

Nº 11 / En la ciudad de Resistencia, capital de la Provincia del Chaco, a los VEINTITRES (23) días del mes de Febrero del año Dos Mil Veintitrés, se reúnen las Señoras Juezas de la Sala Primera de la Cámara en lo Contencioso Administrativo de Única Instancia de la Provincia del Chaco, Gloria Cristina Silva y Natalia Prato Stoffel, a fin de dictar Sentencia en autos caratulados: "**BANCO SANTANDER RIO S.A. S/ RECURSO**", **Expte. Nº 12039/21**, con trámite directo ante esta Cámara en lo Contencioso Administrativo, y;

RESULTA:

Arriban los autos a la Cámara en virtud de que la entidad bancaria Banco Santander Río S.A., por medio de apoderado, interpone recurso de apelación contra la Disposición Nº 000241/18 de la Directora de Defensa al Consumidor, por la cual se impone a la recurrente una multa de \$ 10.000,00, por infracción al art. 2 inc. c), de la Ley Nº 2442-D (fs. 29/31). Tal remedio procesal fue concedido a fs. 50 por Disposición Nº 000102/20.

La sanción apelada tuvo lugar en el expediente administrativo iniciado a raíz del Acta de Inspección Nº 000609 labrada por el personal del organismo en fecha 05/03/2018, en Santander Río, dejando constancia que al momento de la inspección se observa: 1) posee cartel 0-800 Línea Gratuita de Defensa al Consumidor, 2) Posee Cartel de los "30 minutos" de espera según establece la Ley Nº 2442-D (antes 7780), 3) Posee Turnero Electrónico y emite ticket con número, horario, fecha pero no dice cantidad de personas en espera, 4) Posee libro de quejas según lo establece la ley provincial Nº 2442-D (antes 7780) del cual se retiran copias de los reclamos, asentados en el mismo desde el folio 1 al 10, (conf. fs. 01 de las actuaciones administrativas).

La firma apelante funda sus agravios en lo siguiente:

Entiende que la disposición recurrida se basa en la supuesta infracción por supuesta espera mayor

a 30 minutos que surgiría de diferentes manifestaciones volcadas por particulares al libro de quejas de la sucursal, sosteniendo que ello importa infracción del art.2 de la ley provincial 2442, aún cuando el acta de inspección 609 que mi parte cumplía con todos los recaudos exigidos en dicha ley, como exhibición de carteles, de libro de quejas habilitado y hace entrega de comprobantes de turno, sin embargo ante los reclamos que se incluyen en el libro de quejas, determina que se ha infringido la norma.

Que no existen pruebas de los hechos que se le imputan, toda vez que las mismas devienen de lo extraído del libro de quejas, no surgiendo del Acta de Inspección que los funcionarios actuantes constataran personalmente el hecho de la demora por más de treinta minutos en la atención al público, sino que sólo se refieren a los registros asentados en el libro de quejas de personal, respecto de los cuales no se ha verificado la identidad ni autenticidad de los hechos allí manifestados.

Alude al carácter meramente indiciario de los reclamos asentados en el libro de quejas, los cuales no revelan más que la expresión unilateral de quien lo formula y que su parte no acepta la veracidad de los hechos ni consta que las mismas se hayan debido a errores del Banco.

Asevera que en la realidad de los hechos no se trata de clientes de la entidad sino de terceros que se han presentado, los que pudieron haber averiguado por distintos trámites, pero jamás, en función de algún servicio puntual que hayan recibido, maltrato ni demora por parte del banco. Niega que en los casos concretos volcados en el libro de quejas se hayan dado situaciones reales de espera.

Expresa que la Resolución impugnada en escasos renglones sostiene – que constatada por Acta de inspección- que corresponde imputar y sancionar a su parte por espera mayor a 30 minutos e impone una multa de \$10.000. Ordenando la publicación de la sanción en un medio gráfico.

Afirma que la Resolución en cuestión es manifiestamente arbitraria y quebranta el principio de legalidad y tipicidad propia del sistema punitivo administrativo. Continúa indicando que carece de un fundamento serio y el Organismo interviniente quebranta el deber de imparcialidad, puesto que soslaya el cumplimiento de su parte de todos los recaudos de la ley provincial para sostener arbitrariamente que en ningún momento dio cumplimiento a la ley provincial.

Sostiene que no se ha constatado la efectiva infracción sino que en base a meras quejas volcadas al libro exigido por la Administración, jamás constatadas menos aún ratificadas por los supuestos reclamantes, se sanciona con rigor imponiendo una multa exorbitante, sin hacerse cargo de la seria presentación de mi parte, desoyendo la negativa de su parte, como el propio descargo.

Desde esta perspectiva se vislumbra la falta de objetividad, e imparcialidad de la decisión, su falta de motivación que la convierte en arbitraria e irrazonable.

Indica que la resolución en análisis está sustentada en meras interpretaciones dogmáticas y antojadizas sobre hechos que no sucedieron sino sobre meras conjeturas que ensaya el sancionador. Asevera que la Administración no efectuó esfuerzo probatorio para sustentar el fallo, no ha arrimado un solo testimonio o una simple constatación que valide su ligera afirmación o donde quede manifiesta la violación en el caso, del deber de información.

Indica que resulta insoslayable que en autos no surge con la necesaria solidez, la existencia de la infracción en que habría incurrido su parte y en definitiva, la resolución condenatoria se basa exclusivamente en los dichos del director-que además son contradictorios-, sin tener ningún tipo de sustento probatorio, ni siquiera indicios que permitan concluir en la comisión de la conducta cuestionada.

Finalmente, en subsidio plantea la inconstitucionalidad de la ley 7780 y su decreto reglamentario.

Plantea la inexigibilidad del depósito previo para la interposición del recurso. Plantea Cuestión Constitucional.

Formula Reserva del Caso Federal.

A fs. 54 se reciben las actuaciones por ante éste Tribunal y en la misma foliatura se corre traslado a la Provincia del Chaco.

A fs. 70/73 se presenta la Provincia del Chaco, por apoderada y con el patrocinio letrado de la Sra. Fiscal de Estado subrogante. Plantea perención de instancia. Subsidiariamente, Contesta los agravios y solicita se meritue lo argumentado por su parte.

Refiere que se respetó en todo momento a las normas que regulan la actividad regulatoria y sancionatoria, al igual que los derechos de la entidad bancaria para ejercer la defensa de sus intereses.

Detalla las constancias del expediente N° E11-2018-1026-E, surgiendo del acta de inspección N° 000609, de fecha 05/03/2018, el cumplimiento de varias cuestiones reguladas respecto de entidades bancarias, pero respecto del turnero electrónico manifiesta que no dice cantidad de personas en espera y se retira fotocopia del libro de quejas.

Alega que la multa ha sido aplicada en uso de facultades conferidas por ley, por motivos que han quedado plasmados en el acta de infracción y analizados en el momento de intervenir las autoridades competentes.

Arguye que las defensas efectuadas por la actora, son confusas y contradictorias, que pasan de negar las demoras a justificar las mismas.

A fs. 74 respecto de la perención de instancia, se procede en los términos del art. 317 del C.P.C.C., manifestando la actora su interés en la prosecución del trámite.

A fs.78 se corre vista de las actuaciones a la Sra. Fiscal de Cámara, quien emite Dictamen N° 670/22 a fs. 79, concluyendo que la Disposición N° 000241/20 es nula.

A fs. 88 se informa que ante la renuncia del Dr. Antonio Luis Martínez se integra el Tribunal con la Dra. Natalia Prato de conformidad a lo dispuesto por el art.2 de la Ley N° 962-A y Acta Acuerdo N° 1/22 de la Cámara en lo Contencioso Administrativo.

A fs. 96 se llama autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- Que en el caso bajo análisis éste Tribunal se avoca a determinar si corresponde o no la ratificación de la Disposición recurrida, esto es, la sanción a la quejosa con multa de \$ 10.000,00, por infracción al art. 2 inc. c) de la Ley N° 2442-D, y la publicación a su costa de la disposición sancionadora.

Corresponde en primer lugar señalar que el bien jurídico protegido por el art. 42 de la Constitución Nacional y el art. 47 de la Constitución Provincial, es la tutela de los derechos del consumidor y del usuario.

La Provincia del Chaco tiene reservado el poder de policía en materia consumeril, aplicando la normativa nacional de defensa del consumidor, según que las personas y las cosas cayeren en bajo sus respectivas jurisdicciones, como también sancionando leyes locales necesarias para “la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz; la libertad de elección y condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos (...)”. A esos fines, “la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de los conflictos, los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial y preverá la necesidad de participación de las asociaciones de "2023 - 40º Aniversario de la recuperación de la democracia en la República Argentina" Dec-2022-3261-APP ChacoCorresponde al Expte. N° 12039/21 consumidores y usuarios, y de los municipios interesados en los órganos de control” (art. 47 de la Constitución Provincial).

En el orden infraconstitucional, la Ley de Defensa del Consumidor -en adelante LDC- sanciona las omisiones e incumplimientos de los deberes y obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. Al caso de autos resulta aplicable el art. 8 bis, cual dice que: “Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias (...)”.

Se tratan de infracciones formales donde la verificación de tales hechos hace nacer por sí la responsabilidad del infractor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. En otras palabras, el criterio ya sustentado por este Tribunal in re: Hipermercado Libertad S/ Recurso Ley N° 4951", Expte. N° 981/03, entre muchos otros.

En igual sentido la jurisprudencia se ha pronunciado al sostener que: "lo que sanciona la ley de defensa del consumidor es la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario-consumidor. No se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley, (...)" (Conf. CNFed. Contencioso Administrativa, Sala IV, 1998/04/07, "YPF Gas S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones", La Ley. 1999-F. 749).

La Ley N° 2068-D (antes Ley N° 7134) tiene por objeto establecer el procedimiento para la efectiva implementación en el ámbito de la Provincia del Chaco de los derechos de los consumidores, reconocidos en la Constitución Nacional y en la de la Provincia del Chaco (1957-1994), como también en la LDC y todas aquellas que se dicten en Defensa del Consumidor (art. 1).

Entre las facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación en el orden provincial, están las de disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de las leyes y decretos nacionales, resoluciones y/o disposiciones dictadas por los organismos de aplicación nacional o provincial en materia consumeril (art. 3, inc. l), pudiendo iniciar las actuaciones administrativas de oficio cuando existan presuntas infracciones a las disposiciones de la LDC, sus normas complementarias, reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten (art. 4).

Cuando el sumario se iniciare de oficio, si correspondiere, se destinarán agentes inspectores que procederán a la constatación de la infracción, labrándose acta conforme los requisitos que enumera el art. 5. Si de los hechos verificados surgiere “prima facie” la existencia de una infracción, el inspector formulará la imputación, dándose por iniciado el sumario administrativo, y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba (art. 6). El acta labrada con las formalidades indicadas en el art. 5 hará plena fe, en tanto no resulte enervada por otros elementos de juicio (art. 7), no encontrándose previsto expresamente su invalidez cuando no cumpla con las formalidades de la norma.

Con la sanción de la Ley N° 2442-D (antes Ley N° 7780) se establecieron normas para la atención de usuarios y/o consumidores en establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia, que registren una concurrencia masiva y requieran una atención personalizada de los mismos, a efectos de garantizar el trato digno y correcto, estableciéndose un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público, de conformidad con lo establecido en el art. 5 de la LDC, el art. 42 de

la Constitución Nacional y el art. 47 de la Constitución Provincial (art. 1). Su art. 2, inc. a), establece que se considerará infracción a la norma, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos (...) c) En ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones bancarias, financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos (...). A su vez, el art. 4 determina que los encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionados en los arts. 1 y 2, deberán disponer personal y apertura de cajas y/o ventanillas en número suficiente a fin de abocarse a la atención de usuarios y consumidores, a efectos de evitar demoras superiores a treinta (30) minutos y hasta la regularización de las mismas.

Además, esta ley obliga a los establecimientos comerciales a poner a disposición de los usuarios y/o consumidores un Libro de Quejas que será habilitado por la autoridad de aplicación, y a girar las actuaciones obrantes en dichos libros, dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de efectuadas, las que tendrán el carácter de denuncia, de acuerdo a lo establecido en las normas de procedimiento aplicables (art. 6, incs. a y b), siendo a las infracciones de la misma, el régimen de penalidades previsto en la normativa vigente (art. 2, último párrafo).

El Decreto N° 2608/16, reglamentario de la Ley N° 2442-D, instituye en su art. 2 que será de aplicación el procedimiento de los arts. 4 y 6 de la Ley N° 2068-D, respecto del inicio de actuaciones administrativas e inspecciones, y que la autoridad podrá actuar de oficio ante la denuncia del usuario o consumidor. Asimismo, su Anexo dice que serán aplicables a las infracciones de la Ley N° 2442-D el régimen de penalidades previsto en la LDC (art. 2), y que los obligados por la ley deberán solicitar la habilitación de un Libro de Quejas donde los consumidores podrán asentar sus reclamos (art. 6).

II.- Sentado ello y explicitada la naturaleza de las normas en cuestión, cabe acudir a las constancias obrantes en la causa, las que dan cuenta de lo siguiente:

-A fs. 01 se adjunta acta de inspección N° 00609 labrada por personal competente del Órgano de Aplicación en fecha 05/03/2018, en la sucursal del Banco Santander Río S.A sito en 25 de Mayo N° 1335.

-A fs. 3/12 se agregan fotocopias del Libro de Quejas habilitado en la sucursal del Banco Santander Río S.A.

-A fs. 12 vta. se ordena formar expediente.

-A fs. 13 obra cédula de imputación al Banco Santander Río S.A por supuesta infracción al art. 2 inc. c) de la Ley N° 2442-D, haciéndole saber que podrá formular descargo, ofrecer pruebas, tomar vista de las actuaciones y extraer copias de las mismas.

-A fs. 14 se glosa descargo presentado por la entidad imputada, en los términos allí expuestos, sin ofrecer prueba alguna.

-A fs. 23 luce providencia interna del 11/05/2018 con la firma de la Directora de Defensa del Consumidor, por el cual se elevan las actuaciones al Área de Servicio Jurídico a fin de continuar con el procedimiento.

-A fs. 24/26 se glosa nuevo descargo efectuado por apoderado de la entidad, respecto de la imputación.

-A fs. 28 se agrega Dictamen de la Asesoría Legal de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor.

-A fs. 29/31 obra Disposición N° 000241 de la Directora de Defensa del Consumidor a/c de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, objeto del presente.

III.- Conforme la reseña precedente, a la luz de los agravios y constancias obrantes en la causa, corresponde ingresar al tratamiento del recurso interpuesto.

Asimismo cabe recordar lo ya decidido por nuestro más Alto Tribunal en el sentido de que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, ni tampoco cada medida de prueba, sino solamente aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso, según la forma en que ha quedado trabada la relación procesal (Fallos 144:611; 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 274:213; 276:132; 280:3201; 303:2088; 304:819; 305:537; 307:1121 entre otros).

III. a) La entidad bancaria Banco Santander Río S.A sostiene que la Disposición N° 241/18 es nula por falta de motivación, ya que no existen pruebas de los hechos que se le imputan y que del Acta de Inspección N° 609, no surge que los funcionarios actuantes hayan constatado personalmente el hecho de la demora por más de treinta minutos en la atención al público, sino que sólo se refieren a los registros asentados en el libro de

quejas de personal, respecto de los cuales no se ha verificado la identidad ni autenticidad de los hechos allí manifestados y que tienen un carácter meramente indiciario.

La Subsecretaría de Defensa del Consumidor sancionó al Banco Santander Río S.A., por considerar que la entidad bancaria infringió el art. 2 inc. c) de la Ley Provincial N° 2442-D (antes N° 7780), debido a que tal como surge del Acta de Inspección N° 609, en ningún momento se respetó los 30 minutos de espera dispuesto por la ley, de acuerdo a las copias del libro de quejas que surgen a fs. 3/12.

En autos verificamos que el Acta de Inspección N° 609, labrada por el personal del Órgano de Aplicación, dejó constancia de que en el marco de la Ley Provincial N° 2442-D se retiran las copias de los reclamos asentados en el libro de quejas y que al momento de la inspección exhiben cartelera y entregan comprobante de turno.

No obstante ello, advertidos los términos de las denuncias formuladas por los clientes en el Libro de Quejas (fs. 3/12), las que establecen que: "hace 1 hora estoy haciendo fila de pie para ingresar a caja (...) En el día de la fecha (11-10-17) ingreso a la sucursal siendo las 10:54 hs. fui atendido a las 11:45 (...) Me retiro de la sucursal por falta de atención siendo que saqué el N° P007 a las 9:16 horas Espere 9:48 hs. (...) ya que se me entregó el tiket para atención por caja a la 10:02:30 AM con el N° M017 y una persona que entró 40 minutos después con el N° J012 fue atendida a las 10:59 aproximadamente. (...) Que habiendo sacado el N° J016 a las 10:56 y siendo la hora 12:27 aún no he sido atendida (...) Llego al banco y saco N° a las 10:27 Hs. el día de la fecha y siendo las 11:15 hs. no he sido atendido. Mi número es R001(...)"; en las que además se individualizaron los denunciados con nombre, DNI, dirección, número de teléfono y en algunos casos especificándose también el N° de cupón de atención; la Autoridad de Aplicación actuó de oficio, conforme lo ordena el art. 2 del Decreto N° 2608/16, e imputó a Banco Santander Río S.A por la supuesta infracción al art. 2, inc. c) de la Ley N° 2442-D, por no cumplir con el tiempo de espera máximo de treinta (30) minutos.

Es que, resultando aplicables los principios generales del procedimiento administrativo, el Órgano de Aplicación tiene el deber de actuar ex officio en la prosecución del interés público, impulsando e instruyendo el procedimiento para poder llevarlo a cabo, cualquiera fuese la intervención, el interés o le impulso que tuvieren o brindaren los ciudadanos -consumidores o usuarios- (conf. Juan Carlos Cassagne, "Derecho Administrativo", T. II, 7° edición, Ed. Abeledo Perrot, Bs. As., año 2002, pág. 528).

La entidad bancaria sostiene que la resolución recurrida no ha valorado elementos objetivos de prueba, sino que se fundó en los dichos del público en general y de personas anónimas, y que su parte no ha podido controlar las medidas probatorias, poniendo en tela de juicio su veracidad.

Al respecto señalamos que el Libro de Quejas es un documento que las firmas comerciales y entidades bancarias tienen la obligación de llevar, el que será habilitado por la autoridad de aplicación y debe ser puesto a disposición de los usuarios y/o consumidores para que formulen sus denuncias, cuales deberán ser giradas a la autoridad de aplicación para continuar el trámite procesal respectivo (conf. art. 6, inc. a) y b), Ley N° 2442-D).

Este libro es un instrumento que tiende a mejorar las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, al crear un ámbito de resolución expedita de sus conflictos.

Asimismo, también representa un medio de prueba que podrá hacerse valer en eventuales procesos sancionadores de las conductas contrarias a la normativa específica de la materia. Y, al igual que los Libros de Comercio llevados en legal forma, son admitidos como medios documentales que sirven de indicio en favor de quien los lleva, pero constituyen una prueba efectiva de sus asientos en contra del comerciante (conf. Roland Arazi, "Derecho Procesal Civil y Comercial", T. I, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, año 1999, pág. 398 y sig.).

En primer lugar, destacamos que la entidad, al igual que los Libros de Comercio, tiene el pleno dominio del Libro de Quejas, porque así lo establece la Ley N° 2442-D cuando dice que ésta debe ponerlo a disposición de los consumidores y girar las actuaciones obrantes en ellos al órgano de aplicación, previa solicitud de habilitación al Departamento de Comercialización (art. 6 del Anexo del Decreto N° 2608/16).

Por ello no puede alegar que las denuncias constituyeron meros dichos de personas anónimas y que su parte no ha podido controlar las medidas probatorias, porque los

consumidores se encuentran debidamente identificados con sus datos personales plasmados en el mismo.

En segundo lugar, si consideraba que las denuncias eran maliciosas (art. 48, LDC), la recurrente pudo ejercer su derecho de solicitar ante la autoridad de aplicación la imposición de las sanciones previstas en el art. 47, inc. a) y b), de la LDC. Sin embargo, tampoco se verifica en autos que Banco Santander Río S.A. haya girado las denuncias a la autoridad de aplicación para deslindar responsabilidades, conforme lo ordena el inc. b) art. 6 de la Ley N° 2442-D.

En el contexto descripto, observamos que la Disposición recurrida se encuentra debidamente motivada, por lo que el agravio alegado no puede prosperar.

Al respecto se ha dicho: "Es que la motivación por remisión a las constancias de las actuaciones administrativas, o in aliunde, se ha considerado como un procedimiento válido, en la medida que esas permitan conocer los fundamentos de la resolución que se adopta" (Conf. Miguel Santiago Marienhoff, "Tratado de Derecho Administrativo". T. II, Ed. Abeledo Perrot, Bs As., año 1966, pág. 334 y sig.)

Las conductas denunciadas implicaron una transgresión al derecho a un trato digno y equitativo consagrado en el art. 42 de la Constitución Nacional y el art. 47 de la Constitución Provincial, cual alcanza a las etapas previas a la constitución del vínculo, durante su ejecución y a las conductas poscontractuales, regulándose específicamente al censurar las filas, las esperas y trámites burocráticos (conf. Ricardo Luis Lorenzetti, "Consumidores", Ed. Rubinzal Culzoni, Santa fe, año 2003, pág. 125).

Respecto al art. 8 bis de la LDC se ha dicho que: "La previsión legal resulta plausible tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar solo algunos ejemplos-. Es que, como es sabido, la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no solo del contenido de una cláusula contractual o del modo en que sea ella aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables (...) El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así pues, en definitiva, la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona. De allí que la previsión del art. 8 "bis" deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42, Const. Nac. (...) Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses" (Conf. Alejandra Tévez y María Virginia Souto, "Trato "indigno" y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor", Publicado en: LA LEY 26/04/2016, 1 - LA LEY 2016-C, 638 Cita Online: AR/DOC/1139/2016).

Por ello, consideramos que se ha acreditado la infracción a la Ley N° 2442-D, por no cumplir el Banco Santander Río S.A. con el tiempo de espera máximo de treinta (30) minutos (art. 2, inc. c).

III. b) A su turno la recurrente indica que la Disposición impugnada vulnera la garantía del debido proceso.

Sin embargo, por las constancias de la causa, advertimos que no resulta admisible la alegada afectación del debido proceso. Así, a fs. 13 consta notificación de la imputación formulada por la Subsecretaría de Defensa al Consumidor, por la cual se hace saber expresamente al Banco Santander Río SA que se le endilga la supuesta infracción al art. 2 inc. c) de la Ley N° 2442-D.

Asimismo, conforme surge del acta de inspección y de las copias del Libro de Quejas obrantes a fs. 01 y 03/12, se le hace saber que ello es motivado porque en ningún momento respetó los 30 minutos de espera dispuesto por la Ley en estudio de acuerdo a las copias del libro de quejas que surgen a fs.03/12.

También, en la misma cédula de notificación se hace saber a la entidad bancaria que podrá formular descargo, ofrecer pruebas, tomar vista del expediente y extraer copias del mismo.

Además, observamos que a fs. 14 y 24/26 la entidad bancaria presentó descargos, sin ofrecer prueba alguna. Es decir, de las constancias administrativas antes descriptas quedó expuesto que el Banco Santander Río, debidamente imputada y notificada, tuvo acceso a las actuaciones administrativas y ejerció su derecho de defensa.

Conforme el principio de trascendencia, la recurrente debió expresar y acreditar concretamente, el perjuicio sufrido y las defensas de que se ha visto privado de oponer, porque la mera y genérica invocación en abstracto de que se ha vulnerado el derecho del debido proceso no resulta suficiente.

En esa línea corresponde señalar que las irregularidades procesales, o del procedimiento administrativo, sólo pueden fundarse en la omisión o violación de las formas del proceso que frustren o impidan la obtención de su finalidad dentro del marco jurídico. Conforme al principio de "instrumentalidad de las formas", su observación tiene por objeto el cumplimiento de los fines confiado a ellas por la ley, y no el aseguramiento por sí: principio finalista de las formas (conf. CN Civil, Sala "H", "Rubinstein, Marcos c/ Luizaga, Dante R.", 28/09/01).

Por ello, los actos procesales se hallan afectados de nulidad si vulneran gravemente la sustanciación regular del procedimiento, o cuando carecen de algún requisito que le impide lograr la finalidad a la cual están destinados, sea en el aspecto formal, sea en cuanto a los sujetos o al objeto del acto, o por la existencia de un vicio que afecta a dichos requisitos (conf. esta Sala, "Hernández, Dario c/ Angel, Héctor C.", 23/08/05).

Expuesto lo que antecede, consideramos que la multa aplicada a la quejosa resulta acorde a derecho, y corresponde desestimar los agravios en tal sentido.

III. c) Finalmente y en relación al planteo de inconstitucionalidad (por incompetencia) formulado, tendiendo en consideración que la autoridad de aplicación de la Ley N° 24240 y de las Leyes Provinciales N° 2068-D (antes N° 7134) y N° 2442-D (antes N° 7780) es la Subsecretaría de Comercio u Organismo que la reemplace en el futuro -actualmente la Subsecretaría de Defensa del Consumidor- y que la imputación como asimismo el Dictado de la Disposición N° 000241/18 fueron realizados por la Dra. Silvia Sevilla - Directora de Defensa del Consumidor A/C de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor-, el mismo debe ser rechazado por improcedente.

En consecuencia, no advertimos que la disposición sancionatoria no se ajuste a la normativa aplicable ni viole el principio de legalidad, habiéndose acreditado acabadamente la materialidad de la infracción al art. 2 inc. c) de la Ley N° 2442-D, por no cumplir con el tiempo de espera máximo de treinta (30) minutos.

IV.- Atento la solución arribada las costas se imponen a la recurrente Banco Santander Río S.A.. (artículo 83 del CPCCCh.).

Atento la solución arribada, los honorarios profesionales de la recurrente se regulan de acuerdo a las pautas indicativas fijadas por los arts. 3, 5 segundo párrafo (1 SMVM), 6 y 7 de la Ley Arancelaria vigente (Ley 288-A). En ese cometido, se tiene en consideración la naturaleza y complejidad del proceso como también la calidad, eficacia y extensión de la labor profesional realizada conforme lo dispuesto en el art. 3, inc. b) y c) de la Ley de aranceles, y art. 34 de la Ley N° 6808.-

La Dra. Natalia Prato Stoffel dijo:

Coincido con los argumentos vertidos por la Sra. Jueza del primer voto, sin embargo no comparto la solución respecto de la regulación de honorarios.

Atento la solución arribada, las costas se imponen a la parte apelante vencida (art. 83 del C.P.C.y C., Ley 2559-M y art. 97 CCA), y los honorarios profesionales serán regulados de acuerdo con las pautas indicativas establecidas por la ley arancelaria vigente, con las siguientes consideraciones que pasamos a exponer.

Para determinar la base regulatoria de los honorarios, corresponde aplicar el primer párrafo del art. 8 de la Ley N° 288-C, el cual establece que el monto del juicio será la cantidad reclamada en la demanda -ascendiendo en autos a la suma de \$ 10.000,00 (ver fs. 31), y los lineamientos expresados por el Superior Tribunal de Justicia a través de la Sentencia N° 118/2010, Expte. N° 67.464/09, caratulado: "R. Y R. INSUMOS S/ RECURSO" que dice: "(...) En efecto, se trata el presente de un juicio con monto -multa \$10.000-, por lo que en principio corresponde la aplicación del art. 5 de la ley de aranceles vigente, que establece que se aplicará una escala que va del 11% al 22% del monto del proceso, que en el caso, el monto base sobre el que debe calcularse dicho porcentaje es de \$10.000. Como puede observarse la aplicación lisa y llana del cálculo efectuado, aún aplicando la escala máxima de porcentaje (22% s/10.000 \$ 2.200), da una menor a la establecida por el art. 14 de la ley de aranceles para los juicios sobre faltas y contravenciones como el presente.(...) Ahora bien, teniendo en cuenta que el citado art. 14, fija una base insoslayable en la parte final del primer párrafo, al establecer que "...no podrá regularse una cantidad menor a la mitad del salario mínimo, vital y móvil

nacional vigente en la Provincia", aquel máximo calculado en función del art. 5, debe adecuarse a esta previsión (...)" .

Ahora bien, determinada la base regulatoria, se tendrá en cuenta el mérito de la labor profesional apreciada por la calidad, eficiencia y extensión del trabajo (art. 3, Ley N° 288-C), a lo que debe adicionarse la facultad asignada a los juzgadores por art. 8 de la Ley N° 3965 y la ley de fondo (art. 1255 del CCyC) de reducir los aranceles cuando exista una evidente e injustificada desproporción en las prestaciones, es que el parámetro cuantitativo debe ser íntimamente correlacionado con el cualitativo.

Por todo ello, corresponde regular los honorarios profesionales conforme las pautas establecidas precedentemente, y los arts. 3, 5, 6, 7, y 14 de la Ley N° 288-C y modificatorias.

La Sra. Jueza Silvia Geraldine Varas dijo:

I.- Motiva mi intervención la convocatoria a dirimir la disidencia existente en los votos emitidos por las Sras. Jueces Gloria Cristina Silva y Natalia Prato, integrantes en la presente causa de la Sala II de esta Cámara en lo Contencioso Administrativo, en relación a la regulación de honorarios.

II.- Al respecto, y valorada la labor desplegada en autos, así como al criterio sentado en Exptes. N° 10398/19, 11841/21 entre otros, me adhiero a los fundamentos expuestos por la Sra. Jueza Natalia Prato Stoffel. ASI VOTO.

Por lo expuesto, habiendo dictaminado la Sra. Fiscal de Cámara, la SALA SEGUNDA de la CÁMARA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO,

RESUELVE:

I.- RECHAZAR el recurso de apelación interpuesto por el Banco Santander Río S.A., y en consecuencia, CONFIRMAR la Disposición N° 000241/18 de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor, y en consecuencia rechazar el recurso incoado por la entidad bancaria Banco Santander Río S.A.

II.- IMPONER las costas al apelante vencido.

III.- REGULAR los honorarios de la Dra. Andrea Lorena Quevedo en la suma de PESOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UNO CON CINCUENTA CENTAVOS (\$ 33.871,50) como patrocinante, y al Dr. Juan Francisco Pedrini en la suma de PESOS TRECE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO CON SESENTA CENTAVOS (\$13.548,60) como apoderado; y a los Dres. Walter Eduardo Repetto y Benjamin Kapeica en la suma de PESOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO (\$11.855,00) como patrocinantes y en la suma de PESOS CUATRO MIL SETECIENTOS CUARENTA Y DOS (\$ 4.742,00) como apoderados, a cada uno respectivamente. Todos, con más IVA si correspondiere. Dése cumplimiento con los aportes de Caja Forense.

IV.- REGISTRESE, PROTOCOLÍCESE Y NOTIFÍQUESE ELECTRÓNICAMENTE a las partes de conformidad a lo dispuesto por la Resolución del Superior Tribunal de Justicia N° 735/22. Oportunamente, vuelvan los autos a la Dirección de Comercio Interior de la Provincia.

NATALIA PRATO
STOFFEL
Jueza Sala Segunda
Cámara en lo
Contencioso
Administrativa

SILVIA GERALDINE
VARAS
Jueza Sala Segunda
Cámara en lo
Contencioso
Administrativa

GLORIA CRISTINA
SILVA
Presidente Sala
Segunda
Cámara en lo
Contencioso
Administrativo

GRACIELA A. ALMIRON IRALA
-Secretaria Sala Segunda-
Cámara en lo Contencioso
Administrativo

Día de DESPACHO: 24 / FEBRERO / 2023

Día de NOTIFICACIONES: 24 / FEBRERO / 2023

GRACIELA A. ALMIRON IRALA
-Secretaria Sala Segunda-
Cámara en lo Contencioso
Administrativo