Puerto Madryn, septiembre de 2024.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados "**S., P. S. c/ Banco del Chubut S.A. s/ Presunta infracción Ley 24.240"** (Expte. 251/24) venidos de la Dirección de Defensa del Consumidor de Puerto Madryn, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por la denunciada contra la Disposición 38/2024 ODC.

I.- Por intermedio de la Disposición de marras se dispuso aplicar al Banco del Chubut S.A. un apercibimiento (art. 26 Ordenanza 11.950), y abonar a la denunciante P. S. S. la suma de $ 300.000 por infracción a los artículos 4 y 8*bis* Ley 24.240, con más intereses conforme la tasa para operaciones vencidas a 30 días del Banco del Chubut, desde el 27/12/2023 hasta su efectivo pago.

Se disconforma la accionada y traza sus agravios en un extenso libelo, a cuyos fundamentos nos remitimos, en el que sintéticamente plantea que la Disposición al referirse a las infracción al art. 4 LDC impuesta reconoce que el Banco acreditó campañas de información a sus clientes y con referencia a la infracción del art. 8*bis* de la norma citada, aduce que la mera afirmación sobre el incumplimiento de tal manda no constituye argumento suficiente para la sanción.

II.- El art. 4 LDC dispone que "*El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición*".

No puede desconocerse que la referida norma obliga a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes que provee, y las condiciones de su comercialización.

Cabe recordar que de acuerdo a lo dispuesto por la LDC, la información al consumidor debe ser siempre gratuita y proporcionada en soporte físico, con la claridad necesaria que permita su comprensión. Tal como evidentemente sucede en el caso.

En este sentido, de la información precisa y detallada que la apelante manifiesta haber brindado resultó acreditada en las actuaciones. Confirma así la afirmación de la denunciada que cumplió cabalmente con sus obligaciones, y que se puso en conocimiento de la parte el procedimiento a seguir en los casos como el de autos, de lo que se sigue que existió cumplimiento en el deber de informar imputable a la Empresa sancionada.

Desde tal perspectiva cabe recordar que el art. 4 LDC impone como regla que la información debe contar con sustento material, por lo que de acuerdo a las constancias obrantes en las actuaciones (fs. 29/30/31), se colige que existió un estricto cumplimiento del deber de informar por parte de la institución bancaria.

De tal suerte que la denunciada ha aportado al trámite las constancias que permiten tener por acreditado que la requirente recibió la información precisa, con fecha anterior a la presentación administrativa, que le explicaba de manera consistente las maneras de afrontar, en forma puntual, el hecho que motiva el presente reclamo.

Tales extremos reflejan a las claras que la denunciada ha obrado de consuno con la norma consumeril, en lo que hace a su deber de informar al consumidor determinado por el art. 4 de la misma, por lo que el agravio será receptado.

Por su parte el art. 8*bis* dispone que *"Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice…".*

El *trato digno al consumidor* que surge como una manda expresa de la norma precitada, obliga a los proveedores de bienes y servicios a *abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes o vejatorias*, exigencia esta que debe entenderse como violentada por la dilación en la atención de los reclamos de la denunciante.

El destrato sufrido por la denunciante deviene de la demora en su atención, al momento de su presentación en la entidad bancaria, lo que la llevó a expresar al personal que no se retiraría de del Banco hasta tanto no se radicara su reclamo. En su segunda presentación fue derivada a la sucursal de la calle Reconquista, en razón de su condición de jubilada

Similar situación de destrato se produjo en la gestión intentada por vía telefónica cuando quiso comunicarse a las líneas informadas para atención al cliente, lo que debió intentar en repetidas oportunidades, son obtener respuesta a sus planteos.

Desde esta perspectiva, se deriva de las referidas circunstancias que el Banco no le ha proporcionado trato digno al consumidor, tal como lo dispone el art. 8*bis*, LDC cuando prescribe que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y abstenerse de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Tratándose de servicios proporcionados por empresas mediante el empleo de plataformas o medios informáticos, ante la denuncia de operaciones

desconocidas que lesionan patrimonialmente al consumidor, son las prestadoras del servicio las que se encuentran en posición privilegiada y casi excluyente, a fin de otorgar al consumidor una respuesta adecuada a sus requerimientos insatisfechos, los que lo sitúan en un plano de desigualdad respecto de quien cuenta con estructura empresarial, ante quien carece de elementos a fin de poder hacer valer su derecho.

Por todo lo expuesto, corresponde admitir parcialmente los agravios incoado, y en consecuencia, modificar la Disposición atacada, dejar sin efecto en cuanto ordenaba el pago de la suma de $ 300.000, fijando el monto de condena en la suma de $ 200.000, con más un interés conforme la tasa para operaciones vencidas a 30 días del Banco del Chubut, desde el 27/12/2023 hasta su efectivo pago.

III. Atento el beneficio de gratuidad dispuesto por la LDC, las costas de esta instancia se imponen en el orden causado (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios de los Dres. D. E. F. y P. A. G., en conjunto, en la suma equivalente a cinco (5) Jus y los de los Dres. R. A. B. y M. E. S., en conjunto, en la suma equivalente a cinco (5) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4 y 1255 CCyC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Puerto Madryn,

RESUELVE:

1.ADMITIR PARCIALMENTE el recurso interpuesto y, en consecuencia, se deja sin efecto la indemnización ordenada en el artículo 3° con respecto a la infracción al art. 4 LDC, **FIJANDO** el monto de condena en la suma de $ 200.000 (Pesos Doscientos mil), a la que será adicionado un interés conforme la tasa para operaciones vencidas a 30 días del Banco del Chubut, desde el 27/12/2023 hasta su efectivo pago.

2.CONFIRMAR la Disposición 38/2024 ODC en todo lo demás que decide.

3. COSTAS de esta instancia de esta instancia se imponen en el orden causado (arts. 69 CPCC y 53 Ley 24.240). Se regulan los honorarios de los Dres. D. E. F. y P. A. G., en conjunto, en la suma equivalente a cinco (5) Jus y los de los Dres. R. A. B. y M. E. S., en conjunto, en la suma equivalente a cinco (5) Jus. Todos con más el IVA de corresponderles (arts. 5, 6, 6 *bis*, 7, 32. Ley XIII-4 y 1255
CCyC).

4.REGISTRESE, notifíquese y devuélvase

La presente es firmada por dos vocales por haber alcanzado la mayoría y encontrarse el Dr. Julián Emil Jalil en uso de licencia.

REGISTRADA BAJO EL Nº /24 SICA