

## Defensa Del Consumidor Responsabilidad Bancaria Incumplimiento Del Deber De Informacion

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Responsabilidad bancaria. Incumplimiento

del deber de información Se mantiene la multa aplicada al banco reclamante por parte de la Municipalidad demandada, pues surge probada la violación del deber de información en lo que respecta a la mecánica de funcionamiento de la operatoria de depósitos por medio de cajeros automáticos.

En la ciudad de Mar del Plata, a los 14 días del mes 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-7461-MP1 ?BBVA BANCO FRANCÉS S.A. c. MUNICIPALIDAD DE GENERAL PUEYRREDON s. PROCESO SUMARIO DE ILEGITIMIDAD?, con arreglo al sorteo de ley cuyo orden de votación resulta: señores Jueces doctores Riccitelli y Mora, y considerando los siguientes: ANTECEDENTES I. El titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial Mar del Plata rechazó en todos sus términos la demanda anulatoria interpuesta por el BBVA Banco Francés S.A. contra el acto administrativo dictado por el Juzgado Municipal de Faltas N° 4 del Partido de Gral. Pueyrredon (Resolución de fecha 22-5-2014), que en el marco del expediente administrativo N° 23.094/2010 le impuso una sanción de multa de pesos veintidós mil (\$ 22.000.-), por infracción a diversas 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 (fs. 101/111, sent. del 25-11-2016). II. Declarada la admisibilidad formal del recurso de apelación interpuesto a fs. 112/115 por la parte actora (cfr. proveído de fecha 6-7-2017, fs. 125), 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 Riccitelli dijo: 1.1. El juez de grado rechazó la demanda anulatoria interpuesta por el BBVA Banco Francés S.A. contra el acto administrativo dictado por el Juzgado Municipal de Faltas N° 4 del Partido de Gral. Pueyrredon (Resolución de fecha 22-5-2014), que le impuso una sanción de multa de pesos veintidós mil (\$ 22.000.-), por infracción a diversas disposiciones del ordenamiento protector de los derechos de consumidores y usuarios, a saber: (i) art. 42 de la Constitución Nacional, art. 38 de la Constitución provincial y art. 4° de la Ley 24.240 (deber de información); (ii) art. 19 de la Ley 24.240 (deber de brindar el servicio en las condiciones y circunstancias convenidas); (iii) art. 37 de la Ley 24.240 (deber de obrar con buena fe). En lo que aquí interesa, y luego de repasar las actuaciones administrativas incorporadas a la causa, se abocó al tratamiento de las infracciones normativas que se adjudicaban a la firma impugnante. 1.1. Así, en primer término, en cuanto al deber de información, resaltó que si bien la empresa sostenía la inexistencia de la violación a dicha normativa, no acreditaba por qué cabía entender que su parte no había quebrantado el imperativo en cuestión, en el marco de la relación comercial que mantenía con el denunciante (Sr. José Luis Ramírez), cliente de la entidad. Expresó que el denunciante había cursado una nota a la entidad bancaria en fecha 30-12-2009, en la que requería pronta respuesta y solución a la desavenencia que mantenía con el Banco, en relación al pago de su tarjeta de crédito Visa. Resaltó que de las constancias obrantes en autos no surgía que se hubiese dado respuesta a la solicitud del usuario, circunstancia que evidenciaba la desidia de la entidad, a quien le hubiera resultado muy sencillo aportar la prueba de la supuesta respuesta brindada al requirente. Resaltó que tal falencia resultaba imputable a la actora, quien en virtud de la doctrina de las cargas dinámicas de la prueba no podía limitarse a blandir una negativa genérica, sino que debía acreditar el extremo en disputa, por encontrarse en mejor situación. 1.2. Dicho ello, puntualizó -por su lado- que mediaba violación al art. 19 de la Ley 24.240, pues existía en cabeza del Banco una verdadera obligación de resultado para con su cliente, en cuanto al correcto funcionamiento del sistema del cajero automático, debiendo implementar mecanismos que garantizaran la seguridad de las operaciones y brindaran confiabilidad. Narró que en esta parcela también regía con vigor el juego de las cargas probatorias dinámicas, pues se trataba de un supuesto que -por sus características- resultaba de muy dificultosa prueba para el usuario que realizó el depósito (v.gr. prueba de la existencia o no del depósito). Agregó que quien accedía a un cajero electrónico para realizar este tipo de operaciones generalmente no contaba con testigos, ni lo hacía en presencia de notarios que permitieran probar fehacientemente si se produjo algún inconveniente en la operatoria del cajero automático. Además, expresó que en este tópico también se verificaba un incumplimiento al deber de información. Refirió que, al momento de la apertura de una cuenta que implique la utilización de este tipo de operatoria (depósito) en cajeros automáticos, el Banco estaba obligado a notificar a los usuarios sobre la mecánica de su funcionamiento y los recaudos a adoptar (Comunicación BCRA ?A? 2530). Sobre este punto, puso de resalto que de las actuaciones no surgía que el denunciante hubiera recibido información respecto de las consecuencias de la utilización de cajeros automáticos a la hora de realizar depósitos, razón por la cual debía interpretarse ?que no se ha informado al

usuario en forma cierta y objetiva las características esenciales del servicio?. Apuntó que tal infracción resultaba grave, ya que las relaciones entre una entidad bancaria y su clientela descansaban sobre un presupuesto básico de confianza. Subrayó que el banco -quien tenía bajo su exclusiva responsabilidad el control y supervisión de los depósitos efectuados por medio de cajeros automáticos- debía arbitrar los mecanismos de seguridad informática que garantizaran la genuinidad y transparencia absoluta de las operaciones; indicó que resultaría irrazonable atribuir esa obligación probatoria al usuario que no posee la posibilidad de control sobre el proceso de arqueo de los cajeros de la institución. De esta manera, concluyó que ¿el usuario no se encuentra en posibilidad de demostrar si se introdujo o no dicho sobre?. Sin perjuicio de todo lo dicho, puso de relieve que el denunciante había adjuntado a las actuaciones administrativas copia de un ticket que le emitiera el cajero en fecha 7-12-2009 al momento de efectuar la operatoria cuestionada de depósito, por la suma de pesos ochocientos setenta y siete; que -ante ello- la entidad bancaria se había limitado a manifestar que el dinero no se encontraba depositado en el sobre, sin aportar elementos de convicción fehacientes que le dieran sustento a sus dichos, pese a estar en mejor posición para hacerlo. Agregó que, a fin de acreditar la inexistencia de dinero en el sobre, la aquí actora sólo había adjuntado copias simples del ¿acta de diferencia? y de la ¿tira auditora de la operación reclamada?, documentos que -empero- no reunían los requisitos exigidos por la norma aplicable (art. 54 ley 13.133), que sólo admitía como prueba la documentación en original o copia debidamente autenticada. Sobre el punto, hizo propia la reflexión sentada por el Juez de faltas en cuanto a que la copia simple del acta referida no reflejaba la nitidez que debía acompañar a este tipo de transacciones, en las que el Banco debía actuar en respeto a la confianza. Remarcó que se trataba de una simple nota, escrita de puño y letra por personal de la entidad, con carencia de otros elementos que permitieran garantizar seguridad en el procedimiento de apertura y recuento de sobres. En cuanto a lo que la actora individualizaba como ¿tira auditora de la operación?, y sin perjuicio de su apuntada ineficacia probatoria, remarcó que la información que surgía de dicha tira (v.gr. ¿operatoria de pago?) coincidía con la copia del ticket acompañado por el denunciante, no mediando ninguna constancia que acreditara que esa transacción nunca fue realizada. Dijo, para más, que el Banco denunciado había sido intimado por la autoridad municipal a fin de que adjuntara a las actuaciones: (i) modelo de constancia que extiende el cajero al depositante para ser introducido en el sobre de depósito; (ii) modelo de constancia que extiende el cajero automático al introducir el depositante el sobre de depósito en la ranura respectiva; (iii) modelos referenciados en el punto 1 y 2 vigentes al 7/12/2009. Expresó que el Banco había incumplido, empero, la requisitoria cursada por la autoridad sancionatoria. Por su parte, y en cuanto a la filmación adjuntada en CD por la entidad bancaria, expresó: (i) que de las imágenes no se podía identificar con claridad y precisión la ejecución de la transacción cuestionada, dado que no se evidenciaba un seguimiento claro de la operatoria; (ii) que en cuanto a las imágenes registradas entre las 14.34 hs. y 14.35 hs. (7/12/2009), solo podía observarse que el Sr. Ramírez se acercó al cajero automático, manipuló un sobre en el cual parecía haber introducido algo, para luego depositarlo en la rendija del buzón. Concluyó que la falta de claridad evidenciada por las imágenes no podía hacerse valer en perjuicio de los derechos del consumidor. Con todo juzgó que, ¿evidentemente, el banco no poseía un sistema de registro de imágenes que permita dilucidar las situaciones en caso de conflicto?. En tales términos, rechazó los cuestionamientos blandidos por la accionante en defensa de su posición. 1.3. A su turno, 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 de pesos veintidós mil (\$ 22.000.-), dentro del marco de discrecionalidad con que contaba en la materia, respetuoso de las pautas que los arts. 49 de la Ley 24.240 y 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 (fs. 37 vta. del expte. administrativo), evaluando -entre otras cuestiones- la posición del infractor en el mercado, la trayectoria de la firma denunciada, el grado de confianza que inspiraba en sus operaciones y, a su vez, que la actora registraba antecedentes en el Registro Nacional y Provincial de Infractores. 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. 2. Disconforme, la parte actora deduce recurso de apelación y funda a fs. 112/115. 2.1. A su juicio, mal pudo el juez de grado atribuirle a su parte una violación del deber de información en lo que respecta a la mecánica de funcionamiento de la operatoria de depósitos por medio de cajeros automáticos. Explica que el denunciante en ningún momento puso en duda su conocimiento respecto del funcionamiento del sistema, dado que la denuncia solo versa sobre la realización de un depósito que no se vería reflejado en su cuenta. Por tanto, concluye que no existe falta de información. 2.2. Por otro lado, sostiene que tampoco podría hablarse de violación al art. 19 de la Ley 24.240, ya que el correcto funcionamiento del sistema de cajero automático nunca fue puesto en tela de juicio. Refiere que el debate solamente giró en torno a la existencia de un ticket de depósito, en el que se consignaba una suma de dinero que no se encontraría acreditada en la cuenta del denunciante. Agrega que la suma que figura en el ticket es indicada por el cliente -y no mediante una lectura de los billetes depositados-, lo que pone en duda la veracidad de sus dichos. Sin perjuicio de ello, expone que su parte acompañó suficiente prueba en pos de disipar los hechos controvertidos. Hace referencia a la ¿copia del acta de

diferencia? y a la ?tira auditora de la operación reclamada?. Reprocha que el juez de la causa no haya valorado dichos documentos so pretexto de lo normado por el art. 54 de la ley 13.133, cuando -por un lado- nada dijo respecto de las copias simples adjuntadas por el denunciante (que no llenarían los recaudos de la mentada norma) y -por el otro- según la RG N° 3419 de la AFIP los resúmenes de cuenta constituyen prueba idónea a fin de acreditar los movimientos. 2.3. Por último, cuestiona el monto de la multa, que reputa desproporcionado, abusivo y carente de toda motivación. Cita jurisprudencia sobre el particular y pide el acogimiento de su embate. 3. La Municipalidad demandada contesta el traslado del memorial a fs. 118/119. Solicita la confirmación del fallo de la instancia. II. El recurso no es de recibo. 1. Antecedentes del caso sometido a decisión de esta alzada: 1.1. Previo a abordar los planteos esgrimidos en el memorial, cabe reseñar, a título introductorio, que en fecha 5-1-2010, el Sr. José Luis Ramírez radicó denuncia ante la Oficina local de Protección al Consumidor contra el BBVA Banco Francés S.A., en su carácter de cliente de la entidad. Adujo que la antedicha institución bancaria desconocía la existencia del depósito por un importe de \$ 877,00 que su parte había realizado en tiempo y forma, con el fin de cancelar el resumen de su tarjeta de crédito ?Visa Classic? correspondiente al mes de diciembre de 2009. Apuntó que la negativa de la aquí actora le causó diversos problemas y perjuicios, entre los que describe a la suspensión del plástico por falta de pago y el reclamo de intereses (cfr. fs. 1). Explicó que el depósito en cuestión había sido realizado efectivamente el día 7-12-2009 a las 14:34 hs. en un cajero automático de la entidad (Terminal 090/03), mediante sobre cerrado que introdujo en la ranura respectiva (Operación 211, Sobre N° 24.686). Acompañó el ticket expedido por la máquina (cfr. fs. 4) y copia del reclamo que, al tomar conocimiento de lo sucedido, presentó por escrito instando la solución de la irregularidad (cfr. fs. 3). 1.2. Sustanciado el trámite procedimental (fs. cfr. fs. 28), 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 una sanción de multa de pesos veintidós mil (\$ 22.000), tras haberse constatado la violación a los deberes legales que constituyeron la base de la investigación sumarial (cfr. arts. 4, 19, 37 y ccdd. de la Ley 24.240; fs. 30/39, Res. del 22-5-2014). El órgano administrativo juzgó que el Banco había incurrido en las siguientes infracciones a la regulación protectora de los consumidores y usuarios: (i) violación del deber de información (art. 4 de la Ley 24.240), por cuanto -entre otras conductas- se constató que la entidad bancaria no había anoticiado oportunamente al cliente sobre el inconveniente suscitado, ni brindado una respuesta concreta y fundada ante el reclamo que éste presentara por escrito (fs. 33, 34 y vta., 35); (ii) violación del deber de prestar un servicio acorde a las condiciones pactadas (art. 19 de la Ley cit.), pues el uso del cajero automático -en el caso- no se había visto acompañado de las medidas de seguridad -a cargo del Banco- tendientes a garantizar la legitimidad y transparencia de las operaciones realizadas, y que ?frente a hechos como el de marras, permitan dilucidar toda situación de duda que deviniera en perjuicio del consumidor? (cfr. fs. 35); (iii) violación del deber de obrar con buena fe (art. 37 de la Ley cit.), puesto que la entidad bancaria, lejos de colaborar con el esclarecimiento de los hechos, había optado por una postura reticente en la información y en el material probatorio que no se condescendía con la posición que debía mostrar, como parte fuerte de la relación (fs. 35 vta./36). 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 blandió a fs. 112/115. Adelanto que la crítica de la actora resulta insuficiente para revertir la suerte adversa que lleva en la litis. Analizaré a continuación cada uno de los agravios que esgrime en su pieza impugnativa: 2. Deber de información (art. 4° de la Ley 24.240): En lo que aquí atañe, la apelante no levanta ninguna crítica contra las razones -precedentemente reseñadas- que tanto a criterio de la autoridad municipal como del juez de la instancia -en opinión que comparto- resultaron suficientes para reprender la actitud evasiva que adoptó la entidad bancaria, ante la nota que presentó su cliente exhortando a ?una pronta respuesta y solución? al problema (cfr. fs. 3 de autos, nota del 30-12-2009 pres. ante el Bco. Francés Sucursal Independencia, Mar del Plata). Tal antecedente demuestra que el Banco tuvo la oportunidad de proporcionar a su cliente una respuesta detallada, oportuna y veraz con anterioridad a que el diferendo escalara en su grado de conflictividad; empero optó por guardar silencio ante la requisitoria del particular (Sr. J.L. Ramírez), lo que a mi juicio resulta incompatible con los estándares de actuación que surgen del texto constitucional y de la propia regulación legal (art. 42 de la Constitución Nacional; art. 38 de la Constitución provincial; art. 4°, 37 y ccdd. de la Ley 24.240). Ningún precepto habilitaba a la entidad financiera a desentenderse del asunto; antes bien, las circunstancias del caso acentuaban su deber de brindar una información suficiente, con aptitud para esclarecer cualquier duda o inquietud razonable que pudiese albergar su cliente, parte débil de la relación de consumo. El deber de información y colaboración de quien se encuentra en una situación de poder y de manejo de la información, constituye uno de los aspectos que más remarca el desequilibrio en las relaciones jurídicas de consumo. No puede pretenderse, a priori, que el usuario tenga conocimiento específico, técnico, e indubitable de todas las circunstancias y pautas de las operaciones bancarias (arg. doct. esta Cámara causa C-7187-MP2 ?Banco Supervielle S.A., sent. del 22-06-2017). Tampoco puede colocarse al consumidor en una situación de desamparo o indefensión, sobre todo cuando los inconvenientes provienen de la utilización de las terminales de servicio mecánicas que son provistas por la propia entidad (cajero

automático), y en las que la posibilidad de sortear posibles contratiempos resulta cuanto menos limitada, ya que -por lo general- en el momento de la transacción el cliente no cuenta con la posibilidad de ser asistido personalmente por algún dependiente de la institución. Es por ello que, ante la eventualidad sufrida por el Sr. Ramírez (que fue puesta en conocimiento del Banco días después de ocurrido el hecho), la entidad debió actuar con premura y profesionalismo en pos de esclarecer la cuestión, brindando las explicaciones del caso, independientemente de la justeza del reclamo o de la respuesta -favorable o desfavorable- que en definitiva pudiera merecer la petición del usuario, desde el punto de vista sustancial. En autos, no existen constancias documentales de que la accionante haya obrado con tal grado de diligencia, por lo que cabe entender que la presentación del usuario no mereció ningún tipo de respuesta (cfr. arg. arts. 375, 384 y ccds. del C.P.C.C.; art. 77 del C.P.C.A.). Sumado a ello, reitero que el memorial de agravios no hace siquiera mención de estas cuestiones, las que -como dije- constituyen razón suficiente para apuntalar -per se- el reproche que le cabe al BBVA Banco Francés S.A. por infracción al deber de información, más allá de los restantes argumentos que pueda haber esbozado a quo al abordar esta temática, cuyo análisis deviene innecesario en atención a la gravedad de la conducta constatada.

3. Deber de brindar el servicio de conformidad con los términos, condiciones, modalidades y demás circunstancias convenidas (art. 19 de la Ley 24.240):

3.1. Aunque la accionante sostenga lo contrario, el debate de fondo claramente gira en torno al correcto funcionamiento del servicio de cajero automático que la entidad puso a disposición del cliente, para la realización de diversas operaciones vinculadas a su cuenta bancaria (en el caso, realización de un depósito para el pago de la Tarjeta de Crédito Visa de la que resultaba titular). Por tanto, si la denuncia radicada contra el BBVA Banco Francés se posó sobre este aspecto de la operatoria bancaria (por desconocer el depósito de \$ 877,00 mediante sobre cerrado que el Sr. José Luis Ramírez adujo haber realizado), el juzgamiento de la conducta de la accionante bien pudo hacerse bajo la óptica del art. 19 de la Ley 24.240, norma cuyo enunciado permite aprehender a situaciones fácticas como la aquí ventilada.

3.2. Así delimitado el ámbito de debate, corresponde determinar si la entidad bancaria satisfizo -o no- las medidas de seguridad, calidad y funcionamiento que una adecuada prestación del servicio le imponían, atento las particularidades del caso de marras y la naturaleza de la operatoria involucrada.

3.2.1. La apelante desconoce lisa y llanamente el depósito invocado por el usuario del cajero automático. A su juicio, el ticket adjuntado a estos autos (fs. 4) carece de toda validez probatoria, pues la suma allí expresada proviene de la simple denuncia del cliente -y no de una operación contable o de lectura de los billetes depositados-, circunstancia que empaña la veracidad del documento. Tal tesis peca de un excesivo rigorismo, que no se condice con los postulados propios de esta materia (art. 42 de la Constitución Nacional). Debo aclarar, ante todo, que comparto que el mentado comprobante no pueda ser tenido como prueba plena o irrefutable de la existencia del depósito, pues es cierto que dicho documento se genera -en parte- a partir de la mera declaración del cliente, quien consigna haber depositado tal o cual cantidad de dinero en una determinada cuenta bancaria, mediante sobre cerrado que es introducido en la ranura correspondiente del cajero automático. La propia leyenda contenida en el comprobante en pugna es conteste con la idea expresada, cuando hace la expresa salvedad de que la operación documentada se halla supeditada a la confirmación o revisión de la entidad bancaria (cfr. fs. 4).

Ahora bien, lo dicho precedentemente no equivale a restar toda trascendencia probatoria ni a enervar la importancia que dicho ticket posee en el marco de este juicio, máxime cuando se trata de un documento que es expedido por un sistema mecánico cuya implementación, funcionamiento y medidas de seguridad se hallan bajo el control de la propia entidad bancaria. Antes bien, la existencia de dicho comprobante permite extraer un conjunto de datos esenciales para el esclarecimiento del asunto, tales como: (i) la fecha y hora de la operación cuestionada (07-12-2009; 14:34:57 horas); (ii) la identificación del cajero automático y la terminal en la que se habría ejecutado (N° 090/03); (iii) el número de operación y de sobre (211/24.686); (iv) el importe del depósito sujeto a confirmación (\$ 877,00); y (v) la cuenta de destino en que dichas sumas habrían de ser depositadas (Cuenta Visa 239-37360924). Dicha información resulta clave a los efectos de identificar la operación cuestionada y delimitar el ámbito del reclamo, para que de este modo la institución pueda desplegar razonablemente la labor de fiscalización y colaboración que imperativamente le compete, sin mayores esfuerzos ni dificultades.

3.2.2. Además, el documento en examen no constituye sino el medio de prueba clásico y por antonomasia que posee el cliente como resguardo de la operación realizada. Que el usuario damnificado haya conservado el ticket hasta el momento de radicar la denuncia habla de su diligencia a la hora de formular el reclamo, toda vez que tal conducta se ajusta a las reglas enunciadas por el Banco Central de la República Argentina en su Guía de Recomendaciones a los Usuarios de Cajeros Automáticos; me refiero, en especial, a la pauta N° 6, en la que se sugiere al cliente ?al hacer un depósito, asegurarse introducir en la ranura correspondiente el sobre conteniendo el efectivo o los cheques y el primer comprobante emitido por el cajero durante el proceso de esa transacción. Es aconsejable conservar el comprobante que la máquina entrega al finalizar la operación; para realizar un eventual reclamo posterior? (el subrayado me pertenece; información recuperada en el día de la fecha del sitio web oficial de la mencionada entidad: [www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/10\\_recomendaciones.asp#Cajero\\_automatico](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/10_recomendaciones.asp#Cajero_automatico); Comunic. ?A? 2530/97, Ref. Circular OPASI 2-164 y normas complementarias).

3.2.3. De lo expuesto en el párrafo precedente se colige, a su vez, que el denunciante efectivamente

ingresó el sobre en la ranura correspondiente que se hallaba en la terminal de autogestión, independientemente de la discusión concerniente a su contenido, que será analizada una vez sorteado este tópico. En efecto, si el cliente no hubiera ingresado el sobre, entonces la máquina nunca hubiera podido expedirle aquel ticket que -según las prescripciones del Banco Central- solamente se entrega al finalizar la operación?. Tal circunstancia le resta toda credibilidad a la nota de fs. 7, firmada por dos empleados del Banco, en el que se aprecia una leyenda a mano alzada que reza: 07/12/09 - Se da de baja op. 211... sob[re 24686 ya q'no se halla ni el sobre, ni el ticket, ni el dinero por el monto de \$ 877??. Tal documento carece de todo rigor probatorio para contrarrestar los dichos del usuario, no solo por su absoluta informalidad y por obrar en una mera fotocopia simple, sino porque parte de su contenido -cuanto menos en lo que hace a la existencia del sobre- ha quedado desacreditado con el ticket presentado por el usuario, presupuesto necesario de aquél. Si bien lo expuesto es suficiente para descartar la valoración de dicha documental, cabe resaltar -para más- que la manifestación unilateral proveniente de un subordinado de una de las partes con interés en el pleito, difícilmente pueda constituir un elemento de juicio idóneo para refutar la tesis fáctica de la contraria, si aquella declaración no es respaldada por probanzas objetivas y complementarias, despojadas de toda posibilidad de sospecha sobre su parcialidad (arg. arts. 384, 439, 456 y ccds. del C.P.C.C.; cfr. art. 77 y ccds. del C.P.C.A.).

3.2.4. Dilucidada la cuestión relativa a la existencia del sobre, es momento de abordar la discusión que se ha planteado en derredor a su contenido y la prueba de las sumas allí consignadas. Cabe determinar, puntualmente, a quién correspondía la carga de acreditar dicho extremo, para luego precisar si tal sujeto ha proporcionado elementos de convicción idóneos para apuntalar su posición. Como vimos, el consumidor adjuntó el único medio de prueba razonable que se encontraba a su alcance, de vital importancia para delimitar la plataforma cognitiva del caso. Estamos hablando del ticket de fs. 4, que hace referencia un depósito por la suma de \$ 877,00.-, como ingresado en el sobre N° 24.686. Tal aporte resulta suficiente a fin de apuntalar la tesis fáctica de quien adujo haber efectuado el depósito por la suma indicada; es que una exigencia probatoria desproporcionada podría colocar al usuario bancario ante un valladar imposible de superar. Como bien señaló el a quo, resultaría descomedido esperar una mayor actividad de parte de quien -a diferencia del Banco- carece de los medios necesarios y de la posibilidad concreta de fiscalizar el proceso de arqueo de los cajeros de la institución. Así pues, en las circunstancias del caso, emergía el deber de la entidad bancaria de desplegar el abanico probatorio que se hallaba a su alcance, en razón de la posición de supremacía que ocupa en la relación de consumo. Tal imposición no resulta arbitraria, ya que encuentra correlato positivo en la propia normativa del Banco Central, regulación que obliga a las entidades bancarias a implementar mecanismos de seguridad que garanticen la genuinidad, transparencia -y lógicamente la posibilidad de un efectivo control posterior- de las operaciones de depósito que se realizan mediante cajeros automáticos (cfr. punto 1.6.2. de la reglamentación sobre Depósitos de Ahorro, Cuenta Sueldo y Especiales?, t.o. al 28-7-2017). Entonces, el escenario de marras torna plenamente aplicable la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, cuya vigencia en el ámbito de las relaciones de consumo ha sido aceptada por esta alzada en anteriores precedentes (arg. doct. esta Cámara en causa C-5871-MP2 Telefónica de Argentina S.A., sent. del 17-11-2015), encontrando -incluso- recepción legislativa en el art. 53 de la Ley 24.240, norma que impone al proveedor el deber de aportar todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para la elucidación de la cuestión debatida (cfr. tercer párrafo del art. citado -t. según Ley 26.361-). La institución bancaria, pues, atento su profesionalidad (arg. arts. 902, 909 y ccds. del Código Civil -t.a.- vigente al momento del hecho), es quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos de la relación. Es por tal razón que la ley le impone la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la situación controvertida; su negativa genérica, silencio, reticencia o actitud omisiva podría crear -según las circunstancias- una presunción en su contra (cfr. arg. doct. S.C.B.A. causas C. 102.100 Lucero?, sent. del 17-IX-2008; C. 117.760 G., A.C., sent. del 1-IV-2015). El fundamento de esta previsión no es otro que el de procurar un cierto equilibrio en la vinculación prestatario-cliente, a partir de la situación de superioridad técnica que detenta la banca frente al usuario, quien -generalmente profano en la materia- suele encontrarse con dificultades de cara a la demostración de ciertas situaciones que hacen al bien o servicio adquirido, y que bien podrían ser precisadas por la entidad financiera, sin necesidad de echar mano a mayores despliegues probatorios (arg. doct. esta Cámara causa C-5333-DO1 Rodríguez?, sent. del 22-10-2015). Lógicamente que la doctrina en examen no resulta absoluta ni importa prescindir del plexo de normas y principios adjetivos que rigen el procedimiento para la inspección, comprobación y juzgamiento de las infracciones a los Derechos del Consumidor y Usuario en el ámbito provincial (arg. doct. esta Cámara causa C-6076-MP1 Telecom Personal?, sent. del 16-02-2016). No se trata de suprimir la vigencia de los postulados básicos e irrenunciables del debido proceso legal, sino de compatibilizar la vigencia de todas aquellas instituciones que puedan tener incidencia en la resolución del asunto, a fin de hacer efectiva la protección especial que el texto constitucional consagra en esta materia (cfr. arg. arts. 18, 42 y ccds. de la Constitución Nacional; arts. 15, 38 y ccds. de la Constitución provincial; arg. doct. esta Cámara causa C-2198-BB1 Suris?, sent. del 21-06-2011), empero sin atentar contra la garantía de defensa y la presunción de inocencia de la que goza quien es imputado de la comisión de una infracción administrativa (arg. doct. S.C.B.A. causa B. 60.982

?Font?, sent. del 24-11-2010). Entiendo que tales lineamientos no fueron desoídos en el caso de marras, pues, como expuse, el cliente de la entidad acompañó el comprobante documentado que lo legitimaba para formular el reclamo, según así lo previó la reglamentación del Banco Central ya referenciada. En cambio, el aporte de la entidad bancaria al esclarecimiento de la verdad ha dejado mucho que desear. A más de lo dicho supra (respecto de la inaptitud del documento de fs. 7), también corresponde dejar de lado el registro fílmico de los cajeros automáticos que fue presentado en soporte digital (formato CD), por cuanto -según meritó el magistrado de grado- dicho material no permitía echar mayor luz sobre el tópico en cuestión, al no divisarse con claridad la operatoria cuestionada. Tal valoración no fue cuestionada por la apelante, quedando entonces por fuera del ámbito de revisión al que debe ceñirse esta alzada (arg. art. 272 del C.P.C.C.; art. 77 y cc. del C.P.C.C.). Descartado el material visual, el último documento adjuntado por la entidad es una tira impresa en la que obra el detalle de un recuento de cuarenta y seis (46) sobres, supuestamente practicado sobre el cajero de marras, y en el que las operaciones aparecen individualizadas por número de sobre y su monto. Entre las transacciones del listado, se hace referencia a un depósito correspondiente al sobre N° 24.686 por un importe de \$ 877,00.-, datos que coinciden con los del ticket de fs. 4 que presentó el denunciante. Ahora bien, del documento en cuestión no se desprende -en definitiva- que la operación en crisis pudiera presentar algún tipo de irregularidad; ante la ausencia de otros indicadores, la información que allí se expresa vendría en todo caso a oficiar de respaldo a los dichos alegados por el cliente de la entidad, desvirtuando así la tesitura del Banco (arg. art. 384 y cc. del C.P.C.C.; art. 77 del C.P.C.A.). Lo expuesto revela, en definitiva, que la apelante no se valió de ningún elemento de prueba idóneo capaz de poner en crisis la información consignada en el ticket de depósito adjuntado por el denunciante. Verbigracia, un registro filmográfico del procedimiento interno de arqueo o de apertura de sobres que realiza el Banco -unilateralmente y sin la participación ni fiscalización de su cliente- hubiera aportado, seguramente, una mayor credibilidad y respaldo a sus dichos, enalteciendo el grado de confianza que debe inspirar en sus transacciones. Se trata de un resorte probatorio -entre otros posibles- cuya implementación estaba razonablemente al alcance de la entidad, en pos del esclarecimiento de situaciones controversiales como la aquí ventilada y de la protección de los valores y las personas involucradas. En suma, cabe concluir que la accionante no ha logrado poner en crisis los antecedentes que, tanto en sede administrativa como en la instancia judicial, apuntalaron la formulación de un reproche contra la entidad bancaria por violación a lo dispuesto en el art. 19 de la Ley 24.240. Por las razones brindadas, he de proponer la desestimación del agravio en tratamiento. 3. Monto de la multa aplicada por la autoridad municipal: Si bien la actora aduce que el acto atacado porta un claro exceso de punición, el memorial de agravios en ningún momento explica de qué modo el órgano municipal habría acometido con arbitrariedad e irrazonabilidad en la graduación de la sanción aplicada (arg. art. 56 inc. 3° y cc. del C.P.C.A.; arg. doct. esta Cámara causa C-6483-MP1 ?Banco Francés S.A., sent. del 30-06-2016). Mal no viene recordar que, 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 hacerse 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 prima facie 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 (\$ 22.000,00) 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. 37 vta./38 de autos) 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 en las causas C-6006-MP2 ?Telefónica Móviles Argentina S.A., sent. del 2-02-2016; C-6773-MP1 ?Argentron S.A., sent. del 16-02-2017). No advierto, pues, la irrazonabilidad ostensible que invoca la quejosa, 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 en cuanto fue materia de agravio. 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). A la cuestión planteada, voto por la negativa. El señor Juez doctor Mora, con igual alcance e idénticos fundamentos a los brindados por el señor Juez doctor Riccitelli, vota a la cuestión planteada también 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. Por los trabajos de segunda instancia, estese a la regulación de honorarios que por separado se efectúa. Regístrese, notifíquese y devuélvanse las actuaciones al Juzgado de origen por Secretaría.

021593E