

## Defensa Del Consumidor Deber De Informacion Multa

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Deber de información. Multa

Se

mantiene la multa impuesta al banco reclamante a raíz de haber incumplido el deber de información en la celebración de un contrato de mutuo con un consumidor.

En la ciudad de Mar del Plata, a los 21 días del mes de abril del año dos mil dieciséis, reunida la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en dicha ciudad, en Acuerdo Ordinario, para pronunciar sentencia en la causa C-6391-MP2 ?BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A. c. MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON s. PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD - OTROS JUICIOS?, con arreglo al sorteo de ley cuyo orden de votación resulta: señores Jueces doctores Riccitelli y Mora, y considerando los siguientes: ANTECEDENTES I. A fs. 108/115, el titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 2 del Departamento Judicial Mar del Plata, con fecha 15-12-2014, dictó sentencia, rechazó la demanda ventilada, impuso las costas a la actora -atento su objetiva calidad de vencida- y, por auto de fs. 116, reguló honorarios a los profesionales intervinientes en autos. II. Declarada la admisibilidad formal del recurso de apelación interpuesto a fs. 119/124 por el accionante [cfr. providencia de fs. 137], y puestos los autos al Acuerdo para Sentencia -providencia que se encuentra firme-, corresponde votar la siguiente: CUESTION ¿Es fundado el recurso interpuesto a fs. 119/124? A la cuestión planteada el señor Juez doctor Riccitelli dijo: I.1.1. Al exponer las razones que lo llevaron a rechazar la presente acción, el a quo señaló que no cabía receptar aquella impugnación a través de la cual la accionante pregonaba -en fin- que el acto administrativo en crisis (esto era la resolución dictada el 31-03-2014 por el titular del Juzgado de Faltas N° 4 de la Municipalidad de General Pueyrredon, a través de la cual se impuso al Banco de Galicia y Buenos Aires una multa de \$ 15.000,00) adolecía de un vicio en su motivación que la tornaría inválida. Destacó, en tal sentido, que la resolución administrativa atacada se hallaba sustentada en la violación del derecho a la información que asistía a la consumidora denunciante (la Sra. Bárbara Yamila Montes de Oca), aspecto que no era contundentemente controvertido en demanda, pues, si bien la actora argumentó que no infringió tal prerrogativa del consumidor, los argumentos por ella esbozados no revestían entidad suficiente para patentizar la ausencia de la mentada transgresión. Valoró que la accionada prescindió de acreditar -ante la Administración y en el marco de la presente causa- haber suministrado a la denunciante información cierta, clara y detallada -en los términos del art. 4 de la Ley 24.240- en punto de las razones que la llevaron a abrir una cuenta corriente a su nombre sin previo aviso. En ese andar, puso de relieve que si bien la impugnante tuvo oportunidad de suministrar a la consumidora dicha información en sede administrativa, tanto en oportunidad de celebrarse la audiencia conciliatoria como al responder al traslado de diez (10) días que le fue conferido a fin de efectuar su descargo, optó por asumir una actitud reticente a proporcionar los datos que eran solicitados por la denunciante. Sopesó, además, que la documental adjuntada a fs. 6/15 de las presentes actuaciones no permitía tener por disipada la inconducta reprochada a la actora en el acto impugnado, en tanto de la mentada prueba instrumental no surgía la información oportunamente requerida por la denunciante. Preciso que la accionante asumió una actitud desinteresada durante la totalidad del procedimiento administrativo, no siendo dable válidamente pretender que la consumidora abone una deuda generada a raíz de la supuesta falta de pago de un saldo deudor de cuenta corriente cuya composición no conoce acabadamente. Para más, indicó que la entidad societaria demandante tenía el deber de cooperar en la tarea de brindar claridad a la consumidora respecto del funcionamiento del servicio que brindaba a ésta, encontrándose en inmejorables condiciones de probar cuáles eran los parámetros bajo los cuales se desarrollaba tal prestación. Con todo, concluyó que el acto administrativo impugnado no presentaba vicios en su motivación que lo tornaran susceptible de ser invalidado, motivo por el cual rechazó la pretensión anulatoria ventilada. 1.2. Sentado ello, sostuvo que la multa de pesos quince mil (\$ 15.000,00.-) impuesta a la actora no patentizaba la presencia de un supuesto de exceso de punición. Destacó que la Sra. Montes de Oca manifestó que la entidad accionante pretendía cobrarle en concepto de saldo deudor de cuenta corriente el monto de \$ 4.410,00 cuando únicamente adeudaba la suma de \$ 300,00, razonamiento que permitía postular que la diferencia económica obtenida por el Banco de Galicia y Buenos Aires a partir de la operatoria en torno de la cual se verificaba una violación al deber de información, ascendería a \$ 1.410. Seguidamente, aclaró que el rédito económico obtenido por la infractora constituía una de las circunstancias dables de ser sopesadas al graduar la multa examinada, no la única empero. Puntualizó que de la resolución administrativa en crisis surgía que el Juez de Falta ponderó expresamente al graduar la mentada sanción: i) la falta de un acuerdo conciliatorio entre las partes; ii) la ausencia de subsanación en sede administrativa del perjuicio sufrido por la consumidora; iii) la posición e importancia de la entidad infractora en el mercado, y iv) los potenciales perjuicios que se derivarían de la generalización de la conducta punida. Desde tal atalaya, observó que los fundamentos esbozados en el acto cuestionado dotaban de adecuado sustento al quantum de la multa aplicada a la actora, motivo por el cual correspondía descartar la

presencia de un supuesto de exceso de punición. 2. En su memorial de fs. 119/124 la actora aduce que la denunciante posee dos tarjetas de crédito y que, para poder acceder al mentado servicio crediticio, era esencial poseer un paquete de productos que incluía una cuenta corriente, circunstancia que habría sido puesta en conocimiento de la Sra. Montes de Oca en oportunidad de acordarse tal prestación. Afirmó, luego, que "...las deudas generadas en la cuenta corriente se originaron por la falta de saldo en la caja de ahorro de la Sra. Montes de Oca, en tanto que cuando iban venciendo las cuotas del préstamo y al no haber dinero para que el sistema efectúe el débito (pago de la cuota) se debita de la cuenta corriente y con eso se cubría el pago de las cuotas..." [cfr. fs. 119 vta.]. Transcribe los extractos bancarios adjuntados a las presentes actuaciones y postula -sin más- que éstos demuestran que la Sra. Montes de Oca conocía los débitos efectuados a fin de cubrir las cuotas del préstamo que le fuera otorgado por su parte. Afirmó que brindó a la Sra. Montes de Oca "...las explicaciones del caso...", cumpliendo con su deber de información. Arguye que durante la totalidad del procedimiento tramitado en sede administrativa no consiguió demostrarse que el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. brindó un servicio defectuoso a la consumidora, ni mucho menos que haya infringido los derechos de ésta. Manifiesta que "...no se entiende como aplican una multa de \$ 15.000, cuando los intereses económicos en juego eran mucho menores..." [cfr. fs. 120 vta.]. Dedicó los acápites ?a)? y ?b)? de su libelo recursivo a conceptualizar los recaudos atinentes a la adecuada motivación y a la razonabilidad de los actos administrativos. Finalmente, en el acápite ?c)? de la pieza en reseña, aduce -sin más- que el juez le reprocha no haber proporcionado a la denunciante información suficiente, prescindiendo, empero, de "...analizar en detalle la procedencia de los productos que poseía la denunciante, el funcionamiento y uso de los mismos, acreditando con ello la existencia de conocimiento de los productos cuestionados..." [cfr. fs. 124]. 3. En su réplica al memorial de la parte actora, la demandada solicita que se declare la deserción de dicho libelo recursivo y, subsidiariamente, manifiesta su conformidad frente a lo resuelto en la instancia de origen, controvierte los argumentos ensayados en el escrito de fs. 119/124 y solicita el rechazo del embate articulado [cfr. fs. 129/131]. II. El recurso no merece prosperar. 1. La recurrente afirma que el acto administrativo impugnado en autos -resolución dictada el 31-03-2014 por el titular del Juzgado de Faltas N° 4 de la Comuna de General Pueyrredon, a través de la cual se impuso a la actora una multa de \$ 15.000,00 en virtud de reputarse acreditado que incurrió en una transgresión al art. 4° de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240)- resultaría ilegítima, por cuanto, de un lado, no se hallaría acreditado que su parte incumplió con la obligación de brindar a la denunciante información clara, precisa y veraz respecto del servicio proporcionado a ésta, y, de otro, mal pudo reprochársele violación alguna frente a tal deber cuando los extractos bancarios adjuntados al procedimiento administrativo por la propia consumidora permitirían tener por corroborado que ésta contaba con adecuada información acerca de la prestación que se le proporcionaba. 1.1.1. De una detenida lectura de la denuncia que dio origen al procedimiento administrativo que culminó con la emisión del acto objetado, observo que la Sra. Bárbara Yamila Montes de Oca relató ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor [O.M.I.C.] haber celebrado un contrato de mutuo con el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y que, luego de abonar varias cuotas, concurrió en diversas oportunidades a la entidad bancaria a fin de que le fuera informado cual era el saldo que debía abonar a fin de cancelar definitivamente el mentado empréstito, no obteniendo del personal de la firma actora una respuesta certera y precisa frente a su consulta. Asimismo, reveló que, restándole abonar un saldo de \$ 3.000,00, la firma aquí accionante -sin brindarle información previa y omitiendo recabar su consentimiento- procedió a refinanciar dicha suma en dieciocho (18) cuotas de \$ 245,00. Finalmente, manifestó que Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. abrió una cuenta corriente a su nombre sin previo aviso ni autorización de su parte. 1.1.2. Luego de dictado el auto de imputación en el marco del aludido procedimiento administrativo sancionador, la firma aquí accionante procedió a efectuar su descargo, oportunidad en la que manifestó -en esencia y al igual que lo hiciera en demanda- que: i) el "...paquete de productos..." proporcionado a la Sra. Montes de Oca a partir del préstamo otorgado a ésta incluía la apertura de una caja de ahorros (de la cual se detraían las cuotas del empréstito), una cuenta corriente y dos (2) tarjetas de crédito; ii) al momento de celebrarse el convenio que dio inicio a la relación negocial entre las partes se brindó a la denunciante acabada y clara información respecto de las características de los servicios que le serían proporcionados, y iii) de los extractos bancarios adjuntados por la propia consumidora al procedimiento surgían los débitos efectuados para cubrir las cuotas y los intereses derivados del préstamo. 1.1.3. De la resolución administrativa impugnada surge que el Juez de Faltas razonó que los elementos de convicción recabados no permitían tener por acreditado que Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. informara suficientemente a la consumidora las características y condiciones de los servicios que le proporcionaba, toda vez que dichas probanzas no evidenciaban que, al momento de celebrarse entre las partes un contrato de mutuo, se brindaran la Sra. Montes de Oca datos ciertos, claros y específicos en punto de las características esenciales del mentado vínculo jurídico y, en especial, respecto de las pautas que habrían de regir la refinanciación de cuotas [cfr. fs. 37 vta.]. Para más, expresó que tampoco cabía tener por probado que el personal de la actora abasteciera a los requerimientos de información efectuados por la denunciante en oportunidad de concurrir ésta personalmente a la institución bancaria, pues ningún elemento de convicción ofreció la prestadora de servicios a fin de acreditar tal extremo, sopesando -en tal sentido- que bien pudo la firma citar a prestar

declaración a los empleados que atendieron a la Sra. Montes de Oca. 1.2. Recuerdo que en la relación de consumo la información se erige en un elemento esencial entre las prestaciones indispensables para la concreción de un contrato (cfr. doct. esta Cámara causa C-2001-AZ1 ?Cablevisión S.A.?, sent. de 30-IX-2010). La comunicación al consumidor debe ser apropiada, de manera tal que le permita tomar la decisión libre de aceptar el producto o servicio o de rechazarlo (cfr. Graciela N. Messina de Estrella Gutiérrez, ?La Buena Fe en las Relaciones de Consumo con especial referencia al Deber de Información?, en Tratado de la Buena Fe en el Derecho, dirigido por Marcos M. Córdoba, Tomo I -Doctrina Nacional- Editorial La Ley, Buenos Aires 2004, págs. 436/438). Es que, la obligación de brindar información completa a los usuarios y consumidores, en el contexto de la relación de consumo, se refiere a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios (cfr. Farina Juan M. ?Defensa del Consumidor y del Usuario?, Ed. Astrea, Bs. As. 1995, pág. 7), ostentando tal deber una obligación de resultado en tanto la ley exige que esa información cumpla determinados y precisos contenidos (cfr. Gozañi Osvaldo A., ?Protección procesal del usuario y consumidor?, Ed. Rubinzal Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403). Por ello, la sola verificación del incumplimiento hace responsable al obligado, con prescindencia de cualquier circunstancia vinculada con su intencionalidad (cfr. doct. esta Cámara causa C-2437-AZ1 ?Nueva Card S.A.?, sent. de 13-XII-2011).

Asimismo, conviene reparar que una de las prerrogativas fundamentales que se reconoce a los particulares en el ámbito de las relaciones de consumo radica en el derecho a ser nutrido de elementos ciertos y objetivos, detallados, eficaces y suficientes sobre las características esenciales del producto objeto de la contratación. Se trata de una herramienta basilar del sistema protectorio estatuido por los arts. 42 de la Const. Nac. y 38 de la Const. prov., y que se justifica en la desigualdad material que caracteriza a los partícipes de las relaciones de consumo (cfr. doct. C.S.J.N. Fallos 321:3345; S.C.B.A. causa C. 102.100 "Lucero", sent. 17-IX-2008). Esa información debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio, cubriendo tanto la etapa genética como la de ejecución del acuerdo (cfr. doct. S.C.B.A. causa C. 99.518 ?Conca?, sent. de 3-VI-2009 -del voto de la mayoría-), ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados, acordes con la complejidad del negocio y la educación del receptor (conf. doct. S.C.B.A. causa B. 65.834 "Defensa de Usuarios y Consumidores Asociación Civil", res. de 7-III-2007; esta Cámara causa C-3162-MP2 ?Banco de la Nación Argentina?, sent. de 30-VII-2013).

1.3. Contemplando el panorama bosquejado, estimo que los elementos de convicción colectados impiden tener por acreditado el cumplimiento por la actora del deber de brindar acabada información a la consumidora denunciante. Destaco, en tal sentido, que mal puede acompañarse el criterio propugnado por la apelante en cuanto refiere -sin más- que la consumidora conocía acabadamente, de un lado, que el crédito otorgado traería aparejada la apertura de una cuenta corriente a su nombre y, de otro, la forma en que habría de producirse la refinanciación de saldos impagos del empréstito en cuestión y los intereses aplicables en tal caso, cuando no han sido acompañados al trámite administrativo ni a estas actuaciones judiciales instrumentos que permitan conocer cuáles serían las cláusulas a las que se hallaría sujeto el préstamo otorgado a la denunciante, ni prueba alguna que brinde cuenta de que ellas hubiesen sido efectivamente informadas a la cliente -máxime cuando se trataría de elementos con los que, de existir, bien podría contar la actora por tratarse de documentación confeccionada por su propia parte-. Enlazado con lo anterior, es del caso puntualizar que si bien los extractos bancarios acompañados por la Sra. Montes de Oca al trámite administrativo -obrantes a fs. 5/15 de las presentes actuaciones- dan cuenta: i) de los distintos conceptos que conforman la cuota abonada por aquella, ii) de la existencia de una caja de ahorro y de una cuenta corriente cuya titular resultaría ser la denunciante, y iii) de los depósitos y débitos efectuados en cada una de éstas, tal documental no disipa la presencia de la puntual transgresión al deber de información reprochada a la actora en el acto impugnado, en tanto no permiten siquiera inferir cuál habría sido la información puesta a disposición de la consumidora, en relación a esos y otros aspectos del desarrollo del vínculo contractual en cuestión [particularmente en lo atinente a las circunstancias que motivaron la denuncia de la consumidora], al momento de vincularse aquélla con el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Recuerdo, que frente al carácter de juicio pleno en que se desenvuelve la acción contencioso administrativa, incumbía ineludiblemente a la sociedad actora la carga de la demostración de la situación de que hace mérito para respaldar su petición, no solo por su posición en el proceso, sino por la presunción de legitimidad de que goza la actividad de la Administración (cfr. doct. S.C.B.A. causas B. 57.606 ?Leonardi?, sent. de 9-X-2003; B. 60.905 ?Diez?, sent. del 22-XII-2004; B. 59.188 ?Perrone?, sent. del 8-II-2006). Es que la acción contencioso administrativa es un proceso de conocimiento, no una simple instancia de impugnación, por lo que la interesada debía aportar los elementos de convicción que permitieran tener por acreditada la circunstancia que invoca (cfr. doct. S.C.B.A. causa B. 53.567 ?Videla?, sent. de 28-V-2003), alegando y probando suficientemente que la consumidora contaba con adecuada información acerca del servicio crediticio que la proporcionara Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. [cfr. doct. esta Cámara causas C-2001-AZ1 ?Cablevisión S.A.?, sent. de 30-IX-2010].

1.4. Con todo, no advierto razones para apartarme del criterio esbozado por el a quo al pregonar que el acto administrativo impugnado resultaba legítimo [sin irregularidades en su elemento ?motivación?] en cuanto reprochaba a Banco de

Galicia y Buenos Aires S.A. una transgresión al deber de brindar adecuada información a la consumidora denunciante, toda vez que los elementos de convicción recabados no patentizan el cumplimiento de dicha obligación por la accionante. 2. Finalmente, he de desestimar por insuficiente aquella crítica a través de la cual la recurrente asevera -en fin- que la multa aplicada a su respecto sería excesiva por resultar desproporcionada con el monto del beneficio económico que habría obtenido su parte, pues, lejos de pasar por alto tal planteo actoral -ya formulado en la instancia de grado- el a quo elucidó que no cabía reputar elevada la sanción pecuniaria en cuestión, pues al cuantificar ésta el Juez de Faltas no sopesó únicamente el rédito obtenido a raíz de la infracción punida, sino también la ausencia de un acuerdo conciliatorio entre las partes y los potenciales perjuicios que se derivarían de la generalización de la conducta castigada, razonamiento respecto del cual ninguna objeción vertió la apelante [cfr. art. 56 inc. 3° del C.P.C.A.; cfr. doct. esta Cámara causas C-3255-AZ1 "Cybulski", sent. de 28-XII-2012 y C-3967-BB1 "Rapezza", sent. de 04-VII-2013]. III. Si lo expuesto es compartido, habré de proponer al Acuerdo rechazar el recurso de apelación interpuesto a fs. 119/124 y, consecuentemente, confirmar la sentencia en crisis. Atento lo normado por el art. 51 inc. 1° del C.P.C.A. -texto según ley 14.437-, las costas de alzada deberían imponerse a la recurrente por su objetiva condición de vencida. Voto a la cuestión planteada por la negativa. El señor Juez doctor Mora, por idénticos fundamentos a los brindados por el señor Juez doctor Riccitelli, vota a la cuestión planteada por la negativa. De conformidad a los votos precedentes, la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en Mar del Plata, dicta la siguiente: SENTENCIA 1. Rechazar el recurso de apelación interpuesto a fs. 119/124 y, consecuentemente, confirmar la sentencia en crisis. Atento lo normado por el art. 51 inc. 1° del C.P.C.A. -texto según ley 14.437-, las costas de alzada se imponen a la recurrente por su objetiva condición de vencida. 2. Estese a la regulación de honorarios por trabajos de alzada para se practica por auto separado. Regístrese, notifíquese y devuélvase las actuaciones al Juzgado de origen por Secretaría. 008135E