

Defensa Del Consumidor Mutuo Descuentos En El Haber Previsional Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Mutuo. Descuentos en el haber previsional.

Deber de información Se mantiene la multa aplicada al banco recurrente por la Municipalidad demandada, pues surge probado el incumplimiento del deber de información en relación a los préstamos de dinero que la denunciada le otorgó al denunciante, especialmente respecto a los intereses aplicados.

En la ciudad de Mar del Plata, a los 12 días de setiembre del año dos mil diecisiete, reunida la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en dicha ciudad, en Acuerdo Ordinario, para pronunciar sentencia en la causa C-7191-MP2 ?BANCO SUPERVIELLE 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 Mora y Riccitelli, y considerando los siguientes: **ANTECEDENTES** I. El titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 2 del Departamento Judicial de Mar del Plata rechazó la demanda anulatoria interpuesta por el Banco Supervielle S.A. contra el acto administrativo dictado por el Juzgado Municipal de Faltas N° 4 del Partido de Gral. Pueyrredon (Resolución de fecha 16-2-2016) que, en el marco del expediente administrativo N° 31.381/2012, le aplicó una sanción de multa de pesos noventa mil (\$ 90.000,00), por infracción a las disposiciones del ordenamiento protector de los derechos de consumidores y usuarios. Impuso las costas a la actora vencida (art. 51 inc. 1° del C.P.C.A. -t. ley 14.437-) y reguló honorarios a los profesionales actuantes en auto separado (cfr. fs. 170/177, sent. del 19-10-2016 y auto regulatorio de fs. 178). II. Declarada la admisibilidad formal del recurso de apelación interpuesto a fs. 182/187 por la parte actora -replicado por la accionada a fs. 189/191- (cfr. proveído de fecha 28-3-2017, fs. 200), y puestos los autos al Acuerdo para Sentencia, corresponde votar la siguiente: **CUESTION** ¿Es fundado el recurso? A la cuestión planteada, el señor Juez doctor Mora dijo: I.1. El juez de grado rechazó la demanda anulatoria interpuesta por el Banco Supervielle S.A. contra el acto administrativo dictado precedentemente detallado, por infracción a las siguientes disposiciones del ordenamiento protector de los derechos de consumidores y usuarios: (i) art. 4 Ley 24.240 (deber de información); y (ii) art. 37 de la Ley 24.240 (deber de obrar con buena fe).

1.1. Luego de repasar las actuaciones administrativas incorporadas a la causa, puso de resalto -ante todo- que la documentación que el Banco denunciado había presentado en sede administrativa (v. fs. 13/34, 36/42 y 52/75), no cumplía con los recaudos formales fijados rigurosamente en el art. 54 de la ley 13.133 careciendo, por tanto, de todo valor probatorio (tal como lo había decidido la autoridad de trámite, al declararla inadmisibile; cfr. fs. 92). Agregó que dichos documentos mal podrían ser invocados por la entidad bancaria en defensa de su posición, dado que se trataba de copias simples, cuando la norma exigía que lo fuesen en original o copia certificada por un oficial público o notarial. Refirió, sobre el punto, que la trascendencia que tenía la protección de los derechos de los consumidores obligaba a ser exigente en los aspectos necesarios para que dicha tutela no quedara desdibujada. Resaltó, así, que la copias simples -incluso aquellas firmadas por el propio letrado apoderado del banco- no resultaban suficientes a tal fin, pues -en caso contrario- ¿se les otorgaría una fuerza probatoria que por expresa imposición de ley no les corresponde de modo alguno?. Expresó, a su vez, que dichos documentos habían sido objeto de desconocimiento por parte de la demandada ya en el marco de la instancia judicial, frente a lo cual emergía la carga para la actora de ofrecer pruebas supletorias -ausentes en el caso- tendientes a demostrar o respaldar la realidad de los hechos que se pretendían acreditar con las mencionadas copias simples (art. 375 del C.P.C.C.). Juzgó que tales circunstancias impedían ponderar adecuadamente la versión de los hechos sostenida por la entidad accionante la que, pese a contar con amplias posibilidades probatorias en la instancia jurisdiccional, nada había aportado a fin de sustentar su tesis, de haber actuado de conformidad con la normativa de consumo. Para más, señaló que la impugnante había escogido un curso abreviado de discusión (cfr. art. 68 inc. 4° del C.P.C.A.), cuando tenía a su alcance un trámite de mayor amplitud cognitiva que, conscientemente, decidió no instar. Consideró, con todo, que al no revestir carácter de instrumento público, la prueba documental adjuntada ¿perdió todo su valor probatorio en virtud de la mera negativa de autenticidad que a su respecto se formulara?. 1.2. Sin perjuicio de lo anterior, señaló que las infracciones normativas adjudicadas por el acto sancionatorio a la entidad bancaria (violación de los deberes de información y buena fe) habían de mantenerse incólumes. Expresó que si bien la actora había alegado que su parte no incurrió en violación alguna a los deberes denunciados, ¿los argumentos esbozados no revisten la entidad suficiente para enervar los efectos de la actuación administrativa?. Haciendo propios los dichos del Juez de Faltas, advirtió que en el caso existía una clara falta de información oportuna en perjuicio de la consumidora, toda vez que la entidad bancaria no había acreditado en ninguna de las dos sedes -administrativa ni judicial- haber cumplido con el estándar establecido en el art. 4° de la Ley 24.240 en relación a la denunciante (Sra. Juana Elsa Herrera), quien pretendía que se la informara acabadamente

acerca de los créditos, caja de ahorro, movimientos y descuentos sobre los haberes previsionales. Así, puso de resalto que la entidad bancaria tuvo la oportunidad de ofrecer las explicaciones pertinentes en la primera audiencia conciliatoria que se celebró ante la autoridad municipal (el día 05-2-2013), más ningún documento con validez probatoria había presentado a tal fin (pese a haber sido notificada con casi dos meses de antelación de la denuncia radicada en su contra y de los pormenores de la situación que aquejaba a la denunciante). Agregó que a pesar de que en dicha audiencia se le otorgó a la empresa un plazo de 5 días hábiles a los fines de que brinde información sobre el destino de la suma de \$15.000 -que la Sra. Herrera afirmó haber depositado en su cuenta con fecha 17-12-2010- en la contestación obrante fs. 36/43 la denunciada negó la existencia del mencionado depósito respaldando sus argumentos defensivos con prueba documental que el también se reputó inválida. El juez de grado observó también que con fecha 30-4-2014 se celebró una segunda audiencia conciliatoria. Apuntó que si bien la citación fue notificada a la entidad financiera con más de un mes de anticipación y mediante una transcripción pormenorizada de la información que -en los términos del art. 54 de la ley 13.133- debía abastecer en dicho acto, la denunciada se presentó a la audiencia sin documentación que abastezca el requerimiento informativo. Asimismo, precisó que en dicho acto la firma imputada volvió a solicitar un plazo adicional para brindar una respuesta respecto del dinero que -según la denunciante- fuera depositado con fecha 17-10-2010 y, en el acta suscripta al efecto, dejó constancia que fue el Bancó Itaú quien ?en principio? recibió el dinero en cuestión. En línea con lo anterior, adicionó que mediante escrito presentado con fecha 12-9-2014 el Banco Supervielle volvió a negar la existencia del mencionado depósito e intentó respaldar su posición con prueba documental que se consideró nuevamente inadmisibles. Así las cosas, y ante la falta de otros elementos de convicción, el magistrado de la instancia expresó que cabía confirmar la decisión plasmada en el acto sancionatorio, respecto de la violación al deber de información. Expresó, a su vez, que las peculiaridades del caso de marras proyectaban ineludibles consecuencias sobre el deber de buena fe previsto en el art. 37 del citado régimen, sobre todo a la luz de la desidia y desinterés que había mostrado el Banco con su cliente, quien procuraba información sobre los descuentos practicados en sus haberes jubilatorios. Señaló que al encontrarse involucrado un derecho de naturaleza alimentaria (descuentos sobre el haber previsional de la denunciante), con mayor intensidad pesaba el deber de colaboración de la entidad bancaria, parte fuerte de la relación, la que no solo desoyó los mandatos mencionados, sino que actuó maliciosamente al no brindar la información requerida en un soporte documental válido y pese a tener varias oportunidades para cumplir con las exigencias de la legislación protectora.

1.3. Finalmente, consideró que la magnitud de la multa aplicada no resultaba abusiva ni desproporcionada, en tanto el acto administrativo contenía una adecuada motivación, que permitía apreciar las razones que habían llevado a la autoridad a fijar una sanción pecuniaria de pesos noventa mil (\$ 90.000,00), dentro del marco de discrecionalidad con que contaba en la materia, respetuoso de los parámetros que la Ley 24.240 y el art. 77 de la ley 13.133 delineaban para la graduación de la sanción. Puso de relieve que el Juez de Faltas había efectivamente contemplado dichas pautas impuestas por el ordenamiento evaluando, entre otras cuestiones, la frustración de la instancia conciliatoria, la posición del infractor en el mercado, la trayectoria de la firma denunciada, el grado de intencionalidad de la conducta y, a su vez, que la actora registraba antecedentes tanto en el Registro Nacional de Infractores como en el orden provincial, entre otros elementos. Agregó que la cuantía del perjuicio económico causado al consumidor no constituía el único parámetro a ponderar, sino que debía ser meritado en el contexto de las circunstancias detalladas precedentemente. Con todo, y teniendo asimismo en cuenta que el quantum determinado se situaba dentro de la escala de ley, consideró que la facultad discrecional ejercida por el órgano se ajustaba al principio de razonabilidad, habiendo fijado un importe que no lucía irrazonable y que se condescendía con la naturaleza disuasiva que debía poseer la sanción, para evitar una conducta con potencialidad para generalizarse y propagarse.

2. Disconforme, la parte actora deduce recurso de apelación y funda a fs. 182/187.

2.1. Argumenta que su parte no incumplió norma alguna de la Ley de Defensa del Consumidor. Manifiesta que ello surge tanto de la información brindada en las audiencias conciliatorias celebradas en sede administrativa como de la documentación que allí acompañó y de la cual se desprenderían todos los movimientos de la cuenta de la denunciante, a saber: créditos, depósitos, débitos, extracciones, gastos por comisiones y demás operaciones. En tal sentido arguye que de conformidad con la normativa del B.C.R.A. y la A.F.I.P. -que al efecto cita- cabe otorgarle plena validez probatoria a la documentación presentada en diversas oportunidades en las actuaciones administrativas.

2.2. Por otro lado, expresa que el acto atacado presenta un vicio en su motivación. Cita doctrina y jurisprudencia alusiva a la motivación como elemento central del acto y a las exigencias que dicha obligación debe respetar, a fin de garantizar el debido proceso adjetivo y el principio de legalidad. Bajo dichos lineamientos, aduce que la multa impuesta a su parte resulta desproporcionada e injustificada, lo que denota una grave arbitrariedad, pues el Juez de Faltas no explicitó suficientemente los motivos para aplicar su magnitud. En tales términos, peticiona el acogimiento de su recurso de apelación.

II. El recurso no prospera.

1. Sentados los antecedentes del caso, he de reseñar, a título liminar, que en fecha 02-10-2012, la Sra. Juana Elsa Herrera, de condición jubilada, radicó denuncia ante la Oficina local de Protección al Consumidor contra el Banco Supervielle S.A., reclamando -en sustancia- información relativa a los créditos que se le otorgaron y a los últimos 20 movimientos de la caja de ahorro

de la cual era titular (cfr. fs. 1 de autos). Radicada formalmente la denuncia ante la autoridad municipal, se celebraron tres audiencias con el fin de arribar a un acuerdo conciliatorio entre las partes en conflicto (cfr. Actas de fecha 04/12/2012 -fs.10-, 05/2/2013 -fs. 35- y 30/4/2013 -fs. 50-). Sin embargo, el propósito perseguido no logró concretarse, por lo que se decidió la instrucción de sumario contra la entidad bancaria, por incumplimiento a los deberes de información y buena fe en el marco de la relación contractual de consumo que la unía con su cliente (cfr. auto de imputación del 20-2-2015; fs. 78/79). Sustanciado el trámite procedimental (fs. 94), el Juzgado Municipal de Faltas N° 4 del Partido de Gral. Pueyrredon emitió el acto administrativo que aquí se impugna, por el que aplicó a la firma (Banco Supervielle S.A.) una sanción de multa de pesos noventa mil (\$ 90.000,00), tras haberse constatado la violación a los deberes legales que constituyeron la base de la investigación sumarial (cfr. arts. 4, 37 y ccds. de la Ley 24.240; cfr. fs. 96/106, Res. del 16-2-2016). El órgano administrativo repudió la actitud del Banco, quien había faltado sistemáticamente a su deber de informar, exhibiendo incluso una actitud negligente -desde el punto de vista probatorio- en el seno del procedimiento sancionatorio, donde tuvo varias oportunidades -audiencias de fs. 10, 35 y 50 y presentaciones de fs. 43 y 51- para enmendar su falencia y explicitar a la Sra. Herrera los pormenores de los movimientos bancarios de su cuenta (v.gr. composición y estado de cancelación de los créditos otorgados, así como la situación del depósito -al que refiere la denunciante- por la suma de \$15.000 de fecha 17-12-2010, entre otros aspectos), empero nada hizo al respecto. Dicho acto sancionatorio de la autoridad municipal de faltas fue impugnado en sede judicial e íntegramente confirmado por el magistrado de grado, cuya sentencia es objeto de revisión ante este tribunal de alzada, a tenor del recurso de apelación que la entidad Bancaria interpuso a fs. 182/187.

1. Considero, empero, que su crítica resulta insuficiente para revertir la fundada solución que porta el fallo atacado, que refrendó la legitimidad de la sanción pecuniaria aplicada en sede administrativa. 2.1. La quejosa sostiene que de la documentación que acompañó en diversas oportunidades en sede administrativa surgiría que el Banco no desoyó el deber informativo ni disposición alguna de la legislación protectora. Sobre el punto, no dejo de observar que el juez de grado privó de todo valor probatorio a dicha documentación obrante en copia simple por incumplir las exigencias del art. 54 de la ley 13.133, aspecto que no es adecuadamente controvertido en esta instancia recursiva, lo que bastaría para desechar de plano el planteo de la recurrente, más allá del acierto o error de la solución del a quo. Ahora bien, y aunque por vía de hipótesis correspondiese admitir la idoneidad probatoria de dicho plexo documental con fundamento en la normativa del B.C.R.A. y de la A.F.I.P. en la que intenta escudarse, cabe resaltar que la labor impugnativa de la recurrente no se puede limitar a la mera remisión o invocación de las copias oportunamente adjuntadas, sino que debe especificar -concretamente- cuáles son los documentos puntuales que oficiarían en sustento de su tesis y de qué modo se desprendería de éstos el cumplimiento cabal al deber de información que emerge del art. 4 de la Ley 24.240 (cfr. arg. art. 56 inc. 3° y ccds. del C.P.C.A.). Así pues, por una u otra razón, la crítica de la actora deviene inatendible. 2.2. Asimismo, la apelante postula que la Sra. Herrera no podía alegar desconocimiento de los movimientos bancarios que efectuó en cuanto al depósito particularmente cuestionado -por una suma de \$15.000-, como de los depósitos en general, comisiones cobradas, pagos efectuados y extracciones realizadas. Tal apreciación del letrado de la apelante resulta desenfocada. El debate de marras no gira en torno a si existieron movimientos bancarios en la cuenta o si a la denunciante se le otorgaron créditos a descontar de sus haberes jubilatorios sino que, antes bien, la cuestión controversial pasa por dirimir si el Banco Supervielle S.A. informó debidamente a su clienta el detalle de dichos movimientos -en especial lo que sucedió con el depósito de \$15.000 por el que la consumidora reclamó-, la composición y saldo de la cuenta bancaria, para que de tal modo ésta pudiera comprender los débitos que la entidad practicaba en la cuenta en la que percibía su jubilación. Así pues, el conocimiento -bien que incompleto- que pudiera tener la denunciante respecto de los movimientos de su cuenta -y cuyos pormenores procuraba comprender con el debido detalle- ninguna habilitación confería a la institución bancaria para desentenderse del asunto, sino que por el contrario acentuaba el deber de brindarle una información completa, precisa y veraz que -más allá de alguna explicación verbal o simple entrega de algún extracto y/o documento técnico de difícil comprensión- tuviera aptitud para esclarecer cualquier duda o inquietud razonable que pudiese albergar su clienta, parte débil de la relación de consumo. Como bien señaló el a quo, al encontrarse involucrado un derecho de naturaleza alimentaria (descuentos sobre el haber previsional de la denunciante), con mayor intensidad pesaba el deber de colaboración de la entidad bancaria, parte fuerte de la relación, la que no solo desoyó los mandatos mencionados, sino que actuó maliciosamente al no brindar la información requerida en un soporte documental válido y pese a tener varias oportunidades para cumplir con las exigencias de la legislación protectora. Más allá de una mera disconformidad, la parte recurrente no se hace cargo, en absoluto, de las cuestiones señaladas precedentemente, las que fueron puntualmente valoradas tanto en el acto de gravamen como en el fallo apelado. Su memorial de agravios porta una deficiente impugnación, que no basta para apuntalar la apelación (arg. 56 inc. 3° del C.P.C.A.). 3. Por lo demás, en cuanto al monto de la multa, el memorial de agravios tan solo contiene referencias abstractas a la doctrina de la arbitrariedad y a la motivación de los actos administrativos, como exigencia inherente al debido proceso legal. Empero, en modo alguno explica de qué modo dichos estándares de actuación habrían sido

desoídos por el órgano municipal en la graduación de la sanción aplicada. En la determinación y graduación de la multa, el órgano administrativo posee un prudente margen de arbitrio. Para que la autoridad incurra en un exceso de punición, debe probarse una distorsión entre la cuantía de la multa y el reproche que pudiera hacersele en su proceder a la firma sancionada. La ley 13.133 prevé en su art. 73 la sanción de ?? multa de cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos?? (inciso ?b?) fijando, en el art. 77, las pautas para la aplicación y graduación de las sanciones allí previstas, exigiendo a la Administración tener en cuenta ?? a) La circunstancia de haber denunciado, celebrado o no un acuerdo conciliatorio, y caso afirmativo, haberlo o no cumplido; b) El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; c) La posición del infractor en el mercado; d) La cuantía del beneficio obtenido; e) El grado de intencionalidad; f) La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización; g) La reincidencia; h) Las demás circunstancias relevantes del hecho??. Con dicho marco como guía, considero que la impugnación ensayada por la actora no logra conmover el acto sancionatorio que aparece a primera vista motivado en una concreta apreciación de las circunstancias fácticas a la luz de la normativa aplicable al caso (arts. 73 y 77 de la ley 13.133), en la medida que el monto de la multa impuesta (\$ 90.000,00) no excede los parámetros establecidos en la ley, se encuentra mucho más cerca del mínimo de la escala que de su máximo y responde a las pautas allí contenidas, las que fueron suficientemente sopesadas por el Juez de Faltas municipal en los considerandos de la decisión (fs. 103 vta./106 de autos) -a diferencia de lo expresado en el libelo recursivo- y ponderadas por el a quo en su fallo, aspecto sobre el cual la apelante solo vierte una genérica disconformidad que no alcanza a poner en crisis tales razonamientos (arg. doct. esta Cámara causas C-6006-MP2 ?Telefónica Móviles Argentina S.A.?, sent. del 2-II-2016; C-6773-MP1 ?Argentron S.A.?, sent. del 16-II-2017). No advierto la irrazonabilidad ostensible que invoca la apelante, en tanto el órgano de aplicación brindó -reitero, dentro del margen de maniobra con que cuenta en el ejercicio de su potestad- razones suficientes y atendibles que justifican la imposición de la multa y su cuantía, ponderando a tal fin una variedad de circunstancias, de conformidad con los parámetros de ley (arg. arts. 73, 77 y cc. de la ley 13.133). En consecuencia, el ataque contra dicha parcela del acto administrativo tampoco merecerá recibo. III. Con todo, propongo al Acuerdo desestimar el recurso de apelación deducido por la actora y, consecuentemente, confirmar la sentencia de grado atacada. Las costas de la segunda instancia deberían ser impuestas a la apelante, en razón de su objetiva condición de vencida (arg. art. 51 inciso 1° del C.P.C.A., texto según ley 14.437). Voto por la negativa. A la misma cuestión planteada, el señor Juez doctor Riccitelli dijo: Exceptuando lo consignado en el apartado II, puntos 2.1. -segundo párrafo- y 2.2. -cuarto párrafo- del voto que abre el Acuerdo, en lo demás adhiero. Solo me permito aclarar que la lectura por demás estricta del art. 54 de la ley 13.133, efectuada tanto por la autoridad administrativa como por el juez de grado respecto a la admisibilidad de documentación acompañada por la empresa denunciada en el marco del procedimiento de defensa de derechos del consumidor, dista de resultar un estándar predicable-sin más- en el ámbito del derecho administrativo sancionador, por cuanto la entidad pública siempre está compelida a buscar la verdad material en las actuaciones que se lleven a cabo ante su sede. Como recuerda la Suprema Corte de Justicia provincial, en función de los principios de instrucción de oficio y verdad material, corresponde al órgano estatal instar y dirigir el trámite así como ordenar que se practiquen todas las diligencias necesarias para el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, sin que se encuentre habilitado para renunciar o transferir tales obligaciones (arts. 7, 48, 49 y 54, Ord. Gral. 267/80) [cfr. doct. S.C.B.A. causa 62.791 "Schaefer", sent. de 24-05-2016], por lo que mal podría escudarse el Municipio en lo reglado por el art. 54 de la ley 13.133 para imputar directamente y sin otro elemento, una falta por el solo hecho de que la entidad sujeta al procedimiento sancionatorio no acompañó documentación debidamente certificada, ya que ello importaría desconocer aquella manda general que pesa sobre sus espaldas, en especial, en casos como estos en los cuales la Administración es juez y parte interesada en el cobro de la multa que impone. La precedente aclaración la efectúo para salvaguardar mi opinión en el referido tema abordado por el fallo de grado, pronunciamiento que siguiendo a mi colega entiendo que cabe confirmar, empero más por la desidia recursiva del apelante que por el mérito de tal parcela de la sentencia. Con ello presente, voto 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. Desestimar el recurso de apelación incoado por la actora y, consecuentemente, confirmar la sentencia de grado atacada. Imponer las costas de la segunda instancia a la apelante, en razón de su objetiva condición de vencida (arg. art. 51 inciso 1° del C.P.C.A., texto según ley 14.437). 2. Estese a la regulación de honorarios por trabajos de alzada que por separado se efectúa. Regístrese, notifíquese y, fecho, devuélvanse las actuaciones al Juzgado de origen por Secretaría.

021356E