no se brindó un trato digno al consumidor. Claro está que intentar evadir su responsabilidad, indicarle al consumidor que debía hacer la denuncia penal y cobrarle las copias de los comprobantes de extracción, de ningún modo puede ser considerado como una información clara y precisa y una respuesta adecuada para una persona que desconoció haber realizado extracciones de dinero de su cuenta, que se encontraba bajo la custodia de la denunciada.

---El artículo 8 bis de la Ley N° 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). ----------

---Con respecto al 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 esta Sala en SICA N° 15/2023 con cita a 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).----------

---Como se dijo, la entidad bancaria omite brindar una respuesta respecto del reclamo iniciado por el consumidor, manteniendo esa postura durante toda la tramitación del sumario administrativo, consecuentemente, dicha omisión es el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores, en los términos del artículo 19 de la LDC (conforme esta Sala, SICA N° 15/2023, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ----------

---En cuanto al planteo de improcedencia del daño directo dispuesto en la resolución formulado por el apelante, cabe señalar, en primer lugar, que la finalidad del artículo 40 bis de la LDC es la reparación de todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia directa de una acción u omisión imputable al prestador de un bien o servicio. ----------

---El daño directo que se reclame debe tener como fundamento la existencia de un nexo causal entre la conducta, acción u omisión que se imputa al prestador de un bien o servicio y el daño o menoscabo sufrido. ----------

---La antijurídica está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la Ley de Defensa del Consumidor y a las demás normas complementarias, trasgresión ésta que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación

administrativa del daño directo que no se configuraría si la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios no fuera antijurídica pues, como se lo dispone en el artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación, el ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto (conforme esta Sala SICA N° 21/2022 y SICA N° 22/2022). ----------

--- Surge de la documental acompañada por las partes que las extracciones que R. H. desconoce y por las cuales realizó el reclamo y la posterior denuncia ante la ODC y el Ministerio Público Fiscal fueron llevadas a cabo por una persona diferente a él, estampando una firma y número de documento que no le pertenecen. Dicha cuestión fue confirmada con la pericia caligráfica, realizada por el ETM, que se incorporó a las actuaciones y las constancias de que en la fecha de las extracciones R. H. se encontraba internado en un centro de salud.----------

--- Sin perjuicio de ello, en el caso resulta manifiesto que la omisión que le generó a la víctima un daño directo es la falta de información que contribuya al debido esclarecimiento de la situación, poniendo a disposición de la denunciada el resultado de la investigación e informando las circunstancias de las operaciones que desconoce haber realizado, las que podrían configurar un delito de fraude y la información debida por el banco para contribuir a su esclarecimiento y a la reparación debida.----------
---En cuanto a la debida fundamentación y procedencia de la multa prevista en el artículo 49 de la LDC destacamos que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la LDC y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la LDC; artículo 6°, inciso “b”, de la Ley VII N° 22; esta Sala, SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ---------
---También lo es que las alternativas para graduar la sanción en este caso fueron las previstas por el artículo 49 de la LDC, que postula la necesidad de ponderar la posición en el mercado de la empresa infractora, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22; esta Sala N° SICA 20/2022 con cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740). ----------

---Respecto al monto de la multa, se observa que la suma $2.102.433 dispuesta, se encuentra dentro de los parámetros que el artículo 47 de la LDC.----------

---Por último, no se tratará la cuestión relativa a la inconstitucionalidad del artículo 45 de la Ley N° 24.240, toda vez que no se exigió, como requisito de admisibilidad del presente recurso, la acreditación del pago de la multa impuesta en la disposición atacada.----------

--- Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 042/2024 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida. ----------

---**V.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículo 69 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de los abogados apoderados A. B. y L. C., en conjunto, en la suma equivalente a ONCE (11) JUS (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4) más el IVA en caso de corresponder.----------

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

--- **CONFIRMAR** la Disposición N° 042/2024 ODC (07/05/2024) de la ODC de la Municipalidad de Trelew. ----------

---**IMPONER** las costas a la recurrente vencida. ----------

---**REGULAR** los honorarios de A. B. y L. C., en conjunto, en la suma equivalente a ONCE (1) JUS, más el IVA en caso de corresponder.

---**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y hallarse excusada la restante vocal de Sala (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 S.T.J.Ch.). ----------

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase a la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew. ----------

Marcelo F. PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

---**Registrada como Sentencia Interlocutoria N° __40____ /2024 - SICA. Conste.**-----

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA