Trelew, 11 de noviembre de 2024.

VISTO YCONSIDERANDO:

I. El 02/08/2024, mediante la Disposición N° 083/2024 – ODC, la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó al Banco de la Nación Argentina (en adelante Banco Nación) con una multa de $400.000, por infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC. Asimismo, impuso la carga de publicar en el Boletín Oficial y en E. D. E. C. la reseña del caso y la parte resolutiva de la Disposición.

También, ordenó al Banco Nación que la emisión de créditos otorgados a D. E. D. D., esto es, un préstamo por la suma de $420.000 y un adelanto de haberes por la suma de $72.989,05, fueran dejados sin efecto, cesando el intento de cobro y dispuso que devolviera los descuentos efectuados, con más los intereses desde que la suma fue debitada hasta la fecha del efectivo pago, mediante transferencia a la cuenta de la consumidora, y además, le otorgue libre deuda.

Para así resolver, luego de referirse a los antecedentes de la causa, analizó la infracción a los artículos 4, 19 y la procedencia del daño directo conforme artículo 40 bis de LDC. Respecto al artículo 4 de la LDC, expresó que la denunciada no informó de manera clara, detallada y precisa a la consumidora sobre los motivos por los cuales no respetó la normativa del Banco Central al otorgar un préstamo.

Explicó que conforme la Comunicación A 7319, una vez que se cumplen una serie de pasos el monto peticionado será acreditado en las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes y sostuvo que, conforme surge de la documentación acompañada, no se respetó el plazo ordenado por dicha normativa, dado que el préstamo se acreditó en el plazo de ocho (8) minutos. Aclaró que, de haber respetado dicho plazo, no se hubiese ocasionado el perjuicio a la consumidora.

En relación con el artículo 19 de la LDC, expresó que la denunciada no ofrece prueba en su descargo de haber cumplido con la obligación de respetar las condiciones de contratación y que incumplió con la normativa del Banco Central, al no respetar el plazo de cuarenta y ocho (48) horas para acreditar los montos requeridos.

En cuanto al daño directo del artículo 40 bis de la LDC, dijo que se observa un perjuicio al denunciante, quien sufrió una pérdida considerable de dinero por la inacción de la entidad bancaria, derivado de un servicio mal prestado, dado que procedió acreditar, en el plazo de ocho (8) minutos, en la cuenta de la consumidora un préstamo por $420.000 y un adelanto de haberes de $72.989,05, de manera inmediata sin esperar el plazo de cuarenta y ocho (48) horas, causando el daño denunciado en autos.

A continuación, citó jurisprudencia de este Tribunal y señaló que de las constancias del acta de imputación y las comprobaciones que la acompañan constituyen prueba suficiente de los hechos denunciados y destacó que pesaba sobre la denunciada la carga de aportar otras pruebas en contrario para desvirtuar la imputación, para lo cual la ley le confiere una oportunidad concreta (conf. articulo 6, inciso a, de la ley VII N° 22).

Agregó que la situación denunciada causó un daño económico, dado que el banco denunciado no cumplió con el deber de mantener indemne a la consumidora, conforme su posición en la relación de consumo.

Por último, para la aplicación y graduación de las sanciones (conf. artículos 47 y 49 de la LDC), consideró la importancia de la denunciada a nivel comercial y los antecedentes que obran el organismo respecto a su conducta omisiva a la hora de brindar una solución, el incumplimiento de sus obligaciones y el daño económico ocasionado, graduando en consecuencia la multa impuesta.

II. El 22/08/2024, el Banco Nación interpuso recurso de apelación. En primer lugar rechazó haber incumplido con los deberes que impone el artículo 4 de la LDC, señalando que durante todo el proceso se le proporcionó a la clienta información clara, detallada y concisa y que, la norma mencionada refiere al deber de información de los servicios que brinda el prestador y no los que brindan terceros.

Relató los antecedentes de la causa y afirmó que en todo momento cumplió con la verificación de la identidad de la persona mediante la identificación biométrica y con la conformidad del usuario para la acreditación del préstamo, lo que permite su acreditación inmediata.

Luego, alegó que la presunta estafa sufrida por la consumidora constituye una causa de eximición de responsabilidad por culpa de la víctima o hecho de un tercero por el cual no debe responder, lo que opera como corte del nexo causal. Hizo referencia al artículo 1 de la ley 26.994 de Responsabilidad del Estado. Transcribió el artículo 2 de dicha norma y subrayó que resulta evidente que nos encontramos ante hecho atribuible a la víctima.

Seguidamente, transcribió doctrina y jurisprudencia y sostuvo que no se dan los presupuestos que requiere la ley 26.944, para que exista responsabilidad por parte del Banco de la Nación Argentina. Detalló aspectos sobre el hecho de la víctima, el nexo de causalidad y el deber de seguridad del banco, concluyendo que el deber de información nunca será suficiente si los clientes no utilizan correctamente las herramientas provistas. Expresó que no hay un daño que tenga origen en la relación contractual, sino que fue causado por un tercero aprovechando la relación contractual.

Indicó que el artículo 40 de la LDC lo exime de responsabilidad cuando demuestre que el daño le es ajeno, situación que ocurre en esta causa.

Respecto a la violación al artículo 19 de la LDC, argumentó que se trata de una imputación incorrecta y que la disposición carece de contenido. Puntualizó que la Comunicación A 7319 del BCRA permite apartarse del plazo de cuarenta y ocho (48) horas cuando se verifica la identidad del solicitante. Sostuvo que la situación afecta su derecho de propiedad al hacerlo responsable por una situación de la cual no tiene responsabilidad alguna.

En relación al artículo 40 bis de la LDC, indicó que en todo momento cumplió con las obligaciones a su cargo, por lo que no podría imputársele una acción u omisión defectuosa en la prestación de sus servicios.

III. El 02/09/2024 la autoridad de aplicación concedió el recurso de apelación en relación y con efecto suspensivo.

IV.- Pasando a resolver, trataremos en primer lugar, las infracciones a los artículos 4, y 19 de la LDC para luego analizar la procedencia del daño directo.

En relación a la violación de la obligación de información prevista en el artículo 4 de la LDC, de las constancias de las actuaciones surge que:

1) El 09/04/2023 D. E. D. denunció por ante la autoridad de aplicación al Banco de Nación, donde posee una cuenta única en pesos, por otorgar indebidamente un crédito a su nombre a un tercero sin su debida autorización por la suma de $420.000 y un adelanto de haberes por $72. 989,05, siendo víctima de un fraude que violó sus derechos como consumidora ante la negligencia del Banco Nación, que incumplió el deber de cuidado haciéndola responsable a ella. Explicó que sin ese préstamo automático, el delincuente no habría podido ingresar a su cuenta bancaria.

2) En su descargo (hojas 69/74), el Banco Nación expuso los mismos argumentos que los expresados en su recurso de apelación, esto es, que cumplió con el deber de información, que estaba exento de responsabilidad por culpa de la víctima o el hecho de un tercero por cual no debe responder y que no existía un nexo de causalidad.

Así, como señaló la autoridad administrativa, se considera que la conducta de la entidad bancaria no contribuyó al esclarecimiento de la situación planteada por la denunciante, dado que el Banco Nación debía presentar la información y el resultado de la investigación respecto al fraude que ésta habría sufrido, lo que no hizo en ninguna etapa del procedimiento. Tampoco se observa que el banco denunciado haya brindado a la consumidora información adecuada sobre la utilización segura del préstamo inmediato a través de la aplicación BN+, para que pudiera prevenir cualquier intento de fraude.

Debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en virtud de lo establecido en el artículo 42 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” (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, “La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor”, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). Por ello, no puede considerarse que se haya cumplido con el deber de información requerido por la LDC.

Es evidente que intentar evadir su responsabilidad, atribuyéndosela a la consumidora, no constituye una información clara y precisa ni una respuesta adecuada para una persona de 82 años de edad, que desconoce haber solicitado un préstamo y un adelanto de haberes en su cuenta y que alega que fue víctima de una estafa y fraude.

Por lo tanto, la entidad bancaria no cumplió con su deber de información conforme al artículo 4 de la LDC, que exige que se brinde al consumidor información clara y suficiente para que pueda tomar decisiones informadas. El Banco Nación, en su carácter de prestador de servicios financieros, debía haber garantizado a la consumidora que el préstamo inmediato y el adelanto de haberes solicitados, incluso sin su conocimiento, estuvieran amparados por medidas de seguridad adecuadas. La falta de información clara respecto de las condiciones en las que se efectúa la solicitud de créditos y la seguridad en las aplicaciones digitales expuso a la consumidora a un riesgo que no debió asumir.

Con respecto al artículo 19 de la Ley N° 24.240 (modalidades en la prestación de servicios) comprende a 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 omitió 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).

Además, el Banco Nación no ha cumplido con su obligación de seguridad, ni con el deber de confianza (artículo 1067 del CCCN). Se ha violado la obligación de seguridad y la tutela de los intereses económicos del consumidor (artículos 5 y 40 de la LDC y 42 de la CN), se ha incumplido con la obligación advertir y el deber de prevención del daño que se impone a toda persona (artículo 1710 del CCCN). A todo ello, se suma la ausencia de un trato digno para con la actora, previo al planteo del presente proceso, así como durante su desarrollo (conf. artículo 8 bis de la LDC).

En relación al deber se seguridad, es oportuno recordar que a su respecto se ha dicho que el contenido de la obligación de seguridad, en el marco de las relaciones de consumo, supone de manera principal incorporar al mercado productos seguros conforme a las exigencias normativas y a las expectativas legítimas del consumidor (conf. Carlos Hernández, Las exigencias de seguridad en la relación de consumo, La Ley, Suplemento especial, “Obligación de Seguridad”, pagina 21 y ss, Bs.As., 2005).

En cuanto al planteo de improcedencia del daño directo dispuesto en la resolución apelada, 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 reclama 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.

En lo que respecta a antijuridicidad, la misma 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 aquí interesa, a la determinación administrativa del daño directo que no se hubiera configurado si la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios no fuera antijurídica pues, como dispone el artículo 10 del CCCN, el ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto (conf. esta Sala SICA N° 21/2022, SICA N° 22/2022, SICA 40/2024, entre muchas otras).

Surge de la documental acompañada por las partes que el pedido de préstamo y adelanto de sueldo que la consumidora desconoce, por haber sido víctima de una presunta estafa telefónica y por las cuales realizó el reclamo ante el Banco Nación y la posterior denuncia ante la ODC y el Ministerio Público Fiscal, fueron llevadas a cabo por una persona diferente a ella, dado que su intención no era solicitar un préstamo ni pedir un adelanto de haberes, sino que fue presuntamente víctima de fraude y estafa. Dicha cuestión fue admitida por la propia denunciada, en su descargo y en la apelación, sin aportar elemento alguno que permitan esclarecer la situación.

Sin perjuicio de quien fuera el autor del ilícito, en el caso es claro que el daño directo sufrido por la denunciante está vinculado con la falta de información y de seguridad del banco denunciado, quien ni siquiera puso a disposición de la consumidora el resultado de la investigación que debió realizar para contribuir al esclarecimiento hechos y a la reparación debida.

Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 083/2024 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., L. C., y los de letrada patrocinante V. G. A., 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° 083/2024 ODC (02/08/2024) de la ODC de la Municipalidad de Trelew.

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

REGULAR los honorarios de A. B., L. C. y V. G. A., en conjunto, en la suma equivalente a once (11) 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 STJCh).

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

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CÁMARA

Florencia CORDÓN FERRANDO
JUEZA DE CÁMARA

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ___53___ /2024 - SICA. Conste.

Florencia CESARI
SECRETARIA SUBROGANTE