

Defensa Del Consumidor Entidades Bancarias Credito Hipotecario Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del Consumidor. Entidades bancarias. Crédito

hipotecario.Deber de información Se confirma la multa de treinta mil pesos (\$ 30.000) impuesta al Banco Santander Río por infracción al artículo 4 de la ley 24240, ante la denuncia de quien había solicitado un crédito hipotecario y esperaba ser liberado de seguir abonando las cuotas, luego de pagar en término las primeras noventa y seis (96). Es que, ante las continuas gestiones efectuadas por el denunciante, la sumariada nunca expuso de forma cierta, clara y detallada las causas por las cuales decidiera no concederle el beneficio comprometido, limitándose a brindarle una copiosa cantidad de documental sin procesar, acompañado de respuestas vagas e imprecisas, cuando en el caso la obligación informativa que pesaba sobre su parte la conminaba a brindar a aquel un claro y detallado informe de las razones que justificaran su trascendental decisión de vedarle un premio de la magnitud del que se lo privaba.

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 1 días del mes de febrero de 2019, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para conocer en el recurso de apelación recaído en el expediente ?Banco Santander Río SA c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ Recurso Directo sobre Resoluciones de Defensa al Consumidor? Expte N° 5775-2018/0-, y, practicado el sorteo pertinente, resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Mariana Díaz y Carlos F. Balbín.

A la cuestión planteada la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. A fs. 137/148 Banco Santander Río SA (en adelante, el Banco) interpuso recurso directo contra la disposición DI-2018-96-DGDYPC dictada por la Directora General de Defensa y Protección al Consumidor -autoridad de aplicación- en la que se le impuso una multa de treinta mil pesos (\$ 30.000) por infracción al artículo 4 de la ley 24.240. II. Según surge de las constancias de autos, el Sr. A.I.M (en adelante, el denunciante) manifestó ante el organismo interviniente que existieron determinados incumplimientos a la normativa vigente por parte del Banco. En tal sentido, indicó que en abril de 2004 solicitó un crédito hipotecario en el Banco el que fue otorgado por 120 cuotas mensuales junto con la contratación de un paquete de productos denominado ?Infinity?. Mencionó que si pagaba 96 cuotas en término y sin mora se le bonificarían las restantes 24. Indicó que dicha promesa fue informada y formalizada a través de un formulario, cuya fotocopia acompañó a la denuncia. Indicó que con antelación a treinta días del pago de la cuota 96 concurrió al Banco con el fin que relevara el beneficio esperado por buen cumplimiento. Manifestó que su oficial de cuenta le informó que abonada la cuota 96 el Banco le enviaría una carta notificándole la respectiva ?recompensa?. Relató que una vez abonada la cuota en cuestión concurrió nuevamente a la sucursal del Banco donde su oficial de cuenta le reiteró que debía aguardar la notificación del Banco. Pasados 30 días volvieron a consultar y su oficial de cuentas le indicó -atento lo informado por la casa central- que no era acreedor del premio por ?haber estado en mora?. A través de un intercambio de correos electrónicos le solicitó la necesidad de que se le informe cuándo estuvo en mora en los productos y que requería una reunión para tratar su tema. Asimismo mencionó que hizo un reclamo en la casa central en el mes de julio donde se le informó que la única forma de canalizar el reclamo era a través de la sucursal. Motivo por el cual solicitó una reunión con el oficial de cuentas y el gerente. El primero le entregó una serie de fotocopias justificando la mora en el tardío débito de algunos productos pero ?nunca información fruto de un registro del banco para estos casos, con una simple serie de fotocopias donde no sustenta más que con una visión exclusivamente subjetiva y desinteresada? (v. fs. 9). Solicitada una nueva reunión se le informó que el gerente y el oficial de cuentas estarían ausentes hasta el 30 de julio. Siguió relatando que el 7 de agosto se comunicó por teléfono con el Banco para consultar el avance de su reclamo y se le informó que contaba con un nuevo oficial de cuenta, a quien pese a comunicarse vía correo electrónico nunca recibió respuesta. Por todo lo expuesto solicitó se evaluase la situación dado que entendió que el Banco infringía lo dispuesto en los artículos 3, 4, 19 y 37 de la ley 24.240. III. La autoridad de aplicación inició las diligencias sumariales y le imputó al Banco la presunta infracción a lo establecido en los artículos 4 y 19 de la ley de defensa del consumidor. Finalizadas las diligencias sumariales, con fecha 24 de enero de 2018 se dictó la Disposición DI-2018-96-DGDyPC. En dicho acto se indicó que la entidad bancaria no desconoció en su descargo las diversas gestiones que el denunciante efectuó a los fines de informarse detalladamente sobre las causas que determinaron la no efectivización del beneficio que le fuera prometido. En ese sentido, respecto al incumplimiento del deber de información, la autoridad de aplicación consideró que ?existen elementos suficientes para tenerl[o] por configurad[o]. En efecto, de lo obrado es dable inferir que la entidad bancaria no informó acabadamente al denunciante las razones justificativas que motivaran su denegatoria a concederle el beneficio ofrecido en su ?Carta Compromiso' de fecha 18/06/2004 -bonificación de las últimas 24 cuotas del mutuo suscripto- toda vez que las respuestas que brindara a los sucesivos reclamos que aquel efectuara al efecto de

informarse de las mismas no fueron lo suficientemente claras y detalladas? (v. fs. 134 vta.). Asimismo indicó que ?se arriba a tal conclusión luego de analizar detenidamente las constancias obrantes en autos de las cuales puede colegirse que ante las continuas gestiones efectuadas por el denunciante, vía correo electrónico y conforme número de reclamo/gestión 6856970, la sumariada nunca expuso de forma cierta, clara y detallada ante el mismo -como luego lo hiciera al efectuar su descargo en estas actuaciones- las causas por las cuales decidiera no concederle el beneficio comprometido, limitándose a brindarle una copiosa cantidad de documental sin procesar, acompañado de respuestas vagas e imprecisas, cuando en el caso la obligación informativa que pesaba sobre su parte la conminaba a brindar a aquel un claro y detallado informe de las razones que justificaran su trascendental decisión de vedarle un ?premio' de la magnitud del que se lo privaba? (v. fs. 134 vta.). En este punto concluyó que el Banco ?debió informar por medio fehaciente al denunciante y en forma cierta y clara que lo consideraba moroso detallando las obligaciones incursas en ese estado con indicación de monto y fecha cierta constitutiva de la mora? (v. fs. 134 vta./135). Con respecto a la imputación de incumplimiento en lo normado por el artículo 19 de la ley 24.240 la autoridad de aplicación decidió sobreseer a la sumariada. Para ello consideró que la infracción no podía ?tenerse por configurada al surgir de la de autos que la negativa de la entidad bancaria a hacer efectivo el beneficio/premio estipulado en la ?Carta Compromiso' de fecha 18/06/2004, se encontraba debidamente amparada en lo establecido en la Cláusula 1. D) de dicho documento? (v. fs. 135). Subrayó que ?ha quedado demostrado con las constancias documentales obrantes que el beneficio - bonificación del pago de las últimas 24 cuotas del mutuo hipotecario suscripto por las partes- no fue concedido por su estipulante con fundamento en la mora en la que incurriera el denunciante en el cumplimiento de las obligaciones que contrajera con esa entidad bancaria, siendo esta última contingencia configurativa de una de las causales expresamente previstas para que se operara la exclusión de dicho ?premio', conforme Cláusula 1.d) de la ?Carta Compromiso? De fecha 18/06/2001? (v. fs. 135). IV. Como se dijo, a fs. 137/148 luce agregado el recurso directo que interpuso el Banco, en los términos del artículo 11 de la ley 757. El recurrente se agravó de la resolución en crisis dado que a su entender obró de acuerdo a lo establecido, conforme la normativa vigente y de ninguna manera -a su consideración- violó el artículo 4 de la ley de defensa al consumidor. Alegó la nulidad de la multa y de su quantum. Asimismo señaló la ausencia de reincidencia y la existencia de un exceso de punición. V.1. A fs. 170/172 vta. contestó el traslado del recurso el GCBA a cuyos argumentos me remito en honor a la brevedad. V.2. A fs. 173 se pusieron las presentes actuaciones a disposición de las partes para que argumenten en derecho -en los términos del artículo 389 del CCAyT-, carga que solo fue cumplida por el Banco (v. fs. 174/183 vta.). VI. Finalmente, a fs. 196/197 tomó intervención el Ministerio Público Fiscal y a fs. 198 se elevaron los autos al acuerdo. VII. En primer término, corresponde recordar que tal como lo ha establecido la Corte Suprema de Justicia, el Tribunal no se encuentra obligado a tratar todos y cada uno de los argumentos de las partes, sino sólo aquellos que estimen esenciales y decisivos para sustentar debidamente la solución del caso (Fallos 248:385; 272:225; 297:333; 300:1193; 302:235, entre otros). Previo al tratamiento de los agravios esgrimidos resulta conveniente recordar que el marco jurídico que rige la relación de consumo, tiene en miras la protección del consumidor o usuario, es decir, de las personas físicas o jurídicas que contraten a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, entre otros supuestos, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda (conf. art. 1° ley 24.240). Este régimen protectorio encuentra asidero en nuestra Constitución Nacional que, prevé ?[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios? (art. 42 CN, 1° y 2° párrafo). Del mismo modo, la Constitución local dispone en los párrafos 1° y 2° del artículo 46, que ?[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas? (art. 46 CCABA, 1° y 2° párrafo). Así fue entendido por nuestro cimerio Tribunal ?la ley 24.240 fue sancionada por el Congreso de la Nación con el fin de otorgar una mayor protección a la parte más débil en las relaciones comerciales -los consumidores- recomponiendo con un sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que deben tener los vínculos entre comerciantes y usuarios, que se veían afectados ante las situaciones abusivas que se presentaban en la vida cotidiana? (Fallos 324:4349). VIII. Llegados a este punto, en lo que hace a la cuestión a resolver el artículo 4° de la Ley 24.240 establece que ?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 con claridad necesaria que permita su comprensión?. Por consiguiente, 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?, en Actualidad en Derecho Público, n.º 12, p. 89). Asimismo, ¿el reconocimiento de un derecho a la información de los consumidores y la imposición del consiguiente deber en cabeza de los proveedores constituye uno de los pilares sobre los que se estructura la tutela particular. Ello explica que tal principio haya sido receptado por las directrices sobre protección del consumidor de las Naciones Unidas? (cfr. RUSCONI, DANTE, Manual de Derecho del Consumidor, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p.189). En este aspecto, cabe señalar que ¿el conocimiento es fuente de poder? (cfr. LORENZETTI, RICARDO L., Consumidores, Rubinzal -Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 167, citado en RUSCONI, DANTE, Manual de Derecho del Consumidor, Provincia de Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p.187). Además, se debe destacar que ¿la Constitución local, por su parte, establece en su artículo 46 que la Ciudad protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles el acceso a información transparente, adecuada, veraz y oportuna? (esta Sala, ¿Día Argentina S.A. c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.?, EXP. RDC 381/0, voto del Dr. Balbín). En el expediente bajo análisis, se desprende que para sancionar a la denunciada por violación al artículo 4º de la Ley N° 24.240, se tuvo en cuenta que no informó por medio fehaciente al denunciante y en forma cierta y clara que lo consideraba moroso detallando las obligaciones incursas en ese estado con indicación de monto y fecha cierta constitutiva de la mora. Véase que al presentar el descargo a fs. 108/112 vta. el Banco detalló los retrasos en el pago de la tarjeta de crédito visa y en el pago de las cuotas del préstamo hipotecario señalando la fecha de vencimiento, la de pago y los días de atraso - información que implicó que la autoridad de aplicación sobreseyera de la imputación de violación del artículo 19 de la ley 24.240- (véase detalle de fs. 109 vta./110). Lo expuesto no hace más que reafirmar lo sostenido por la autoridad de aplicación en tanto a que en los intercambios de correo electrónico y de los reclamos formulados por el denunciante la información proporcionada por el Banco no fue clara y completa. Debido a ello el agravio de la recurrente no puede prosperar. IX. Dicho lo anterior, abordaré el argumento referido a la desproporcionalidad de la sanción. Al respecto, conviene resaltar que el artículo 47 de la ley 24.240 estipula que ¿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?. ¿En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación?. ¿EL CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI -EDUCACION AL CONSUMIDOR- de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación. (Artículo sustituido por art. 21 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)?. Por otra parte, el artículo 16 de la ley 757 establece que la graduación de las sanciones tendrán en cuenta: ¿A. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario. B. La posición en el mercado del infractor. C. La cuantía del beneficio obtenido. D. El grado de intencionalidad. E. La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización. F. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802, sus modificatorias y demás disposiciones vigentes, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción. (Conforme texto Art. 9º de la Ley N° 2.876, BOCBA N° 3066 del 27/11/2008)?. Ahora bien la sanción establecida se encuentra dentro de los parámetros legales. Asimismo de la motivación del acto en cuestión se ve que se tuvo en cuenta la calidad de reincidente de la empresa. No obstante que el Banco se agravia que se mencionan tres causas pero no se indica si son de similar naturaleza o si esas sanciones fueron confirmadas por la Cámara ello no basta a mi entender para desvirtuar la motivación del acto. Véase que en el caso que esas sanciones no se encontrasen firmes o que la Cámara las hubiese revocado el Banco podría haberlo acreditado sin mayor esfuerzo ya

que de ser así dicha entidad sería la parte actora en esos expedientes. Motivo por el cual tengo para mí que de acuerdo a los parámetros fijados los artículos 47 y 49 de la ley 24.240, así como, por el artículo 16 de la ley N° 757 de la Ciudad -que recepitó las pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor- considero que la empresa no logró desvirtuar la motivación que sustentó la multa impuesta por la Administración. Por todo lo expuesto, estimo que este agravio no puede prosperar. X. En lo atinente a la imposición de costas, estas deberán ser soportadas por la actora vencida (conf. art. 62 del CCAyT). XI. Por último y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular, los honorarios de los Dres. Gustavo Jorge Acquarone y Pablo Casaubon, por el patrocinio letrado y representación procesal ejercido, en la suma de pesos once mil seiscientos cuarenta y cinco (\$11.645.-) correspondiendo la suma de pesos tres mil ochocientos ochenta y dos (\$3.882.-) al Dr. Gustavo Jorge Acquarone, y la suma de pesos siete mil setecientos sesenta y tres (\$7.763.-) al Dr. Pablo Martín Casaubon. Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes a las etapas cumplidas con relación al valor de 10 unidades de medida arancelaria fijado en dos mil trescientos veintinueve (\$2329.-) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N°1070/2018. Atento lo expuesto, de compartir este voto propongo al acuerdo: i) que se rechace el recurso interpuesto, ii) se impongan las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT), iii) se regulen los honorarios de los profesionales intervinientes de acuerdo a lo señalado en el considerando XI. A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Adhiero, en lo sustancial, al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez en cuanto lo allí expuesto resulta suficiente a fin de rechazar el recurso directo bajo análisis, con costas (cf. art. 62 del CCAyT). II. Por último, cabe fijar los estipendios profesionales de la representación letrada de la parte demandada. Al respecto, vale señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por un lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (v. arts. 15, 17, 23, 24, 29, 60 de la ley N°5134). Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la ley N°5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (CSJN, Fallos: 239:123; 251:516; 256:232, entre otros). Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito. La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abrogue el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (v. art. 60 de la ley N°5134). Desde esa perspectiva, teniendo en cuenta la complejidad de la cuestión planteada, el monto del proceso, las etapas procesales cumplidas ?contestación del traslado del recurso directo (v. fs. 170/172 vuelta)?, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada, de conformidad con lo que se dispone en los artículos 16, 17, 23, 24, 29, 54, 56, 62 y concordantes de la ley N°5134, toca regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de cinco mil pesos (\$5.000), de los cuales corresponde: mil seiscientos pesos (\$1.600) al Dr. Gustavo Jorge Acquarone; y, tres mil cuatrocientos pesos (\$3.400) al Dr. Pablo Martín Casaubon. A la cuestión planteada, por los fundamentos allí expuestos, el juez Carlos F. Balbín adhiere al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. En virtud de la votación que antecede, el Tribunal RESUELVE: I. Rechazar el recurso interpuesto por Banco Santander Río S.A.; II. Imponer las costas a la parte recurrente vencida (conf. art. 62 del CCAyT); III. Regular los honorarios de los profesionales intervinientes de acuerdo a lo señalado en el considerando XI del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. Regístrese, notifíquese a las partes por Secretaría y a la Sra. Fiscal de Cámara en su público despacho. Oportunamente, archívese.

Mariana DÍAZ	Jueza de Cámara	Contencioso Administrativo y Tributario
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Fabiana H. SCHAFFRIK de NÚÑEZ	Jueza de Cámara
Contencioso Administrativo y Tributario	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Carlos F. BALBÍN
Administrativo y Tributario	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Juez de Cámara
		Contencioso
		037006E