

## Defensa Del Consumidor Deber De Informacion Amplitud

### JURISPRUDENCIA

### Defensa del consumidor. Deber de información. Amplitud Se

confirma la sentencia que resolvió desestimar la pretensión anulatoria deducida por la actora contra los Decretos del Juzgado de Faltas que dispusieron la aplicación de una multa por el incumplimiento por parte de la empresa del artículo 4 de la Ley 24240, además de la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación. Ello en virtud que de las actuaciones de la causa no se desprende motivo alguno que justifique la modificación de lo resuelto. En la ciudad de General San Martín, a los 28 días del mes de agosto de 2018, se reúnen en acuerdo ordinario los Señores Jueces de la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo con asiento en San Martín, estableciendo el siguiente orden de votación de acuerdo al sorteo efectuado: Hugo Jorge Echarri, Jorge Augusto Saulquin y Ana María Bezzi para dictar sentencia en la causa N° 6888/2018, caratulada "Banco Macro S.A. c/ Municipalidad de Morón s/ Pretensión Anulatoria". Se deja constancia que la Señora Jueza Ana María Bezzi no suscribe la presente por encontrarse en uso de licencia. ANTECEDENTES I.- A fs. 590/606 vta. la señora Jueza de primera instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial Morón dictó sentencia en las presentes actuaciones declarando abstracta la nulidad planteada a las notificaciones efectuadas en sede administrativa y rechazando la pretensión anulatoria deducida por Banco Macro S.A. contra el Decreto del Juzgado de Faltas N° 1 de Morón de fecha 01/09/2014, 18/09/2014 y 29/01/2015. Impuso las costas a la actora y reguló honorarios a los profesionales intervinientes. Para así resolver, la jueza a-quo comenzó por establecer el marco jurídico aplicable y reseñó lo que surgía de las actuaciones administrativas. Sentado ello, ingresó en el tratamiento del planteo de nulidad de las notificaciones cursadas en sede administrativa, concluyendo que la misma devenía abstracta en la medida que la acción fue declarada admisible en los términos del art. 31 del C.P.C.A en sede judicial. Seguidamente, luego de reseñar la normativa a nivel constitucional, nacional y provincial y jurisprudencia que consideraba aplicable al caso, resolvió que el Juzgado de Faltas resultaba competente para entender en la materia, en el entendimiento de que la ley lo facultaba e investía expresamente para tal cometido, quedando sujetos a la revisión judicial ulterior los actos administrativos por él dictados. Luego de efectuar un detalle pormenorizado de las constancias administrativas, la jueza de grado tuvo en consideración que la sanción impuesta tenía como fundamento (citó fs. 517/520), por un lado, la incomparecencia injustificada a la audiencia del 7 de diciembre de 2012 (conforme art. 48 de la ley 13133) y, por el otro, la violación a su obligación de suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee (cfr. art. 4 de la ley 24240). Respecto de la alegada incomparecencia injustificada, citó la escritura de sustitución del poder de la Dra. Torre-suscripta con fecha 16 de Mayo del 2011 (citó fs. 390/392 vta.)- explicando que surgía entre sus facultades la de asistir a todo tipo de audiencias judiciales y administrativas, públicas y privadas, de mediación o de los organismos de defensa del consumidor. Con fundamento en dicha documentación, la jueza de grado consideró injustificado que se haya invocado la falta de representantes para concurrir a la audiencia en la medida que el instrumento fue emitido tiempo antes de la audiencia, que además fuera notificada con suficiente antelación. Agregó que, realizada la audiencia del 25 de Febrero de 2013, se presentó la Srta. Vartanian facultada por el apoderado del Banco Macro -según constancias de fs. 423- sin facultades para evaluar, aceptar, realizar o rechazar propuestas con fines conciliatorios y realizó un ofrecimiento que al ser no aceptada por la requirente precipitó el cierre de las actuaciones. Todo lo cual abastecía, a su entender, la injustificación de la incomparecencia en cuestión. Respecto de la segunda conducta sancionada, la jueza a quo señaló que la única constancia de las condiciones de la venta del "producto macroadelantos" eran fotocopias simples acompañadas de una "solicitud" -citó fs. 408 y 409- sin que surja de la misma la procedencia del descuento del seguro debitado de la cuenta de la Sra. Zanabria. Agregó -por otro lado- que las condiciones de los descuentos por los adelantos de sueldo no habían sido expresadas con la claridad que se detallaban en el descargo de fs. 443. Por último, refirió que la justificación de parte de la actora de la procedencia de los descuentos del seguro invocando una contratación telefónica realizada por la Sra. Zanabria, no había sido probada, siendo además desabastecida con el informe de la Caja de Ahorro y Seguros obrante a fs. 433. Con relación a la multa impuesta, recordó que de la resolución impugnada surgía que la imputación se efectuó por el incumplimiento por parte de la empresa del artículo 4 de la ley 24240, además de la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación fijada -conforme art. 48 de la ley 13.133-. Reiterando los antecedentes reseñados, concluyó en que surgía de autos que no se había prestado a la requirente -en su carácter de cliente- una información clara, cierta y detallada del producto que adquiría, lo que fue -a su entender- razonablemente meritudo por el Sr. Juez de Faltas, siendo -asimismo- estimada la inasistencia a la audiencia señalada. Finalizando, en relación al planteo de la actora de la desproporción y exceso de la multa aplicada por el funcionario interviniente, destacó lo dispuesto por el art. 73 inc. b) de la ley 13.133 y recordó que por imperio de lo normado por los arts. 63 y 64 de la ley

13.133, el organismo comunal le había impuesto una multa de \$ 12.000. Con citas jurisprudenciales de la S.C.B.A, la jueza de grado no encontró en la resolución impugnada desproporción entre las infracciones imputadas y la multa impuesta, por lo que rechazó el vicio de exceso de punición endilgado al acto y consideró -asimismo- que la imposición de la mentada multa se encontraba debidamente motivada en lo previsto por el art. 48 de la ley 13.133. En definitiva, la jueza de grado resolvió desestimar la pretensión anulatoria deducida contra los Decretos del Juzgado de Faltas N° 1 de Morón de fecha 1 de setiembre de 2014, 18 de diciembre de 2014 y 29 de enero del 2015 dictado en el expediente administrativo N° 4079-14052/14 (citó arts. 12 inc. 1, 50 inc. 2, 77 inc. 1 y cccts. del CCA; 42 y cccts. de la Const. Nacional; 38 y cccts. de la Const. Pcial; 1198 del C.C; 375 del CPCC; 47, 48, 54, 70, 72, 73 inc. b) de la ley 13.133; y art. 4, y conc. de la Ley 24.240). Por último, le impuso las costas a la actora vencida (citó art.. 51 mod. 14437 del C.P.C.A).

II.- Contra dicho pronunciamiento, a fs. 621/627, la parte actora interpuso recurso de apelación, agraviándose por cuanto resolvió rechazar la pretensión anulatoria deducida por su parte contra el Decreto del Juzgado de Faltas Nro 1 de Morón de fecha 1 de Septiembre de 2014, 18 de Septiembre del 2014 y 29 de Enero del 2015 dictados en el Expediente administrativo Nro. 4079-14052/2014. Asimismo, se agravió de la imposición de costas. Sustancialmente, criticó la resolución apelada alegando la inexistencia de infracción alguna a la Ley N° 24.240 de Defensa del consumidor y a la Ley Provincial N° 13.133. Respecto de la endilgada incomparecencia injustificada, afirmó que su mandante había procurado seguir de cerca el reclamo como así también la concreción de un acuerdo; tal como surgía tanto de la conducta desplegada en autos como de las propuestas efectuadas a la denunciante. Agregó que surgía de las constancias del expediente que el Banco Macro S.A había contestado oportunamente distintos requerimiento y/o concurrido puntualmente a la gran mayoría de las audiencias fijadas, por medio de apoderados o autorizados que incluso efectuaron en la última oportunidad una propuesta a los fines conciliatorios que no fue aceptada por la denunciante, demostrando así una inequívoca voluntad negociadora y proclive a la resolución de los conflictos planteados por el cliente. Alegó que la jueza de grado se había ajustado a la letra del artículo 48 y con su decisorio había lesionado garantías y derechos constitucionales. Respecto de la infracción traducida en la falta de información adecuada que se le atribuye, el recurrente consideró relevante el descargo presentado por el Dr. Adrián Sallent. En el punto, afirmó que no resultaba menor el hecho de que la denunciante no haya desconocido haber firmado la Solicitud de Macroadelantos y el pagaré de fs. 77. Resaltó -asimismo- que la cliente había hecho uso de dicho producto en varias oportunidades conforme surgía de los resúmenes acompañados. Insistió en que tanto la documentación enviada por su mandante a la denunciante mes a mes, como así también la documentación incorporada en autos y también lo manifestado en los respectivos descargos presentados por su parte daban cuenta -contrariamente a lo que señalara la jueza a quo- de información clara y precisa en todo coherente con la información de adhesión de macroadelantos y demás información brindada a través de los canales de publicidad y comunicación entre su mandante y los clientes: resúmenes, página web, atención al cliente, etc. Refirió que dicha circunstancia incorporada a las presentes actuaciones no había sido tenida en cuenta por la jueza de grado en su entera dimensión y efectos. Finalizando, el recurrente solicitó la reducción del monto de la multa impuesta, requiriendo que sea merituada para ello la conducta desplegada por su mandante durante todo el procedimiento y presente proceso. Por último, se agravió de la imposición de costas. Manifestó que siendo que había prosperado la cuestión vinculada con la nulidad planteada y que resultaba claro que su mandante, aún en el supuesto de confirmarse el decisorio de primera instancia, razonablemente pudo creerse con derecho a intentar repeler la multa en cuestión, las costas debían ser impuestas por su orden.

III.- A fs. 628 la magistrada de grado ordenó correr traslado del recurso a la contraria, quien lo contestó a fs. 644/645, solicitando su rechazo. IV.- A fs. 648 la jueza de la instancia anterior ordenó la elevación de las actuaciones a esta Alzada para el tratamiento del recurso de apelación deducido, siendo recibidas a fs. 649 vta. V.- A fs. 650 se pasaron los autos para resolver. A fs. 651 y vta.se efectuó el pertinente examen de admisibilidad y se pasaron los autos para sentencia, estableciendo el Tribunal la siguiente cuestión a resolver: ¿Es ajustada a derecho la sentencia apelada? VOTACIÓN A la cuestión planteada el Señor Juez Hugo Jorge Echarri dijo: 1°) Relatados los antecedentes del presente caso, expuestos los fundamentos y la parte resolutive de la decisión recurrida, mencionados los agravios formulados por las partes y su réplica, y efectuado el examen de admisibilidad, procedo a examinar el recurso de apelación interpuesto. A tal fin, recuerdo que en el caso de autos, la jueza de grado declaró abstracto el planteo de nulidad formulado en relación con las notificaciones efectuadas en sede administrativa y rechazó la pretensión anulatoria deducida por Banco Macro S.A. Consecuentemente, confirmó la decisión del Juzgado de Faltas N° 1 de Morón mediante la cual se impuso una multa de \$ 12.000 por encontrar configuradas las infracciones de incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y violación al deber de información en relación con la denuncia oportunamente formulada por la Sra. Lusía Zanabria. Contra dicho pronunciamiento se alzó la compañía actora agraviándose de la sentencia en cuanto rechazó su pretensión anulatoria. En lo sustancial, cuestionó que se tuviera por configurada la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación así como la falta de información. Asimismo, planteó la reducción de la multa impuesta y la modificación de la imposición de costas, solicitando su distribución en el orden causado. Por su parte, la cuestión atinente a la

nulidad de las notificaciones llegó sellada a esta instancia por falta de agravio al respecto. 2º) Sentado ello, considero pertinente señalar -tal como lo efectuara en la sentencia dictada en la causa N° 1.385, caratulada ?Naldo Lombardi S.A. c/ Municipalidad de 9 de Julio s/ Demanda Contencioso Administrativa, sentencia del 30 de noviembre de 2.005, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial de Mercedes; como así también en las causas de esta Alzada in re N° 2.192/10, ?Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro - Secretaría de Defensa del Consumidor s/ contencioso?, sentencia del 5 de octubre de 2.010, N° 2.177/10, ?Telecom Personal S.A. c/ Secretaría de Producción y Defensa del Consumidor s/ Impugnación de Acto Administrativo?, sentencia del 12 de octubre de 2.010, N° 2.182/10, ?Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo?, sentencia del 26 de octubre de 2.010 y N° 2.585/11, ?Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo?, sentencia del 2 de agosto de 2.011, causa N° 3.526/13, caratulada ?Telecom S.A c/ Justicia de Faltas Municipio de Morón S/ Materia a Categorizar - previsión?, sentencia del 20 de mayo de 2013, causa 3762/15, ?Telecom Personal S.A. c/ Municipalidad de San Isidro -Subsecretaría de Defensa al Consumidor s/ Pretensión anulatoria?, sentencia del 7 de julio de 2015-, que la Ley N° 24.240, en cumplimiento del mandato constitucional impuesto por el art. 42, ha venido a llenar un vacío legal cuyo principal objeto lo constituye la defensa de los consumidores o usuarios (cfr. art. 1º). Además, que en ese marco jurídico la Ley, en su Capítulo XII, ha regulado un procedimiento administrativo para la verificación de las infracciones determinadas por dicho cuerpo legal, delegando tal cometido público en los estados provinciales sin perjuicio de una competencia concurrente con el Estado Nacional. A su vez, que la Provincia de Buenos Aires, en aras al mandato de su constitución en esta materia -art. 39-, ha procedido a dictar la Ley N° 13.133. Dicho cuerpo normativo reglamenta en el ámbito de su jurisdicción la delegación del poder de policía y de policía administrativa -cfr. arts. 41 y 45 in fine de la Ley N° 24.240- en el marco de la función administrativa, como a su vez el control jurisdiccional de la misma -cfr. art. 85 Ley N° 13.133-, de conformidad con lo regulado por la Constitución de la Provincia (cfr. art. 166 último párrafo). Se trata, en definitiva, del control de juridicidad de la función administrativa de policía en materia de la relación de consumo o de servicio, control judicial en materia de función administrativa que encuentra su antecedente pretoriano más antiguo en el famoso leading case ?Fernández Arias? resuelto por nuestro más alto tribunal (Fallos: 247:646) y reiterado en numerosos precedentes (cfr. Fallos 247:646; 255:354, entre muchos otros). 3º) Sentado ello, resulta pertinente referir a la normativa aplicable, a saber, artículos 3, 4, 37, 38, 47 y 49 de la ley nacional 24.240; artículos 72, 73 y 77 de la ley provincial 13.133 y 1198 del Código Civil. Así, los artículos citados de la Ley 24240 disponen: Artículo 3º: ?Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia. Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario. Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor...?. (Énfasis añadido). Artículo 4º: ?Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición? (texto según ley 27.250) (Énfasis añadido). Artículo 37º: ?Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.... (Énfasis añadido). Artículo 38º: ?Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido?. Artículo 47º: ?Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de PESOS CIEN (\$) 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$) 5.000.000). c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días. e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare...? Artículo 49º:

?Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho...? A su vez, los artículos pertinentes de la Ley 13.133 establecen: Artículo 72°: ?Las constancias de la actuación serán evaluadas con razonable criterio de libre convicción. En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor?. (Énfasis añadido). Artículo 73°: ?Si la resolución tiene por verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa de cien (100) pesos a quinientos mil (500.000) pesos. c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días, excepto en los casos que se trate de servicios públicos sujetos a la competencia de entes reguladores u otros organismos de control. e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, permiso, habilitación, licencia, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare?. Artículo 77°: ?En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 73, se tendrá 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...?. Por su parte, el art. 1198 del Código Civil reza: ?Los contratos deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe y de acuerdo con lo que verosímilmente las partes entendieron o pudieron entender, obrando con cuidado y previsión?. 4°) En este cuadro de situación, es pertinente advertir que el acto impugnado nace de un procedimiento habilitado mediante la denuncia pertinente que efectuó la Sra. Lusía Zanabria. El acto de denuncia dio origen al expediente N° 4079-114052 que concluyó con el dictado del acto sancionador de fecha 1° de septiembre de 2014 dictado por el Tribunal de Faltas N° 1 de Morón (ver fs. 517/520). Seguidamente, debo señalar que el objeto de la litis se centra en definitiva en la impugnación de una sanción impuesta en el marco de una contravención o infracción de policía -cfr. Miguel S. Marienhoff, ?Tratado de Derecho Administrativo?, T IV, pág. 580 y sgtes., Abeledo Perrot- encuadrada en una relación de consumo, y a través de la cual el órgano administrativo tuvo por probada la infracción a lo previsto por los artículos 4° de la Ley N° 24.240 y 48 de la Ley N° 13.133. 5°) A los fines de resolver el recurso interpuesto por la parte actora, que sostiene la ilegitimidad del acto administrativo que tuvo por configurada la violación a los arts. 4° Ley N° 24.240 y 48 de la Ley N° 13.133, es menester efectuar algunas precisiones respecto de la normativa específica relativa a las relaciones de consumo. La misma no constituye una mera regulación de determinado ámbito de las relaciones jurídicas, sino que la preocupación del legislador -signada por la clarísima previsión del art. 42 de la Constitución nacional y la relativa contenida en el art. 38 de la Constitución provincial- radica en obtener la efectividad en la protección del consumidor. En ese sentido, la pauta interpretativa que se desprende del art. 3° de la ley 24.240 -interpretación a favor del consumidor-, en coordinación con la que emerge del art. 65° del mismo cuerpo legal -carácter de orden público-, revela la preeminencia del régimen tuitivo del consumidor en caso de colisión con otras normas de derecho común. Y es que el principio protectorio como norma fundante es cimiento que atraviesa todo el orden jurídico, tal como fuera consagrado de manera expresa por el propio artículo 1° de la ley 24.240: ?la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario? (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula ?G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?). 6°) Sentado ello e ingresando ahora sí propiamente en los agravios vertidos por la parte actora, recuerdo que la Ley N° 13.133 establece en forma detallada el procedimiento sancionatorio. Así, en el caso de que éste se inicie por denuncia, una vez recibida la misma, se abre la instancia conciliatoria, designándose audiencia (art. 46). Asimismo se establece que con la comparecencia de las partes se celebra la audiencia de conciliación labrándose el acta respectiva, y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo o el denunciado no compareciere sin causa justificada, se formula auto de imputación el que es notificado a fin de que el denunciado efectúe el descargo pertinente, cumplido lo cual las actuaciones son elevadas para el dictado del acto que resuelva la sanción aplicable (art. 47). Por su parte, el art. 48 de la Ley N° 13.133 prevé que ?La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley. El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.? Como se advierte, la norma considera sin más la incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación como una violación a la ley de defensa del consumidor, independientemente de la afectación a los derechos del consumidor que se le impute, y sin requerirse una reiteración en la conducta ni otro elemento adicional para tener por configurada la infracción. Así, la incomparecencia injustificada a una sola audiencia ya amerita la aplicación de una sanción de multa (CCASM, causa N° 3526, ?Telecom Personal S.A. c/ Justicia de Faltas

Municipio de Morón s/ Materia a Categorizar?, sent. del 20/05/2013). En tales condiciones, el agravio formulado por la actora no resulta de recibo. Es que, encontrándose acreditada la incomparecencia a la audiencia prevista para el día 7 de diciembre de 2012 (ver acta obrante a fs. 398) careciendo la misma de justificación suficiente, se configura el presupuesto de hecho previsto por el art. 48 para la aplicación de la sanción correspondiente. Ello, sin que la remisión de una nota (ver fs. 400) manifestando la falta de apoderados en la zona -máxime tratándose de una compañía de la envergadura de la actora y el lugar donde se celebraba la audiencia, a menos de 40 km. de la ciudad de Buenos Aires- ni la comparecencia a las posteriores audiencias (cfr. surge de fs. 410 y 431) resulte suficiente para enervar la aplicación de la norma. 7°) Entrando a analizar el agravio que cuestiona la alegada violación al deber de información, cabe reparar que de la citada normativa se desprende que el consumidor debe contar con toda la información pertinente -en este caso- al servicio prestado por la entidad bancaria, no solo en el transcurso de la relación contractual sino previo a ella, a los efectos que el mismo pueda decidir si contrata la prestación o no. La información es el derecho a obtener los elementos necesarios a fines de posibilitar elecciones o tomas de decisiones favorables a sus intereses; se trata de la obtención de información necesaria para el actuar responsable en materia de consumo (conf. Pérez Bustamante, Laura, en ?Derecho del consumidor?, editorial Astrea, pág. 59). La razón para proteger este derecho se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos suficientes, a fin de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, ?Deber de información al usuario?, Actualidad en Derecho Público -AeDP-, n°12, p. 89). Configura en consecuencia un instrumento de tutela del consentimiento, al otorgar a los consumidores la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de la celebración del contrato, facilitando así la emisión de un consentimiento esclarecido informado y por ende, plenamente eficaz. Al respecto, el Dr. Lorenzetti dice ?en la dogmática jurídica puede indicarse que, siendo el contrato un acto jurídico, debe ser voluntario. Para que exista voluntariedad debe existir discernimiento, intención y libertad. La existencia de un desnivel informativo afecta los tres elementos. De tal modo, debe darse la suficiente cantidad de información como para que el sujeto tenga capacidad de discernimiento libremente intencionado hacia la finalidad perseguida en el contrato? (Consumidores, de Ricardo L. Lorenzetti, Rubinzal-Culzoni editores, pág 173). Señaló al respecto la Corte provincial que ?...la información exigida por ese marco normativo debe tener aptitud para colocar al cocontratante en una situación de discernimiento en el aspecto técnico ventilado en el negocio. En tal sentido, la información debe cubrir la etapa genética y funcional ya que es cumplimiento del deber de buena fe la prestación de servicios informativos permanentes y actualizados. Además debe estar relacionada con la complejidad del negocio y la educación del receptor, en cuanto a su extensión y exhaustividad? (SCBA LP C 102100 S 17/09/2008, carátula ?Lucero, Osvaldo W. s/ Amparo?).

Es que el derecho a la información constituye la aplicación a las relaciones de consumo del principio de buena fe contenido en el art. 1198 del Código Civil. Ello a su vez refleja en el procedimiento estableciendo en materia probatoria ?cargas dinámicas? -art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor- llevadas a su máxima expresión, tanto que el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. Toda negativa genérica, silencio, reticencia o actitud omisiva creará una presunción en su contra (cfr. SCBA LP C117760 S 01/04/2015, carátula ?G, A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Ds. y Ps.?). 8°) Así, advierto -conforme las constancias de la causa- que no se le ha brindado a la reclamante la información completa referida al paquete de productos financieros supuestamente adquirido junto con la apertura de una caja de ahorros en el Banco Macro S.A. Aquí cabe apuntar que el deber de información no sólo debe ser respetado en la génesis del contrato, aspecto al cual pareciera apuntar el artículo 4° de la ley 24.240 al hacer referencia a la voluntad del consumidor en la adquisición de algún bien o servicio, sino que también debe mantenerse durante la ejecución del mismo. 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, abarcando pues, todos sus segmentos o etapas (cfr. CA0000 MP 5415 133 S 13/02/2015, Carátula: Unilever de Argentina S.A. c/ Municipalidad de Gral. Pueyrredón s/ Pretensión anulatoria). Y es que, como se señaló con anterioridad, el juego armónico de los artículos reseñados ut supra de la LCD imponen una interpretación a favor del consumidor, así como la preeminencia de sus postulados para el caso de duda o de colisión con normas de derecho común. Ello así máxime cuando, como sucede en el caso bajo estudio, la relación de consumo es efectivizada a través de un contrato de adhesión. En efecto, el contrato con cláusulas predispuestas debe ser interpretado a la luz de los principios rectores de la ley 24.240, de protección al consumidor (doct. Arts. 1 y 2, ley 24.240). Es decir en el sentido más favorable a este último (art. 3). Es que en tales ?convenios? se evidencia un contratante de manifiesta superioridad frente a otro en clara desventaja, pues es el primero quien impone las condiciones generales traducidas en formularios uniformes, redactados unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sustraídas por lo general, a la libre discusión de su contenido por la contraparte (conf. CC0202 LP 100347 RSD-58-3 S 01/04/2003; ?Giantomasi Juan Alberto c/ Compañía Financiera

S.A. s/ Consignación de sumas de dinero). En ese orden de ideas, teniendo en cuenta el rango constitucional que ostenta el derecho de los consumidores (42 de la CN), el principio "in dubio pro consumidor" (art. 37° Ley n° 24.240 y 72° Ley n° 13.133), el principio de "buena fe" (art. 1198 C.C.), y las deficiencias de las que adolece el contrato de adhesión en cuestión; es mi convencimiento que en el caso se ha configurado una clara a violación al deber de información impuesto por la ley 24.240. 9°) Por su parte, el planteo referido al supuesto conocimiento que tuvo la denunciante traducido en la firma de un pagaré, tampoco puede ser de recibo. Es que la sola firma de un pagaré (que no remite a obligación o contrato alguno, ver fs. 409) no puede hacer presumir que se tiene un cabal conocimiento del servicio contratado. Ello, sumado a que el documento en cuestión -en copia simple acompañado- tiene las mismas características que el contrato de adhesión referenciado por lo que resulta alcanzado por las consideraciones expresadas supra. Por otro lado, los resúmenes de cuenta acompañados tampoco resultan suficientes a los fines de sostener la postura del apelante, en tanto los conceptos que se indican se muestran de difícil comprensión para el común de los clientes que operan con el banco, no abasteciendo la exigencia dispuesta por el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Nótese, a mayor abundamiento, que se trata de una caja de ahorro abierta por la reclamante para el cobro de un beneficio previsional (cfr. fs. 385 vta. y 387), por lo cual el deber analizado se torna aún más riguroso. 10°) Igual suerte ha de correr el agravio relativo a la graduación de la multa impuesta. Es que el monto de la sanción aplicada aparece guardando una razonable proporción con los hechos de la causa, en función precisamente de la entidad y relevancia de las faltas cometidas (incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación -art. 48 Ley N° 13.133- y transgresión al deber de información -art. 4 de la Ley N° 24.240-). Y aún cuando ello bastaría para mantener lo decidido, cabe tener en cuenta que no se ha demostrado que el valor fijado en la resolución apelada (\$ 12.000.-) exorbitase los parámetros establecidos en las normas aplicables (art. 73 de la Ley N° 13.133), a lo que se añade que el recurrente no se ha ocupado de demostrar, ni justificar, la razón por la cual el mismo habría de ser reducido, expresando al respecto meras discrepancias o desacuerdos que en modo alguno comportan una crítica debidamente fundada respecto al monto de la condena (conf. CNACAF, Sala II Expte. N° 15469/2008 - "Banco de la Provincia de Buenos Aires, c/DNCI Disp. 332/08?", sent. del 05/11/2009, en el eDial.com - AA5BBC y esta Cámara in re: causas N° 2.562/11, "Telecom Argentina S.A. c/ Municipalidad de San Isidro s/ Impugnación de Acto Administrativo?", sent. del 28/06/2011; N° 5261, "Revor S.A c/ Municipalidad de Vicente López s/ Proceso Sumario de Ilegitimidad?", sent. del 12/07/2018, entre otras). 11°) Por último, la actora solicita que se modifique la imposición costas, al menos, distribuyéndolas en el orden causado. Sustenta su postura, por un lado, en que prosperó la cuestión vinculada a la nulidad planteada y, por el otro, en que aun de confirmarse el decisorio, razonablemente pudo creerse con derecho a repeler la multa en cuestión. El recurso no prospera. Es que, en lo atinente a la nulidad, lo cierto es que el planteo fue considerado abstracto, siendo que además, el mismo constituye una cuestión accesorial del objeto principal de la demanda. Por el otro, no basta con creerse con derecho, pues en definitiva toda persona que inicia una demanda lo hace porque se cree con derecho a obtener aquello que constituye el objeto de su pretensión. Se requiere algo más, y es que las particulares circunstancias del caso, debido a la índole de la cuestión propuesta o a las dificultades que el caso presenta, hayan llevado a la accionante a dicho convencimiento (ver CSJN, 30/3/1982, Fallos, 304:434; CNCAF, sala II, "Cervantes?", 22/03/2012 y esta Alzada in re causas N° 4013, "Fisco de la Provincia de Buenos Aires c/ Paz Rafael José s/ Apremio?", sent. del 10/04/2014; N° 5287, "Marini Jorge Raúl y otro c/ Agencia de Recaudación de la Pcia. de Buenos Aires s/ Pretensión Indemnizatoria?", sent. del 30/08/16; N° 5370, "Di Blasio Rubén Domingo y otros c/ Municipalidad de Moreno s/ Pretensión Anulatoria?", sent. del 29/11/2016). Por lo demás, cabe destacar que rige en la materia el principio general de la derrota (cfr. art. 51 inc. 1° del CPCA, texto según Ley N° 14.437), siendo una facultad privativa del magistrado la imposición de las costas en el orden causado si encontrare mérito para ello. De allí que, fuera de los casos previstos en el art. 51 inc. 2° del CPCA -cuestiones previsionales y de empleo público-, la exención de las costas a la vencida constituye una facultad privativa del juez de la instancia de grado, librada a su prudente arbitrio, de utilización excepcional y aplicación restrictiva, ya que de lo contrario, se desnaturalizaría por este conducto la regla madre (Morello, Augusto Mario - Sosa, Gualberto Lucas - Berizonce, Roberto Omar, "Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación. Comentados y Anotados", Librería Editora Platense - Abeledo Perrot, 2da. ed., Buenos Aires, 2002, tomo II-B, pág. 52; SCBA LP C 97701, "B., A. N. c/López, Marcelo Claudio s/Liquidación de sociedad conyugal?", sent. del 16/04/2008; SCBA LP C 105526, "Hernández Silvina Raquel y otros c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Cumplimiento de contrato?", sent. del 15/08/2012; CC0001 MO 39004, "Vuelta Bernardino y otro c/C.A.S.A. de Padua s/Reivindicación?", sent. del 09/12/2004; CC0103 MP 145072, "Córdoba, Jorge Atililio c/ Rivas Héctor Darío s/ cobro sumario de sumas de dinero?", sent. del 14/09/2010). En tales condiciones, no encuentro mérito alguno para modificar la solución adoptada por el magistrado a-quo en su sentencia en lo atinente a las costas. En razón de todo lo expuesto, a mi distinguido colega propongo: 1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2) Consecuentemente, confirmar la sentencia de grado en cuanto ha sido materia de agravio; 3) Imponer las costas de Alzada a la recurrente vencida (art. 51 inc. 1° del CPCA, texto según ley N° 14.437); 4) Vuelvan los autos al acuerdo a fin de

resolver lo atinente a la regulación de honorarios. ASÍ LO VOTO. El Señor Juez Jorge Augusto Saulquin votó a la cuestión planteada en igual sentido y por los mismos fundamentos con lo que terminó el Acuerdo, dictándose la siguiente SENTENCIA Por lo expuesto, en virtud del resultado del Acuerdo que antecede, el Tribunal RESUELVE: 1°) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por la parte actora; 2°) Consecuentemente, confirmar la sentencia de grado en cuanto ha sido materia de agravio; 3°) Imponer las costas de Alzada a la recurrente vencida (art. 51 inc. 1° del CPCA, texto según ley N° 14.437); 4°) Vuelvan los autos al acuerdo a fin de resolver lo atinente a la regulación de honorarios. Se deja constancia que la Señora Jueza Ana María Bezzi no suscribe la presente por encontrarse en uso de licencia. Regístrese, notifíquese a las partes mediante cédula en soporte papel en los domicilios constituidos en el radio de asiento de este Tribunal (cfr. fs. 650) y, oportunamente, devuélvase.

032099E