

SENTENCIA DEFINITIVA NÚMERO: TRECE

San Fernando del Valle de Catamarca, 10 de diciembre de 2024

Y VISTOS:

Estos autos Corte N°050/2022 "BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA C/ PROVINCIA DE CATAMARCA s/ Acción Contencioso Administrativa", en los que a fs. 84 tiene lugar la Audiencia que prescribe el art. 39 del Código Contencioso Administrativo, obrando a fs. 85/91. Dictamen N° 065, llamándose autos para Sentencia a fs. 96.- - - - -

-

En este estado el Tribunal se plantea las siguientes cuestiones a resolver:

1) ¿Es procedente la Acción Contencioso Administrativa interpuesta?. En su caso ¿Qué pronunciamiento corresponde?.- - - - -

-

2) Costas.- - - - -

-

Practicado el sorteo conforme al Acta obrante a fs. 97 dio el siguiente orden de votación: Ministros Dres. RITA VERÓNICA SALDAÑO, JOSÉ RICARDO CÁCERES, NÉSTOR HERNÁN MARTEL, FABIANA EDITH GÓMEZ, CARLOS MIGUEL FIGUEROA VICARIO, MARIA FERNANDA ROSALES ANDREOTTI, MARIA ISABEL SORIA ACUÑA.- - - - -

-

A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA, la Dra. Saldaño dijo:

Conforme acta de sorteo de fecha 6 de agosto de 2024, glosada a fs. 97, la suscripta fue desinsaculado en primer término para el estudio y voto de la causa.- - - - -

-

El expediente se inició con la demanda presentada por el Banco de

la Nación Argentina, a través de su apoderado, con el objeto de obtener la declaración de nulidad de la disposición DPC n° 156/2021 y de los actos que se dictaron en consecuencia, y que la misma sea revocada en todas sus partes por resultar nula de nulidad absoluta, ilegales e inconstitucionales por violación a los artículos: 27, 81, 98 y cc de la LPA; 8bis, 19, 34, y cc. de la Ley 24240; 1, 5, 14, 16, 17, 18, 19, 28, 31, 33, 75, inc. 12, 126, 128 y cc., de la Constitución Nacional y demás normas del bloque de constitucionalidad vigentes y sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. A su vez solicita la declaración de inconstitucionalidad de los arts. 204 de la Constitución Provincial, 1 y 2 del CCA y de toda otra norma que impida en control pleno y suficiente de lo actuado en sede administrativa.- - - - -

Bajo el título ilegalidades e inconstitucionalidades de las resoluciones, reclama que en materia sancionatorio administrativa -función punitiva- deben aplicarse, los principios sustanciales y garantías penales, motivándose suficientemente los autos de imputación, mandato del art. 8 inc. 2b y 2c del citado Pacto Internacional y el principio de motivación suficiente, vinculado con el carácter cualitativo de la comunicación de los cargos, para permitir al imputado tener cabal conocimiento de los hechos que se le imputan. Por último señala que la tutela constitucional respecto de garantías jurisdiccionales y principios esenciales en materia administrativa -sancionatoria se aplica sin distinción a todo tipo de sujeto, ya sean personas físicas o jurídicas y la necesidad inexcusable de las interpretaciones que hace la CIDH.- - - - -

Por otro lado, critica la falta de motivación lógica, válida y suficiente en relación con los supuestos incumplimientos al art. 8 bis de la Ley 24240, al respecto dice que el auto de imputación adolece de un vicio original, toda vez que a la hora de calificar los comportamientos para subsumirlos en la norma, no precisa si constituyeron comportamientos abusivos, o en su defecto, un trato indigno o, quizás, un trato inequitativo. Teniendo la administración que sortear la notoria

falta de pruebas, mínimamente suficientes, para la aplicación razonable de la sanción, poniendo sobre su cabeza el deber de probar su inocencia, acreditando que los hechos denunciados no existieron, por entender que se encontraba en mejores condiciones para probarlo y que en caso de duda debía estarse a favor del consumidor. - - - - -

-

Corte N° 050/2022

Entiende que, las cargas probatorias dinámicas tienen su razón de ser en ámbitos en los cuales el proceso se encuentra a disposición de las partes para instarlo y que, en la resolución, la administración le impuso a su parte ante la falta de cumplimiento de la carga probatoria con la sanción procesal de la presunción de su culpabilidad o responsabilidad. - - - - -

Agrega que, no son de aplicación en la vía administrativa las normas del proceso judicial previsto en la ley del consumidor. También critica la falta de fundamentos para determinar el quantum de la sanción. - - - - -

-

Apartado seguido, destaca las antijuridicidades de los actos atacados derivados de las imputaciones e infracciones relacionadas con el art. 19 de la ley. Señala la incongruencia entre los hechos y la norma aplicable en el auto de imputación. - - - - -

Critica que la endeblez supina de la escasa prueba arrimada en el caso, en relación con los hechos base de la imputación del incumplimiento del art. 19, es tan evidente que ninguna apreciación o valoración, sana, libre, racional, y razonable de dicho acerbo probatorio puede válidamente sustentar la sanción impuesta. - - - - -

Sostiene que, es deber de la administración probar acabadamente los hechos que invoca. - - - - -

-

Resalta que, la imposición de una sanción administrativo –penal se produce a través de una vía jurisdiccional que deriva en un control judicial insuficiente por no llevar adelante un control pleno de los hechos y derecho del caso. Además de ser de instancia única, según lo estipula el art. 204 de la Constitución Provincial.- - - - -

Por último señala que en aplicación de principios convencionales deberá declararse la inconstitucionalidad de las normas constitucionales procedimentales provinciales que no se conformen con el estándar de la doble instancia procesal (art. 204 de la CP 1, 2, 50, 51 y ss del CCA), cita doctrina y jurisprudencia.- - - - -

Por Sentencia Interlocutoria N° 21 de fecha 25 de abril de 2023, que se exhibe a fs. 41/42, el Tribunal resuelve declarar a prima facie la jurisdicción y competencia del Tribunal para entender en autos.- - - - -

-

A fs. 56/63, comparece el Estado Provincial, niega todas las imputaciones y vicios que supuestamente exhiben los actos dictados en sede administrativa. Niega los supuestos yerros en cuanto a la falta de fundamentación del acto administrativo, destaca que el procedimiento administrativo sancionador, para la verificación de las infracciones y la aplicación de las correspondientes sanciones en el marco de las relaciones de consumo, presentan notas características y distintivas respecto de los restantes procedimientos administrativos. Que no son de aplicación los principios sustanciales y garantías penales, toda vez que el resultado de las mencionadas notas distintivas entre delitos y contravenciones se postula en la multiplicidad de regímenes jurídicos y consecuentemente de órbita de actuación para el juzgamiento del orden público. Aclara que subsidiariamente a la aplicación de la Ley de Procedimiento Administrativos se aplica el Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia. En cuanto al reclamo en relación a la aplicación del art. 19 entiende que es la actora quien no dice cuál es la cláusula cumplida por su parte. Va de suyo que si la parte reclama a la entidad bancaria y

desde ésta invitan a un organismo que debe defender sus derechos, es que no existe una cláusula que habilite a practicar descuentos sin autorización del titular de la cuenta y el banco tampoco acompañó el contrato de caja de ahorro que lo vinculaba al consumidor. Agrega que la doctrina y jurisprudencia citada por el actor, no se corresponde al caso, y que no hace eco de la jurisprudencia sentada por esta Corte de Justicia, en los que se han resuelto idénticos planteos de otros proveedores profesionales de bienes y servicios. Dice que ninguno de los argumentos puede tener andamio ya que los actos administrativos que ataca son el resultado de un procedimiento administrativo desarrollado con total regularidad, donde no se

Corte N° 050/2022 retaceó el ejercicio de su derecho de defensa, el que fue ejercido en total plenitud y con todas las garantías del debido proceso administrativo, atento que el trámite sumarial cursó por todos y cada uno de los caminos ordinamentales exigidos. Ofrece prueba y hace reserva del caso federal.- -

A fs. 85/91 obra dictamen de la Procuración General de la Corte, pasando los autos para el dictado de la sentencia definitiva.- - - - -

-

1- Debo avocarme primeramente a certificar el cumplimiento de recaudos formales, como es el agotamiento de la vía administrativa, plazo de presentación de demanda, que me permita, superado estos escollos, adentrarme a la revisión de las cuestiones suscitadas en sede administrativa y propuestas por la actora en su demanda.- - - - -

El agotamiento de la vía administrativa, como recaudo de cumplimiento inexorable, tiene su fundamento en la división de poderes, a los efectos, como en este caso, que el Poder Judicial, no reemplace a la administración en su función específica, so pena de ingresar en el ejercicio de competencias que no le corresponden y revisar actos firmes y consentidos que trae como consecuencia, el dictado de sentencias arbitrarias y de graves connotaciones institucionales.- - - - -

-

Cause estado, a contrario sensu del acto firme y consentido, es la razón que justifica la posibilidad de ser recurrida por la vía contencioso administrativa y que acredite el correcto agotamiento que permita a este Tribunal, en ejercicio de la función revisora avocarse acerca de la procedencia de la reclamación de la parte actora en su escrito inaugural de la demanda.- - - - -

De conformidad a los artículos 204 de la Constitución de la Provincia, artículo 117 y sgtes. de la Ley N° 3559 y artículo 5° de la Ley N° 2403, para habilitar la competencia revisora de este Tribunal, en causas como la de autos, necesariamente el postulante de la pretensión debe agotar la vía administrativa, como condición inexcusable y en esa tarea debo avocarme primeramente, a certificar si se encuentra agotada la vía administrativa, que exhiba que el acto a revisar cause estado, sin perjuicio de la declaración de competencia efectuada por el Tribunal, con el dictado de la Sentencia Interlocutoria N° 21 de fecha 25 de abril de 2023 que lo hace a prima facie en los términos del artículo N° 3 de la Ley N° 2403.-

En este sentido, tomando como fecha la presentación del pronto despacho del día 29/06/2022, a fin de obtener el actor otra situación subjetiva de acto denegatorio por silencio de la administración y habiendo transcurrido los sesenta (60) días, la demanda fue interpuesta dentro de los 20 días posteriores a éstos. En consecuencia, se agotó la vía administrativa por denegación tácita.- - - - -

2- Ahora bien, la cuestión que aquí se presenta tuvo su origen ante el incumplimiento por parte del actor en una relación de consumo, del deber de informar y a otorgarle un trato digno al consumidor, vulnerando el derecho del consumidor de recibir una correcta información.- - - - -

En ese sentido la administración a los fines de sancionar a la entidad bancaria, tuvo en cuenta la conducta desplegada por esta, ante la solicitud de Hermida de que se le brindaran los datos de la financiera que le efectuaron los descuentos en sus haberes, al haber omitido darle respuesta oportuna y efectiva, incumpliendo así con la obligación que pesaba sobre ella de informar de manera

adecuada y veraz al consumidor; derecho reconocido en el art. 42 de la Constitucional Nacional introducido en la reforma del año 1994; impuesto a los proveedores de bienes y servicios por la LDC.- - - - -

La obligación de informar tiene por finalidad, la formación de un consentimiento auténtico y la libertad contractual, equilibrando así las relaciones comerciales ante la debilidad jurídica del consumidor frente a la posición de nítida e innegable superioridad del proveedor. *El deber informativo subsiste a lo largo de la ejecución del contrato, como forma de garantizar al consumidor el desarrollo satisfactorio del mismo, sustentado en la cooperación debida en miras a una correcta ejecución.*- - - - -

Ruben S. Stiglitz, explica que *la información como un elemento de*

Corte N° 050/2022 *conocimiento suministrado espontáneamente u obligatoriamente, por una parte, la que se halla informada (deudor), a la otra que, por desinformada, en principio se constituye en acreedor la información ...que la información se orienta a la formación del consentimiento de modo adecuado...se tiende a preservar la igualdad de las partes intervinientes en la relación de consumo "Pinese, Graciela Gloria , "Ley de defensa del consumidor; Ley 24240 modificada por las leyes 24568, 24787, 24999 y 26361, 2º ed., Ed. Cathedra Jurídica, Bs.As., 2018, pág. 44).*- - - - -

3- Volviendo la mirada a los antecedentes que registra la causa administrativa identificada como Expte. Reclamo n° 0008/2021, surge que ésta se inició por comparendo realizado por el Sr. Roberto Luis Hermida el día 9 de febrero de 2021 por ante la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor. En el cual puso en conocimiento que había concurrido al Banco de la Nación Argentina sucursal de calle Mate de Luna, a los fines de percibir sus haberes jubilatorios de \$25.045,53 advirtiéndole que le habían efectuado un descuento de \$9.422, por lo cual inmediatamente le consultó a un empleado de la misma sobre dicho descuento, quien le informó que éste fue realizado por parte de una financiera y autorizado por

el Banco. Que al desconocer la deuda, le consultó los datos de la financiera, a lo que el empleado le respondió que la empresa solicitó el descuento por 18 meses, sin responderle los datos de ésta; y que como lo percibido no le alcanzaría para pagar el geriátrico adonde estaba por un problema de acv, ni para cubrir sus gastos ni remedios, solicitó se le otorgue el Stop debit inmediato y la devolución del dinero, a lo que éste le respondió que ese trámite debía hacerlo únicamente en Defensa al Consumidor.- - - - -

-

Seguidamente la Dirección de Defensa del Consumidor fijó fecha de audiencia de conciliación y estando ambas partes debidamente notificadas, sólo compareció el denunciante Roberto Luis Hermida, por lo cual la autoridad administrativa resolvió confeccionar auto de imputación en contra del Banco de la Nación Argentina, por incurrir en las infracciones establecidas por los artículos 4º, 8 bis y 19 de la Ley N° 24240, y art. 4 inc b) de la resolución S.C.I. n° 139/2020 adherida mediante resolución ministerial I.C.. y E. n° 042/2021 (fs. 09c.de p.).- - -

-

Fundó el auto de imputación en que, la entidad bancaria incumplió con la obligación de informar al consumidor en forma cierta, clara y detallada que le hubiera permitido su comprensión, de todos los datos relacionados con los descuentos realizados en la cuenta de haberes jubilatorios, de suministrar la información necesaria a fin de que el consumidor comprenda el origen de los débitos realizados por el banco. Así también el deber de abstención de desplegar conductas que coloquen al consumidor en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias, al negarse a brindar respuesta pronta y sin rodeos al reclamo del consumidor, recurriendo a conductas dilatorias y evasivas, enviándolo a defensa del consumidor a fin de que dicho organismo brinde los datos de la financiera. Por haber autorizado los débitos sobre el haber del consumidor, colocándolo en una situación de vulnerabilidad económica que podría haber desencadenado un riesgo en la salud. Al haber autorizado los descuentos de los haberes jubilatorios sin

mediar autorización del propio consumidor, ya que el denunciante es el cliente directo del banco y como tal el único que puede autorizar descuentos y cualquier otra operatoria en su cuenta bancaria. Y por último al entender que el banco ha sido reticente en brindar la información suficiente y oportuna al consumidor hipervulnerable.- - - - -

El Banco de la Nación Argentina, contestó la imputación, negó la plataforma, todos y cada uno de los hechos expuestos por el denunciante. Dijo al respecto que las empresas contratan con el banco en la que tiene radicada su cuenta recaudadora la gestión de cobro de sus clientes, a través de débitos en las cuentas que éstos posean, en el mismo banco y/o en otras entidades del sistema financiero, por intermedio, en este último caso, de las facilidades que otorga el proceso de compensación electrónica, implementado a partir de la creación de las Cámaras electrónicas de compensación. Identificadas las cuentas con la clave bancaria

Corte N°

050/2022

uniforme (cbu). Agrega que en el caso, los débitos realizados a la parte denunciante corresponden a las empresas ADSUS ALMOÑO G Y ASOCIADOS S.A. (CUIT N° 30711173354) Y QUICK CREDIT S.A. CUIT (3071586570). Que con fecha 19/02/2021 y 01/03/2021 a solicitud del cliente, se procedió a efectuar las reversas de los débitos automáticos del denunciante. Aclaró que a la fecha el convenio por el cual el banco recibe las órdenes de débito, no ha sido cuestionado ni impugnado su cese por parte interesada, solicitó en consecuencia se revoque la resolución notificada el día 26 de abril de 2021. Por último, dijo que, el auto de imputación es nulo y que viola las garantías mínimas del debido proceso afectando el principio de congruencia, ya que todo acto administrativo requiere una detallada descripción del hecho imputado, una relación clara, precisa y circunstanciada de los hechos, que de no existir acarrea la nulidad. Adujo que la supuesta negativa por parte del banco a brindar información, es desconocida por ellos, ya que el banco siempre mostró una actitud proactiva y diligente a cada una de las solicitudes vertidas por el cliente.

Destacó que no se siguió el debido proceso legal para llegar al grado de imputación por falta que se le endilgó al banco y en efecto la imputación que se le aplicó tornó al acto como vulnerante y que lo fulmina de nulidad absoluta e insubsanable. Por ser ajeno al convenio firmado de manera voluntaria y libre que el cliente decidió suscribir con las empresas citadas (fs. 11/13 c. de p.).- - - - -

-

Ante la distinta postura sustentada por la entidad bancaria, la Dirección de Defensa del Consumidor dictó la Disposición N° 156/2021, de fecha 26 de noviembre de 2021, que dispuso rechazar el recurso de nulidad y declarar al Banco de la Nación Argentina infractora de los arts. 4, 8 bis y 19 de la Ley N° 24240 y se le impuso el pago de la multa de pesos doscientos mil (\$200.000) más la publicidad de dicha multa (fs. 29/34 c.de p.).- - - - -

-

Siendo ésta objeto de recurso de reconsideración por parte de la entidad bancaria, oponiendo en subsidio el recurso jerárquico ante el superior, oportunidad en la cual ratificó la línea argumental expuesta en el descargo, agregando que el acto administrativo exhibe un vicio en la causa y motivación, que existe una notable incoherencia entre el relato fáctico y el decisorio final, porque desatiende antecedentes de hechos relevantes, como ser que ella sólo opera como entidad receptora de un débito convenido entre la parte y la financiera, por lo que correspondía aplicar la teoría de los actos propios y que se debía exigir que se acredite la irreparabilidad del daño infligido por la situación de hecho o de derecho que se invoca, cuestión que no ha sido probada ni mucho menos acreditada por el denunciante (fs. 52/58 c.de p.). - - - - -

-

Prevía intervención del servicio jurídico, la Dirección de Defensa del Consumidor, mediante Disposición N° 49/2022, de fecha 24 de febrero de 2022, rechazó el recurso de reconsideración articulado por la entidad bancaria y ordenó elevar al superior para atender el recurso jerárquico interpuesto en subsidio (fs.

61/63 cuaderno de prueba).- - - - -

En resumidas cuentas fundó dicho acto en que, el recurso sólo demuestra una disconformidad, no contrarrestando con prueba en contrario los argumentos por el que se lo sancionó, al no haber informado debidamente al reclamante cuando debía hacerlo, sin observar que se trataba de una persona jubilada a la cual se le debía reforzar la atención y el trato que requería, para luego invocar el informalismo de la administración al no asistir a la audiencia de conciliación, cuando del otro lado había una persona a la que se le privó de sus sustentos diarios. Por otro lado, dijo que la entidad bancaria no podía desconocer como proveedora profesional de bienes y servicios las obligaciones para con sus clientes. Destacando la vigencia en la materia de la carga probatoria dinámica, al encontrarse en mejores condiciones de probar lo que podría haber sido de mucha utilidad, aportando la autorización del débito por la cual la entidad sancionada religiosamente debitaba los haberes jubilatorios hacia otra entidad, sobre todo cuando el cliente le requirió esa información.- - - - -

- - - -

4- a. Así planteada la cuestión, debo efectuar una aclaración

Corte N° 050/2022

preliminar para recién poder avanzar con el análisis de la cuestión traída a resolver.-

En tal sentido, debo dejar establecido que la normativa que protege al consumidor goza de supremacía con relación a otras leyes, el art. 65 de la Ley de Defensa al Consumidor establece el carácter de orden público del régimen tutelar, así también lo señala el Código Civil y Comercial de la Nación en el Título III”, del libro tercero.- - - - -

-

Dicho ello, adelanto posición en cuanto que no corresponde aplicar los principios y garantías del derecho penal en cuanto al ejercicio de la función

sancionatoria de la administración pública, por entender la supremacía de las normas que regulan el consumo, conforme con el principio de protección al consumidor (art. 12 del CCC de la Nación).-----

En este sentido cabe aclarar que, nuestra provincia mediante ley n° 5069 se adhirió a los términos de la ley 24.240 (art. 1), determinando la autoridad de aplicación (art. 2) y las facultades y atribuciones, entre ellas (art. 4 inc h) *“Proceder a los fines de las pertinentes actuaciones administrativas según disposiciones del Capítulo XII “Procedimientos y Sanciones” (artículos 45 al 51) de la Ley 24.240...”*. Al respecto reza el art. 45 de la LDC *“Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.”*-----

La jurisprudencia se ha manifestado en igual sentido al decir que "La ley 24.240 de Defensa del Consumidor, conforme sus fines y lo establecido expresamente en su art. 65, es de orden público y esto último implica un conjunto de principios de orden superior -políticos, económicos o morales- que limitan la autonomía de la voluntad y a ellos deben acomodarse las leyes y la conducta de los particulares". De esta manera, dotando del carácter de orden público a la legislación se busca darle al régimen tutelar verdadera eficacia, puesto que de otro modo cualquier convención impuesta por un proveedor al consumidor la dejaría virtualmente sin eficacia ante la falta de requerimiento o invocación alguna por el consumidor. Y en esa misma línea se establece que en caso de existencia de cláusulas abusivas de estas características y más allá de lo dispuesto por los artículos 36 y 37, el carácter de orden público mismo impone a los jueces el deber de aplicar la ley aún cuando el consumidor no haya invocado violación alguna (CCivCom Mdp, Sala II, Martinelli Jose C/ Banco del Buen Ayre S.A. sentencia del 20 de Noviembre de 1997).-----

Entonces, no cabe dudas que la Ley 24240 tiene principios que

buscan, en el caso particular, la protección de una serie de cuestiones que impiden a los particulares apartarse de lo que ella predica, por lo que al momento de resolver se debe contemplar la incidencia que tienen los principios rectores del Sistema tuitivo y las normas del Derecho del Consumidor, sin perjuicio de la exigencia de cumplimiento de las normas del procedimiento administrativo.- - - - -

En conclusión cito y comparto un antecedente de esta Corte, con diferente integración, Corte N° 030/2012 "Telefónica Móviles Argentina S.A. - c/ Estado Provincial - s/ Acción Contencioso Administrativa" - SD N° 35/2016, en el que se arribó a las mismas conclusiones, en cuanto a que: “Definido así, el carácter esencialmente tuitivo de la Ley 24240 y de los principios que la ordenan lógica y jurídicamente, podemos ahora sí analizar los agravios de la actora quien yerra al querer introducir el indubio pro reo como concepto exegético de Derecho Penal, pues además de no corresponder a la controversia, a su ámbito de actuación pues se trata de una relación típica de consumo donde la Ley de Defensa del Consumidor es la norma de aplicación a la materia por ser posterior, específica y de orden público; aceptar el alegado principio penal resultaría un oxímoron absurdo frente al indubio pro consumidor contemplado expresamente y de modo reiterado por la Ley aplicable. Similar intento argumentativo realiza la actora, cuando plantea que en la causa se invierte ilegítimamente la carga de la prueba, pues la incorporación que en la ley específica se hace del principio de la carga dinámica impone mayores

Corte N° 050/2022

obligaciones en cabeza del empresario, y lo hace precisamente para paliar la esencial desigualdad que la propia Constitución Nacional reconoce en las relaciones de consumo y a favor del consumidor como su eslabón más débil, por lo que los agravios analizados deben desestimarse”.- - - - -

b- Dicho ello, ingresaré a tratar la supuesta falta de motivación lógica, válida y suficiente en relación con los supuestos incumplimientos al art. 8 bis de la Ley 24240, reclamada por el actor en cuanto considera que el auto de imputación

adolece de un vicio original, ya que, a la hora de calificar los comportamientos para subsumirlos en la norma, no precisa si constituyen comportamientos abusivos, o en su defecto, un trato indigno o, quizás, un trato inequitativo.-----

-

Volviendo la mirada a las actuaciones se advierte que el presente reclamo en los términos planteados no fue objeto de reproche en la contestación de la imputación (fs. 11/13 cuaderno de prueba), introduciéndolo recién en esta instancia, sin embargo el Banco sabía sin lugar a dudas en que consistió el comportamiento abusivo, ya que en dicha contestación señala expresamente “...mucho menos se puede hablar de falta de trato digno por parte de la institución por la falta de respuesta a su reclamo...”, por lo que consideró que el auto de imputación al respecto era claro y no vulneró ningún derecho de defensa.-----

En el auto de imputación (fs. 09 c.de p.), se consignó de manera clara, precisa y pormenorizada, cuál fue la conducta desplegada por la entidad bancaria, dando razones del encuadre de la conducta descripta en la figura del art. 8 bis de la LDC al decir entre otras cosas, que la falta de información al Sr. Hermida quien fue derivado por parte del personal del Banco, a la Dirección de Defensa del Consumidor a realizar el reclamo en cuanto a que se le brinden los datos de la financiera y que le solucionen el tema de la devolución del dinero, incumplió con este accionar, el deber de garantizar condiciones de atención, trato digno y equitativo a los consumidores, colocándolo en situación vergonzante, vejatoria o intimidatoria. Ante una conducta indiferente y desaprensiva de la entidad bancaria para que el Sr. Hermida pudiera conocer el origen de los débitos efectuados en su cuenta enviándolo a Defensa del Consumidor, cuando era ella quien estaba en mejores condiciones de aportar de manera rápida y precisa los datos requeridos.---

Continuando con el análisis del reclamo en cuanto a la achacada orfandad probatoria para tener por acreditados los hechos denunciados mínimamente suficientes para la aplicación razonable de la sanción impuesta, de las constancias de autos surge que el hecho quedó acreditado con el comparendo de

Roberto Luis Hermida el día 9/02/2021 por ante la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, quien, de haber recibido una respuesta idónea por parte del Banco, no hubiera llegado a esa Dirección, lo cual es un claro indicio en contra del actuar de la entidad bancaria. - - - - -

A ello cabe agregar en esta instancia que, los dichos del Sr. Hermida se ven corroborados con los movimientos de la cuenta de su caja de ahorro (14/17 c.de p.), en los cuales constan los débitos informados y la fecha de la reversa de los débitos autorizados, siendo el primero realizado con fecha 17/02/2021, es decir un día antes de la fecha fijada para la celebración de la audiencia de conciliación 18/02/2021 (fs. 06 c.de p.), lo cual se corresponde con el comparendo del Sr. Hermida que debió recurrir a la Dirección para ser escuchado y para que a la postre se le haga el reverso de sus haberes. Es decir, tuvo que ser la concurrencia del Sr. Hermida ante la administración la que surta efecto para que el Banco le dé una respuesta a su reclamo. - - - - -

- - - -

En consecuencia, entiendo que las pruebas existentes resultan importantes y suficientes para sustentar y sostener los pronunciamientos

administrativos atacados, que de ningún modo se aprecian viciados en su motivación. - - - - -

-

Ahora bien, la entidad bancaria a lo largo del proceso administrativo, se defendió sosteniendo que su participación se limitaba a ser la entidad receptora de movimientos, como receptor de las órdenes de débito a imputar

Corte N° 050/2022 en la cuenta del cliente por los convenios celebrados con las filiales léase financieras. - - - - -

- - - - -

Explicando que el débito directo consistía en el acuerdo por medio

del cual una empresa conviene con la entidad financiera en la que tiene radicada su cuenta recaudadora la gestión de cobro a sus clientes, a través de débitos en las cuentas (corrientes o de ahorro) que éstos posean en el mismo banco y/o en otras entidades financieras, por intermedio en este último caso, de las facilidades que otorga el proceso de compensación electrónica implementado a partir de la creación de las cámaras electrónicas de compensación. - - - - -

En este sentido el Banco no se hace cargo que, en este acuerdo el consumidor Sr.Hermida era un tercero ajeno al mismo, por lo que mal podía conocer el contenido del mismo, por otro lado, tampoco prestó su consentimiento ante el Banco para que le practique los descuentos; por lo que para el caso de haberse efectuado dicha operatoria sobre su cuenta y ante su reclamo se le debía brindar una respuesta pronta, eficaz, que él pudiera entender, más aún tratándose de un adulto mayor. Obligaciones que la entidad bancaria no puede desconocer ya que se encuentran previstas no sólo en el artículo 4º de la ley especial, sino también en el artículo 42 de la Constitución Nacional, era su obligación suministrar la debida información.- - - - -

-

De la lectura del acontecer de los hechos, surge de manera clara que el Banco se arrogó facultades que son propias del consumidor, como ser autorizar el descuento del dinero que poseía en la cuenta, más allá que el Banco en su defensa refiere que el convenio se encuentra vigente aún, que no fue cuestionado ni impugnado su cese por la parte interesada, so pena de poder realizarlo en cualquier oportunidad; sin embargo, la defensa esgrimida no se ve corroborada con documentación alguna, existe una total ausencia de la documentación invocada por la entidad bancaria en prueba de sus dichos, lo que ratifica ese incumplimiento que originó la sanción puesta por la administración.- - - - -

-

Cabe destacar que el servicio que presta el Banco no sólo lo obligaba con la financiera y a favor de ésta, sino que también se debía a la cartera

de clientes que son quienes poseen sus cuentas de caja de ahorro y/o cuentas corrientes.-

Por otro lado, en cuanto al reclamo de que la administración reforzó la imputación, al considerar que en caso de duda debe estarse a favor del consumidor. Entiendo que la administración resolvió conforme a derecho, aplicando lo prescripto por el art. 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, *“Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor”*.-----

Ahora bien, en relación al reclamo que la administración para resolver la cuestión aplicó el principio de la inversión de la carga de la prueba, haciendo pesar sobre su cabeza probar su inocencia, acreditando que los hechos denunciados no existieron, cuando las cargas probatorias dinámicas tienen su razón de ser en ámbitos en los cuales el proceso se encuentra a disposición de las partes para instarlo; al respecto comparto lo ya resuelto por la jurisprudencia mayoritaria al sostener que *“...cabe tener presente que en la LDC prevalece una lógica que impone a los proveedores, el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obran en su poder, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida (art. 52 tercer párrafo de la LDC). Si bien, esta última norma ha sido estatuida específicamente para los procesos judiciales; en el caso de los procedimientos administrativos, la temática sobre la carga probatoria muestra una orientación semejante en el trámite administrativo previsto en el art. 45; no pudiéndose trasladar dicha carga al organismo de aplicación, como consecuencia de la “oficiosidad” que caracteriza al procedimiento por ante la autoridad de aplicación”* (CSJT, sala civil y penal, sentencia 1141, 20/12/2013).-----

c- Adentrándome en el tratamiento de la multa impuesta, el actor

Corte N° 050/2022

reclama que esta es infundada a los fines de determinar el quantum de la sanción, sin embargo, de las constancias de autos no surge que este asunto haya sido motivo de agravio en la vía recursiva ante la administración.-----

-

Respecto a ésta cuestión, la Corte en su integración anterior resolvió (SD N° 7 de fecha 16 de marzo de 2018, en causa Corte N° 096/2014 ANGELINA Mónica Anabel c/Estado Provincial s/ Acción Contencioso Administrativa) que la competencia de este Tribunal, se limita a la revisión de la actuación administrativa, de allí que se requiere para ser válido el agotamiento de la vía administrativa, que el administrado debe mantener en todas las instancias las pretensiones que va a formular ante la justicia.-----

Las que no formuló, no las podrá plantear en la instancia judicial. Las que no mantuvo, se considerarán desistidas, sean éstas totales o parciales. Roberto Luqui (Revisión Judicial de la actividad administrativa, tomo 2.Astrea.p-102). Con esa omisión, en esta ocasión, esta pretensión trasunta una reflexión tardía que, por ser la resuelta que las partes se pongan en contradicción con su actuar anterior y jurídicamente válido en el proceso.-----

No obstante, al respecto la CSJN ha señalado que, la apreciación de la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones a imponer pertenecen al ámbito de las facultades de la administración, sólo revisable en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad (Fallos: 306:1792; 307:1282).-----

-

Dicho esto, corresponde volver la mirada a la disposición cuestionada, de la que surge que la autoridad de aplicación a los fines de graduar el monto de la multa ha tomado las pautas previstas en el art. 47 inc. b. En ese sentido comparto lo dictaminado por el Sr. Procurador (fs. 91). En la causa se valoró el comportamiento observado por la entidad bancaria, como integrante de un enorme sistema, no solo ante el reclamo del Sr. Hermida en dicha institución, sino con

posterioridad en la vía administrativa, al ser citado para conciliar, sin haber concurrido ni considerar que el requirente era una persona mayor de edad, a quién se le estaba descontando casi la mitad del sueldo, por lo cual entiendo que el monto de la multa no es irrazonable ni mucho menos arbitraria.- - - - -

d- Siguiendo con el orden de los reclamos, en la forma expuesta en la demanda, en este estadio procesal debo abordar la declaración de inconstitucionalidad del art. 204 de la Constitución Provincial petitionada por la parte actora.- - - - -

Primeramente, debo señalar, que ninguna cuestión constitucional fue introducida en las actuaciones administrativas, aun cuando tuvo la oportunidad de hacerlo cuando obtuvo la condena administrativa por parte de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor para ser atendida en los recursos de reconsideración y jerárquicos postulados.- - - - -

Sin embargo, introduciéndome en el tema, entiendo siguiendo a Agustín Gordillo, quien ha realizado un análisis exhaustivo y ha concluido que “aunque haya una “actividad jurisdiccional” de la Administración, ésta no sustituye total o parcialmente la actividad “jurisdiccional” de los jueces, ya que éstos pueden revisar con amplitud -instancia judicial suficiente y adecuada- toda decisión emanada por aquella”; solución que comparto, ya que el acto jurisdiccional dictado por la administración pública carece de fuerza de verdad legal, no hace cosa juzgada en sentido propio, siempre tendrá una revisión amplia judicialmente.- - - - -

En cuanto a la doble instancia protegida por tratados internacionales, la que entiende ha sido violentada al determinar la competencia originaria y exclusiva del presente Tribunal, se encuentra satisfecho a través de la regulación del recurso extraordinario ante la CSJN.- - - - -

e- Por último ya en relación a la antijuridicidad de las imputaciones e infracciones achacadas por el actor, por considerar que las imputaciones e infracciones relacionadas con el art. 19, carecen de congruencia, entre los hechos y la norma aplicable en el auto de imputación al no haber sido probados cuando era

un deber de la administración y que como consecuencia de ello terminó su parte

Corte N° 050/2022

sancionada. - - - - -

-

En cuanto a la falta de motivación atribuida al auto de imputación a los fines de aplicarle la figura del art. 19 de la LDC, al respecto la administración fue clara al sostener que la entidad bancaria realizó descuentos de los haberes jubilatorios sin mediar autorización del Sr. Hermida, con lo cual habría incumplido términos, modalidades y demás condiciones de contratación del servicio, siendo el cliente directo del Banco, y como tal el único que puede autorizar un descuento y cualquier otra operatoria en su cuenta bancaria. - - - - -

Entrando a analizar la presente cuestión de las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor y las disposiciones que en consecuencia se dictaron, no se observa que se haya afectado el principio de congruencia, toda vez que el hecho tenido en cuenta como configurativo por el que fue intimado la actora se corresponde en todos sus términos con los dichos del Sr. Hermida al tiempo de realizar la denuncia en dicha Dirección, dando un relato circunstanciado de cómo sucedieron los hechos y cuál fue la conducta ejecutada por la entidad bancaria, lo que provocó que dicha conducta quede encuadrada en las figuras previstas en los arts. 4, 8 bis y 19 de la LDC.- - - - -

Por todo ello considero que, el auto de imputación y las disposiciones que en consecuencia se dictaron no adolecen de los vicios que se le imputan, no siendo los mismos de recibo, por cuanto bajo esta imputación, reedita los argumentos expuestos en sede administrativa que fueron resueltos en los actos dictados sin que aporte ningún elemento apto para lograr controvertir las conclusiones de los Organismos Administrativos intervinientes.- - - - -

-

No se advierte como antes señalé falta de pruebas e inexistencia de

motivación en las resoluciones cuestionadas, sí en cambio una considerable falta de actitud de solucionar en forma y tiempo el episodio denunciado. No caben dudas que el consumidor no ha recibido un trato digno y equitativo por parte de la entidad bancaria. - - - - -

-

Este tipo de trato no sólo vulnera los derechos como consumidor consagrados en la Ley n° 24240 de Defensa del Consumidor, sino también se enmarca dentro de un contexto de discriminación por edad, contraviniendo la Ley n° 25156 de Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores y el art. 75, inciso 22, de la Constitución Nacional, que reconoce la validez de convenios internacionales como la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, ratificada por Argentina mediante la Ley n° 27360. Dicha convención establece en su art. 5 que las personas mayores deben recibir un trato digno, sin discriminación, con acceso a todos los servicios en igualdad de condiciones. - - - - -

-

Esta asimetría, obligaba a la administración, por mandato constitucional art. 42, a equilibrar las posiciones y sancionar al Banco de la Nación Argentina. Por lo que considero corresponde exhortar a la entidad bancaria a la implementación de medidas que garanticen la *perspectiva de persona mayor* en la atención al público, para que hechos como éstos no vuelvan a repetirse. - - - - -

-

Ante ello tampoco se advierte que la sanción impuesta luzca desproporcionada en relación a las faltas atribuidas y dentro de las facultades discrecionales de la autoridad de aplicación respetando el margen impuesto por la normativa legal. De todo ello sólo cabe concluir, que son legítimos y legales los actos administrativos impugnados por la actora y en consecuencia corresponde el rechazo de la acción. - - - - -

- -

A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA, el Dr. Cáceres

dijo:

Adhiero a las conclusiones expuestas por la Sra. Ministra Dra. Saldaño, para la solución de la presente cuestión, votando en igual sentido.- - - - -

A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA el Dr. Martel

dijo:

Adhiero a las conclusiones expuestas por la Sra. Ministra Dra. Saldaño, para la solución de la presente cuestión, votando en igual sentido.- - - - -

Corte N° 050/2022

A LA PRIMERA CUESTIÓN

PLANTEADA, la Dra. Gómez dijo:

Adhiero a las conclusiones expuestas por la Sra. Ministra Dra. Saldaño, para la solución de la presente cuestión, votando en igual sentido.- - - - -

A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA el Dr. Figueroa

Vicario dijo:

Adhiero a la relación de causa y a la solución que propone al pleno, sobre el rechazo de la acción postulada por la demandada, por parte de la Sra. Ministra, Dra. Saldaño.- - - - -

A mayor abundamiento, y sobre algunas cuestiones introducidas por la institución bancaria, me permito citar algunos antecedentes de este Tribunal, a través de mi intervención, que transcribo suscintamente.- - - - -

- -

I.- En la causa Corte N° 035/22- Estado Provincial c/ Telecom Argentina S.A. y otra s/ Recurso de Casación, SD N° 40 de fecha 22 de diciembre de 2022, y en relación a la instancia única que observa el Banco de La Nación Argentina, dije, en esa oportunidad que la doble instancia no tiene jerarquía constitucional.- - - - -

-

Por eso, siguiendo el trabajo de Atilio C. González, titulado

“inapelabilidad en razón del monto”, de la cuál extraigo algunas conclusiones, dice el autor, que la instancia múltiple, carece, en nuestro sistema vigente, de corroboración constitucional y explicita: La Constitución Nacional no preceptúa en su letra, ni en su espíritu, la doble instancia en todos los juicios, y las restricciones -totales o parciales- posterior al primer fallo no afectan los principios fundamentales que aquélla tutela (CSJN, Fallos: 36:1240).- - - - -
- - - - -

En definitiva, dice el autor, lo que garantiza la defensa en juicio es la instancia judicial, no la doble instancia y tal garantía exige, en el orden normal de las instituciones, que el litigante sea oído y tenga debida oportunidad de audiencia y prueba, siendo suficiente al efecto una instancia judicial propiamente dicha.- - - - -

Cuando el derecho de acceder a una segunda instancia está consagrada en la ley, integra la garantía Constitucional del derecho de defensa en juicio (CSJN, 25-8-83, E.D. 106-227).- - - - -

II.- En cuanto al carácter de norma de orden público de la ley de defensa del consumidor y su identificación con normas y principios del derecho penal, en mis votos (Corte Nº 044/2017- Banco Columbia SA c/ Ministerio de Producción s/ Acción Contencioso Administrativo, SD Nº 05/20; Corte Nº 102/2014- RIBEIRO S.A.C.I.F.I.A. c/ Provincia de Catamarca s/ Acción Contencioso Administrativa, SD Nº 14/20) dije:- - - - -
-

a.) los reproches que hizo la autoridad administrativa, para aplicar la sanción, encuentra su fundamento en la falta de información, traigo a colación un trabajo de Marcela Fabiana Ruiz, bajo el título de “Deber de información en el nuevo Código Civil”, como capítulo en el libro de Germán Esteban Müller (*Cuestiones de Derecho del Consumidor Bibliotex. 2015. pp.60-75*) que nos permite tomar nota de la dimensión que le otorga nuestro ordenamiento al deber de información.- - - - -
- - - - -

La autora parte que el Derecho a la información que tienen los consumidores y usuarios, es un derecho personalísimo reconocido expresamente en el artículo 42 de la Constitución Nacional, que encuentra su correlato en el deber de información regulado en el artículo 4 de la LDC y recientemente incorporado al texto del Código unificado Civil y Comercial en su artículo 1100.- - - - -

De la norma constitucional surge que los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a una información adecuada y veraz y a su vez, obliga a las autoridades a la protección de esos derechos.- - - - -

-

Al definir al deber de información recurre al Dr. Lorenzetti Ricardo, señalando como el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de la información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar

Corte N° 050/2022

daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que puede generarse en la otra parte si dicha información no se suministra.- - - - -

El deber de información reposa en el principio de transparencia y encuentra su fundamento en la necesidad de reducir la asimetría que existe entre proveedor y el consumidor.-- - - - -

--

Siendo el contrato un acto jurídico, la falta de información o desnivel informativo, afecta la voluntariedad del acto que para ser tal requiere de discernimiento, intención y libertad. Se exige a los proveedores que informen, tanto en la etapa precontractual, como en la ejecución del contrato, e incluso en la post contractual, a fin de que pueda equilibrarse esta relación notoriamente desnivelada, a favor del consumidor profano.-- - - - -

A su vez, el artículo 1094 del CCC, expresa que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme al principio de protección al consumidor y el acceso al consumo sustentable.- - - -

- - -

La CSJT de la Provincia de Tucumán, en cuanto al derecho a la información, expuso que es saber lo que es importante, resultando tal todo dato que pueda alterar la base del negocio, de modo que si se conociera no se contrataría o se lo haría en otras condiciones. Por eso la información debe ser veraz, detallada, eficaz, suficiente, cierta y legible (Sentencia N° 921 del 02/10/2009: Fontdevilla Pablo vs. HSBC Bank Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios).- - - - -

-

b.) El consumidor es el sujeto destinatario del sistema tuitivo, con raigambre constitucional: “Es que a partir del artículo 42 de la Constitución Nacional, y su corporización en el artículo 3 de la LDC, se reconoce expresamente la protección del consumidor. De esta manera el principio general de protección del consumidor tiene también raigambre constitucional. En consecuencia, a partir de la sanción de la nueva Constitución, debe quedar perfectamente en claro que en nuestro sistema jurídico, toda la interpretación jurídica debe estar orientada, sin temor ni limitación alguna, a la defensa de los consumidores y usuarios. El indubio pro consumidor reglado en el artículo 3 de la ley adquiere el carácter de principio de Derecho nacional. (...) En consecuencia, el norte en caso de duda es claro; la resolución a favor del débil jurídico en el marco de la relación de consumo. El nuevo Código Civil y Comercial incluye expresamente la figura del consumidor (...) viene a inflacionar el marco de tutela del consumidor, a incrementar sus normas tutelantes, integrándose con el marco de orden público y las normas que se integran por lo establecido en el artículo 3 de la ley 24240.” Federico Álvarez Larrondo (Revista de Derecho de Daños, Buenos Aires, Rubinzal Culzoni, 2016, p.592).- - - -

Ello implica, que al momento de resolver el presente caso debemos

contemplar la incidencia que tienen los principios rectores del sistema tuitivo y las normas del Derecho del Consumidor, sin perjuicio de la exigencia de cumplimiento a las normas del procedimiento administrativo. - - - - -

-

Por tanto, debe mediar una interpretación armonizadora, tendiente a la conciliación dentro del sistema jurídico, tal como me he referido en otras oportunidades. La parte actora opone determinadas reglas y principios las que a su entender deben excluir a otros principios o normas del Derecho del Consumo, lo cual implica la resolución de antinomias.- - - - -

La doctrina explica que, “el sistema es un complejo producto de la convivencia de diferentes racionalidades regulatorias, por ello unas reglas de resolución de conflictos normativos que hicieran prevalecer unas por sobre otras equivaldrían a una pérdida de riqueza por disminución de la diversidad, que es uno de los valores de la posmodernidad. Por esta razón el objetivo que se propone el diálogo de fuentes y sus reglas derivadas, para el caso de conflictos normativos, es poner en práctica una labor de “coordinar las fuentes”, es decir, integrar las diferentes fuentes en las que se hallan cada una de las reglas en conflicto”. Gonzalo Sozzo (Revista de Derecho de Daños, Buenos Aires, Rubinzal Culzoni, 2016,

Corte N° 050/2022

p.229).- - - - -

En esta inteligencia debemos diferenciar que los actos administrativos atacados de nulidad por la actora son resultado de un procedimiento administrativo, en el que resuelve la aplicación de una sanción administrativa, con diferencias cualitativas con un proceso penal a causa de la comisión de un delito penal, cuya base está dada por la naturaleza de los intereses afectados.- - - - -

Entonces los principios que pretenden sean respetados refieren o tienen aplicación en otro tipo de proceso, siguiendo al Dr. Marengo, explica que “como resultado de las notas distintivas entre delitos y contravenciones se postula la

multiplicidad de regímenes jurídicos y, consecuentemente, de órbitas de actuación para el juzgamiento de las transgresiones al orden jurídico (...) se entiende que no deben ser aplicados los mismos principios jurídicos y, por ello, no resultan de aplicación los principios fundamentales del derecho penal a los ilícitos administrativos.” Federico Marengo (*Sanciones administrativas en las relaciones de consumo*, Buenos Aires, Astrea, 2019, p.6).-----

Al respecto, la doctrina enseña que, “la cualidad central del ser humano es precisamente la dignidad y de allí que corresponda admitir la postulación de un principio general del derecho con la dignidad de la persona como eje, “que se expande por todo el ordenamiento jurídico, con jerarquía constitucional”.(...) El Derecho del Consumidor hace propio el principio y lo incorpora en una norma legal estructural, definitoria del sistema”. Germán Estebán Muler - Coordinador (Cuestiones de Derecho del Consumidor, Tucumán, Bibliotex, 2015, pp. 136-138). “El precepto sugiere la adopción de medidas de acción positiva por parte del proveedor. Se espera del proveedor – que actúa como profesional en el escenario del mercado – un comportamiento ajustado al rol que el propio sistema le reconoce. “Atender” al consumidor implica desplegar acciones variadas. Importa recibirlo adecuadamente, escucharlo, informarlo, asesorarlo, aconsejarlo, advertirle sobre los riesgos, receptar sus reclamos, darle satisfacción adecuada. (...) Atenderlo, supone arbitrar los mecanismos necesarios al efecto (...) diseñar procedimientos y herramientas adecuados para dar respuesta satisfactoria en tiempo razonables. Germán Estebán Muler (obra citada). Dicho mandato cuyo cumplimiento pesa sobre el proveedor, en el particular no fue observado, en razón de las probanzas recolectadas. Como corolario cito y comparto un antecedente de esta Corte, con diferente integración, Corte N° 030/2012 "Telefónica Móviles Argentina S.A. - c/ Estado Provincial - s/ Acción Contencioso Administrativa" – SD N° 35/2016, en el que se arribó a las mismas conclusiones, en cuanto a que: “Definido así, el carácter esencialmente tuitivo de la Ley 24240 y de los principios que la ordenan lógica y jurídicamente, podemos ahora si analizar los agravios de

la actora quien yerra al querer introducir el indubio pro reo como concepto exegético de Derecho Penal, pues además de no corresponder a la controversia, a su ámbito de actuación pues se trata de una relación típica de consumo donde la Ley de Defensa del Consumidor es la norma de aplicación a la materia por ser posterior, específica y de orden público; aceptar el alegado principio penal resultaría un oxímoron absurdo frente al indubio pro consumidor contemplado expresamente y de modo reiterado por la Ley aplicable. Similar intento argumentativo realiza la actora, cuando plantea que en la causa se invierte ilegítimamente la carga de la prueba, pues la incorporación que la ley específica hace del principio de la carga dinámica impone mayores obligaciones en cabeza del empresario, y lo hace precisamente para paliar la esencial desigualdad que la propia Constitución Nacional reconoce en las relaciones de consumo y a favor del consumidor como su eslabón más débil, por lo que los agravios analizados deben desestimarse”.- - - - -

A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA la Dra. Rosales Andreotti dijo:

Las presentes actuaciones llegan a los fines de que emita mi opinión en sexto lugar, conforme acta de sorteo de fs. 97. A tales efectos, debo decir que coincido con la solución propiciada por quienes me anteceden, permitiéndome

Corte N° 050/2022

agregar algunas consideraciones. - - - - -

Primeramente, estimo indispensable destacar, como lo señalan quienes me preceden en la votación, que esta causa se originó por la afectación de derechos de una persona doblemente vulnerable. En tal sentido, es menester traer a colación que, por mandato constitucional, en lo que compete a ciertos grupos humanos, ellos deben ser especialmente protegidos por su condición de vulnerabilidad; éstos son justamente los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad (artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional).- - -

-

Se adiciona, a su vez, lo establecido por la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores de Edad -aprobada mediante ley n° 27360-, la cual, en lo que aquí interesa, contempla en el artículo 3°, dentro de los principios generales aplicables a la Convención, el “(...) k) buen trato y la atención preferencial de la persona mayor (...)”. -----

-

Lo expuesto, implica que la atención brindada por la entidad bancaria al señor Hermida debía, aún con mayor ímpetu, corresponderse con lo también exigido por la ley de defensa del consumidor -norma de orden público y protectora de derechos de jerarquía constitucional-, es decir, garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo (art. 8 bis). Este artículo impone una innegable obligación de garantía a cargo de los prestadores al trato digno y equitativo a los consumidores, y la prohibición de prácticas abusivas e inexorablemente, un derecho exigible para el consumidor. -----

Esto, claramente no se verifica en la presente causa, donde surge de manera evidente el destrato recibido por el cliente no sólo al momento de asistir a la sucursal del banco y consultar por el descuento efectuado, sino también durante el proceso administrativo llevado adelante, en cuanto el denunciado no compareció inicialmente en dicha instancia.-----

Vinculado con lo referido, estimo necesario destacar el errado razonamiento del accionante al sostener que la carga de la prueba recae sobre el consumidor. Al respecto y en este contexto, cabe preguntarse cómo podría haber recabado la información necesaria el señor Hermida, adviértase que es él quien acude al banco en busca de esa respuesta desconociendo la deuda atribuida y no recibe la información requerida. En efecto, es indudable que quien se encontraba en condiciones de aportar los datos pertinentes a los fines de colaborar con el inconveniente suscitado era efectivamente la entidad bancaria, el organismo que

realizaba el descuento en su haber jubilatorio. No obstante, fue necesario que el cliente asista a la dirección de defensa del consumidor para lograr obtener una resolución favorable.-----

-

Por ende, en el particular, no se trata de aplicar categóricamente el principio de que quien alega algo debe probarlo, sino por el contrario, lo relevante es quién se encontraba en mejores condiciones de aportar la información respectiva. En eso consisten, justamente, las cargas dinámicas de las pruebas en el marco de la defensa del consumidor, pues la norma asigna la aportación de la prueba a la parte que está en mejores circunstancias para producirla ya que ambos litigantes están obligados a colaborar con el esclarecimiento de la verdad (art. 53).-----

Por su parte, respecto a lo argüido sobre la aplicación en el caso de principios y garantías penales, cabe señalar que es otro yerro del accionante cuya procedencia no debe ser admitida. A los fines de no ser redundante, me limitaré a reiterar que nos encontramos frente a una causa circunscripta al ámbito del derecho del consumidor, cuya normativa es de orden público. En este lineamiento, supletoriamente, corresponde que se apliquen las normas del Código Civil y Comercial -vigente desde el año 2015- y no, como lo sostiene el demandante, principios y garantías penales.-----

Para finalizar, en cuanto a lo sostenido por el actor sobre que el control judicial impuesto por el artículo 204 de la Constitución Provincial es de instancia única y que, por lo tanto, resulta insuficiente como remedio procesal para

Corte N° 050/2022

corregir los vicios de los actos que ataca, solo me resta decir que los agravios esbozados devienen deficientes, en esta instancia, para resolver lo planteado en el escrito inicial.-----

-

Por los motivos dados, propicio el rechazo de la acción.-----

-

**A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA la Dra. Soria
Acuña dijo:**

Me corresponde el último voto en esta causa, en la cual la decisión ya se encuentra conformada por las posturas contestes emitidas precedentemente, por lo que mi pronunciamiento será muy breve. - - - - -

-

En lo sustancial, concuerdo con el análisis y los fundamentos desarrollados por los distintos colegas preopinantes, así como con la solución propuesta para la acción incoada. En tal sentido me expido en este acto, por lo que la resolución se dictará por unanimidad.- - - - -

-

Debo decir que tengo dictados numerosos fallos en materia de derecho del consumo, tanto en ejercicio de la magistratura de primera instancia como en el cargo de jueza de Cámara, en los que me he pronunciado reiteradamente sobre cuestiones como las que se plantean en este juicio.- - - - -

-

No pretendo alongar la presente sentencia, por lo que trataré de puntualizar las razones que fundan mi posición, remitiéndome en lo demás a las expresadas en los votos anteriores, para no incurrir en repeticiones innecesarias.- - -

-

Es indudable la prelación de orden público que reviste toda la normativa de derecho del consumo, *indisponible para las partes* (art. 65 de la ley N° 22.240 y concordantes del Código Civil y Comercial). Los derechos de los consumidores y usuarios a recibir *información adecuada y veraz* (lo cual implica que debe ser *oportuna y completa*), así como a la *protección de su salud e intereses económicos* y a un *trato digno y equitativo*, por parte de los proveedores de bienes y servicios, son algunos de los pilares fundamentales que conforman *el núcleo central y esencial de tutela establecido en el art. 42 de la Constitución Nacional*. Como

efecto inmediato, todos estos derechos, en virtud de la jerarquía prioritaria que revisten, determinan los correlativos *deberes* a cargo de las entidades proveedoras. No es necesaria la existencia de convenio ni contratación alguna para su aplicación, basta la condición de consumidor del afectado, pues ello genera las obligaciones a cargo de las prestadoras de servicios, que constituyen *deberes legales de conducta impuestos con carácter imperativo e indisponible, en el trato debido a la parte más débil y desprotegida en toda relación de consumo, que se caracteriza por ser absolutamente asimétrica en todas sus etapas o momentos*. Esa desigualdad real y fáctica que existe entre las partes es la que justifica todo el régimen tuitivo edificado por el sistema legal sobre la base de la protección primaria, con finalidad de equilibrio, que fija la Constitución Nacional. El deber de respetar y aplicar todo ese sistema de resguardo para amparar a todos los consumidores y usuarios (más allá de cualquier otra condición particular que pudieran tener) *se extiende a todas las autoridades públicas, tanto administrativas como judiciales*, también por imperio de la Constitución Nacional; y eso es suficiente, sin necesidad de mayores disquisiciones.-----

Por otro lado, es importante también señalar que es equivocada la pretensión de la parte actora de sostener que el desenvolvimiento de la función punitiva del Estado en esta materia, en sede administrativa, debe sujetarse a los principios sustanciales del derecho penal y garantías penales.-----

En relación a este tema, tengo dicho en numerosos pronunciamientos anteriores (v.gr., en Sentencia Definitiva N° 23 de fecha 15/12/2022, en autos Cámara N° 148/21 de la Cámara de Apelaciones en lo Civil de 1ra. Nominación; en Sentencia Definitiva N° 4 del 26/02/2014 del Expte. N° 657/12, del Juzgado Civil de 5ta. Nominación; entre varios otros anteriores, tanto en primera como en segunda instancia), que el ámbito y poder punitivo del Estado admite la posibilidad de aplicación de penas o sanciones que, por imperio de *otros regímenes específicos del derecho interno, distintos del penal*, como el administrativo, el laboral o el civil. Dichos regímenes legales

Corte N° 050/2022

específicos se rigen por sus *principios y normas propias, de fondo y de forma*, las cuales también resguardan y permiten el ejercicio oportuno y adecuado del derecho de defensa y la configuración de un debido proceso como garantía fundamental. A título de ejemplo, basta con señalar que el art. 45 de la ley N° 24.240 (a la cual adhirió nuestra provincia por ley N° 5069) tiene establecida como normativa de aplicación supletoria a las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial respectivo.----- --

La vigencia y cumplimiento de *otras clases de procedimientos*, como los administrativos en materia de defensa del consumidor -en los cuales no se aplican las garantías específicas del derecho penal- no implica forzosamente que no cuenten con el debido control, regulación y garantías legales y jurisdiccionales para permitir el ejercicio adecuado del derecho de defensa y el debido proceso para todas las partes involucradas. Simplemente, se trata de regímenes legales *diferentes*, de ramas distintas del derecho interno porque *regulan situaciones y relaciones jurídicas de diferente naturaleza*. Esos regímenes legales tienen sus propios principios y garantías de acuerdo con el tipo particular de relaciones y situaciones jurídicas que contemplan y con los derechos especiales que protegen, de distinta índole, características y jerarquía.-----

-

Los arts. 3 y 53 de la ley N° 24.240, que establecen principios jurídicos y reglas de protección que son específicos para los derechos del consumidor, se encuentran dentro del mismo ámbito normativo y les son aplicables las mismas consideraciones expresadas: no pertenecen al ámbito y competencias del derecho penal, por lo que no existe posibilidad alguna de contradicción con normas, principios o garantías de ese régimen, ni en lo sustancial ni en lo procesal, simplemente porque estos últimos *no son aplicables a este tipo de supuestos, reclamos ni procedimientos*.-----

-

Dentro de ese marco, cabe observar que -en el caso debatido en estos autos- la parte accionante tuvo todas las oportunidades de defenderse, tanto en el procedimiento desarrollado en sede administrativa (en el que fue notificada de todas las

actuaciones dispuestas) como a través de la acción judicial incoada en el presente, por lo que no se violó su derecho de defensa en ningún momento. Tuvo conocimiento de los hechos concretos por los cuales se le reclamó, de la responsabilidad que se le atribuyó y en qué carácter, así como de la normativa específica que se invocó para sustentar la misma. Es de recordar que *los presupuestos de procedencia de la responsabilidad en materia de defensa de los derechos de consumidor son diferentes y deben ser analizados bajo los principios propios de la materia, distintos de aquellos que imperan en el ámbito punitivo penal.*-----

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho en reiteradas ocasiones que la garantía de la igualdad no impide contemplar en forma distinta a actuaciones que se consideren diferentes, con tal que la discriminación no sea arbitraria ni importe ilegítima persecución o indebido privilegio de personas o grupo de personas, aunque su fundamento sea opinable (Fallos 256-235; 269-279; 271-124 y 320, entre otros). Tampoco tal garantía impone la uniformidad de la legislación en la materia de que se trate, en los términos de Fallos 250-652; 251-21; 259-135 y 346. Efectivamente, se ha puntualizado en varias oportunidades sobre la legitimidad de dar tratamiento distinto (legislativo y jurisdiccional) a quienes se encuentran en situaciones diferentes. Cabe

destacar que la propia Constitución Nacional hace una evidente distinción, de ninguna manera arbitraria, al contemplar expresamente en su texto, otorgándoles jerarquía constitucional, a los derechos de los consumidores 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 (art. 42, C.N., antes referido), sin dar el mismo tratamiento o rango -en el artículo citado- a quienes sean los proveedores, por su condición de tales. Ello se funda, como señalara, en la indudable asimetría que se verifica entre las partes involucradas en las relaciones de consumo. Es así que las quejas de la accionante sobre el particular deben ser desechadas sin más.-----

Tampoco es atendible el argumento que pretende requerir una doble instancia judicial, pues sabido es que no reviste el carácter de garantía constitucional o de

naturaleza imperativa para todos los supuestos, en tanto es sólo exigible en aquellos regímenes legales específicos en que está contemplada y para los casos en que se la

Corte N° 050/2022

establece. Sí es obligatorio que exista una instancia judicial para la revisión y control de un procedimiento y decisión dictados en sede administrativa, como se verifica en el presente caso. Pero la garantía constitucional de la defensa en juicio no requiere siempre, o indefectiblemente, de la existencia de una doble instancia judicial. Por ello, tanto las constituciones provinciales como las legislaciones de las distintas materias especiales pueden limitarla, en forma total o parcial, en virtud de distintos motivos atendibles. En síntesis, el planteo de inconstitucionalidad formulado de manera tan liviana por la accionante, en relación a esta cuestión, es insostenible y corresponde su rechazo, por manifiestamente inadmisible.-----

En síntesis, sin extenderme más dado que coincido con la postura y los fundamentos expuestos por los Ministros de Corte que me anteceden, a ellos me remito para evitar reiteraciones inoficiosas y me pronuncio por la solución propuesta, de rechazo de la acción promovida. Así voto.-----

-

A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA la Dra. Saldaño
dijo:

Con costas a la vencida. Es mi voto.-----

A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA el Dr. Cáceres
dijo:

Que conforme el modo de resolución de la cuestión planteada, una vez más adhiero al voto de la Dra. Saldaño votando en el mismo sentido.-----

-

A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA el Dr. Martel
dijo:

Que conforme el modo de resolución de la cuestión planteada, una

vez más adhiero al voto de la Dra. Saldaño votando en el mismo sentido.- - - - -

-

**A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA, la Dra. Gómez
dijo:**

Que conforme el modo de resolución de la cuestión planteada, una vez más adhiero al voto de la Dra. Saldaño votando en el mismo sentido.- - - - -

-

**A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA el Dr. Figueroa
Vicario dijo:**

Costas a la vencida. Es mi voto.- - - - -

**A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA la Dra. Rosales
Andreotti dijo:**

Con costas a la vencida. Así voto.- - - - -

- -

**A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA la Dra. Soria
Acuña dijo:**

En cuanto a las costas del proceso, deben imponerse a la parte actora vencida, con base en el principio objetivo de la derrota y la ausencia de elementos que justifiquen un apartamiento del mismo (art. 65 del CCA).

Con lo que se dio por terminado el Acto, quedando acordada la siguiente Sentencia, doy fe.- - - - -

- -

Fdo.: Dres. Maria Fernanda Rosales Andreotti (Presidenta), Carlos Miguel Figueroa Vicario (Ministro), Fabiana Edith Gómez (Ministra), José Ricardo Cáceres (Ministro), Rita Verónica Saldaño (Ministra), Néstor Hernán Martel (Ministro), Marcela Isabel Soria Acuña (Ministra Subrogante) Ante mi: Dra. Maria Margarita Ryser (Secretaria - Corte de Justicia).- - - - -

-

Corte N° 050/2022 San Fernando del Valle de Catamarca, 10 de diciembre de 2024.-

Y VISTOS:

El Acuerdo de Ministros que antecede y por unanimidad de votos,

LA CORTE DE JUSTICIA DE CATAMARCA

RESUELVE:

- 1) Rechazar la Acción Contencioso Administrativa interpuesta por el Banco de la Nación Argentina en contra de Provincia de Catamarca.- - - - -
- 2) Imponer las costas a la parte actora que resulta vencida.- - -
-
- 3) Diferir la regulación de honorarios para su oportunidad.- - -
-
- 4) Protocolícese, notifíquese, por Secretaría procédase a devolver los Expedientes Administrativos, agregados por cuerda, al Organismo

correspondiente y oportunamente archívense.- - - - -

Fdo.: Dres. Maria Fernanda Rosales Andreotti (Presidenta), Carlos Miguel Figueroa Vicario (Ministro), Fabiana Edith Gómez (Ministra), José Ricardo Cáceres (Ministro), Rita Verónica Saldaño (Ministra), Néstor Hernán Martel (Ministro), Marcela Isabel Soria Acuña (Ministra Subrogante) Ante mi: Dra. Maria Margarita Ryser (Secretaria - Corte de Justicia).- - - - -

-