

"2023 - 40º Aniversario de la recuperación de la democracia en la República Argentina" Dec-
2022-3261-APP Chaco

Nº 23_/ En la ciudad de Resistencia, capital de la Provincia del Chaco, a los veintiocho (-28.-) días del mes de Marzo del año Dos Mil Veintitrés, se reúnen las señoras Magistradas de la Sala Segunda de la Cámara en lo Contencioso Administrativo de Única Instancia de la Provincia del Chaco, Gloria Cristina Silva y Silvia Geraldine Varas, a fin de dictar Sentencia en autos caratulados: "**BANCO SANTANDER RIO S.A. S/ RECURSO**", **Expte. Nº 11171/20**, 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 000079/18 de la Directora de Defensa al Consumidor, por la cual se impone a la recurrente una multa de \$ 8.000,00, por infracción al art. 3 de la Ley Nº 2442-D (fs. 16/18). Tal remedio procesal fue concedido a fs.35 por Disposición Nº 000169/19.

La sanción apelada tuvo lugar en el expediente administrativo iniciado a raíz del Acta de Inspección Nº 001322 labrada por el personal del organismo en fecha 13/10/2017, en Santander Río, dejando constancia que "se procede a constatar en el marco de la Ley Provincial Nº 2442-D (Antes Ley 7780) lo siguiente: Posee habilitado Libro de Quejas. No se observa asentado reclamos de consumidores y usuarios; Exhibe cartel con el número telefónico gratuito 0800444. Exhibe cartel de treinta minutos de espera. Emite Ticket de Turno de forma electrónica y no posee impreso el tiempo estimado de espera y/o atención, se retira ticket." (conf. fs. 01 de las actuaciones administrativas).

La firma apelante funda sus agravios en lo siguiente:

a) Entiende que la mencionada disposición se basa en la supuesta infracción objetiva del art. 3 de la ley provincial 2442, en tanto en el acta de inspección 1322 se constató que, si bien mi parte cumplía con carteles, libro de queja habilitado y hace entrega de comprobantes de turno en el que se deja constancia del número de orden, en este último no se incluye en el mismo tiempo de espera aproximada.

Relata que, en todas las sucursales provinciales además de cumplir con la normativa consumeril impuesta por el Banco Central también se han ido implementando los recaudos de la ley provincial 2442-D, en el menor tiempo posible, aun cuando han cuestionado la misma en cuanto legisla materia propia de la autoridad de aplicación, imponiendo a los bancos privados recaudos que de ninguna manera impone a bancos oficiales u oficinas públicas, lo que implica el quebrantamiento de la igualdad ante la ley.

Luego de describir las herramientas que dan cumplimiento con el art. 2 de la ley 2442-D, expresa que cuenta con ticket electrónico que da cuenta de la hora mas no informa el tiempo de espera, sin perjuicio de lo cual, no se constató espera alguna.

Afirma que la imputación es un exceso, entendiendo que los derechos del consumidor reconocidos en la ley se encuentran garantizados. Es decir, que la imputación de tal tipo en el caso, donde no se exhibe conductas que la norma pretende evitar, deviene en un rigorismo inusitado en el caso, y deja entrever su solo afán recaudatorio desnaturalizando los fines o motivos de la ley.

Alega que su parte está en proceso de implementación de turnero de esas características y que, frente a la reciente apertura, han privilegiado la correcta atención y la inexistencia de demoras.

Insiste que su parte no ha infringido normativa alguna y fue solo ante la circunstancia excepción de la reciente apertura y traspaso de la sucursal, que aún no ha cumplido con la implementación de que el turnero le indique "tiempo de espera aproximado", por lo que no cabe sino el rechazo de la imputación.

Sostiene que la resolución en cuestión, no resulta objetiva ni motivada, ni guarda los principios de legalidad y tipicidad, y por el contrario, deja de lado las importantes cuestiones puestas de manifiesto por mi parte al efectuar el descargo, haciendo primar tan solo necesidades recaudatorias alejándose de los fines preventivos propios del derecho administrativo sancionador.

Arguye que la ley 2442-D prevé en su artículo 2 "será considerada infracción ... la espera por un lapso mayor a 30 (treinta) minutos ". Lo cierto y concreto es que la infracción típica que conlleva la sanción es provocar una espera en el consumidor.

Asevera que el espíritu de la norma es que se brinde un trato digno al usuario, no surgiendo del acta de inspección que se brinde un trato no digno a los usuarios; por lo que parecería que se pretende sancionar un mero peligro en abstracto sin una conducta o infracción típica.

Plantea que, a los fines de la configuración de la infracción y de la correspondiente sanción, se requiere que la descripción de la conducta sancionada tenga una precisión tal, que no dé lugar a confusiones a interpretaciones divergentes, lo que se conoce como principio de tipicidad. (art.18 C.N. y art.9 CADH) Concluyen que desde esta perspectiva se advierte, la arbitrariedad de la sanción impuesta y su ausencia de motivación por apartamiento de los principios de tipicidad y legalidad.

b) En subsidio, plantea la inconstitucionalidad de la Ley 7780 y su decreto reglamentario, en tanto es el Banco Central el órgano que debe fiscalizar el funcionamiento de las entidades financieras, siendo tal misión indelegable y excluyente. Cita jurisprudencia.

Introduce Cuestión Constitucional. Formula Reserva del Caso Federal. Concluye con petitorio de estilo.

A fs.35 luce Disposición N° 000164 de fecha 24/05/2019 se concede el Recurso de Apelación incoado por la Disposición N° 0079 de fecha 27/03/2018.

A fs. 39 se reciben las actuaciones por ante éste Tribunal y en la misma foliatura se corre traslado a la Provincia del Chaco.

A fs. 46/50 se presenta la Provincia del Chaco, por apoderado y con el patrocinio letrado de la Sra. Fiscal de Estado y solicita su total desestimación, procediendo a la confirmación de la Disposición en cuestión.

Contesta los agravios y analiza la motivación de la resolución.

Refiere al deber de protección de los derechos del consumidor, contenidos en el art.41 de la C.N. y las leyes N° 24240, N° 2068-D y 2442-D, sosteniendo la que la multa por infracción al artículo imputado, no es arbitraria o desmedida. Rechaza el planteo de inconstitucionalidad.

Introduce Cuestión Constitucional. Formula reserva del Caso Federal.

A fs.56 y vta. se corre vista de las actuaciones a la Sra. Fiscal de Cámara, quien emite Dictamen N° 745/22 a fs. 57/58, concluyendo que la Disposición N° 000079/18 es nula.

A fs. 62 se informa se informa de la renuncia del Dr. Antonio Luis Martínez y se integra el Tribunal con la Dra. Silvia Geraldine Varas de conformidad a lo dispuesto por el art.2 de la Ley N° 962-A y Acta Acuerdo N° 01/22 y 02/22 de la Cámara en lo Contencioso Administrativo.

A fs. 72 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 \$ 8.000,00, por infracción al art. 3 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 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 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. I), 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. 3, establece que: “Los responsables y/o encargados de los comercios, empresas e instituciones mencionadas en los artículos 1° y 2°, deberán arbitrar los medios a fin de entregar un comprobante de turno en el que se deje constancia del número de orden, hora de la solicitud y tiempo de espera y/o horario estimado de atención, que deberá ser claramente legible. Se establece un período de seis (6) meses a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente, para la instalación de sistemas mecánicos y/o electrónicos que emitan comprobantes de turnos de espera.”, y el art. 8 señala “Ante el incumplimiento de lo dispuesto en la presente, el usuario y/o consumidor y/o público en general, podrá denunciar el hecho en el libro de quejas habilitado a tal fin por la autoridad de aplicación, que deberá proceder a su constatación en forma regular.”

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.

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° 01322 labrada por personal competente del Órgano de Aplicación en fecha 13/10/2017, en la sucursal del Banco Santander Río S.A sito en Avda. 9 de Julio N° 146.

-A fs. 2 se ticket emitido por el turnero del Banco Santander Río O009, en el que consta “703-Plaza 25 de Mayo Resistencia 13/10/2017 08:29:06 AM”, no surgiendo el tiempo de espera aproximado.

-A fs. 3 obra cédula de imputación dirigida al Banco Santander Río S.A por supuesta infracción al art. 3 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. 4/5 se glosa descargo presentado por la entidad imputada, en los términos allí expuestos, sin ofrecer prueba alguna.

-A fs. 14 luce providencia interna del 28/12/2017 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. 15 se agrega Dictamen de la Asesoría Legal de la Subsecretaría de Defensa al Consumidor.

-A fs. 16/18 obra Disposición N° 000079 de la Directora de Defensa del Consumidor a/c de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, objeto del presente.

III.- Expuestos los antecedentes del caso, cabe entrar a merituar los agravios introducidos por la apelante, en base a las constancias de la causa administrativa y a la luz de la normativa vigente; a fin de verificar si los términos de la apelación incoada, resultan suficientes para enervar la sanción aplicada por Disposición N° 000079/18. En particular - en atención a los términos del recurso deducido- si la misma se encuentra debidamente fundada, así como si el organismo sancionador, implementó la normativa - base de la sanción- con ajuste al procedimiento adecuado y en forma razonable; o si por el contrario su accionar resulta arbitrario, a fin de que no resulte mengua para el derecho de propiedad y el de igualdad ante la ley, invocado por el apelante.

Liminarmente, cabe precisar que la Disposición atacada, sanciona a la entidad bancaria por infracción a la Ley Provincial 2442-D y su Reglamentación -Decreto 2608/16- dicha norma, (Cfr. art. 1), dictada en el marco de la obligación de seguridad o garantía del art. 5 de la ley 24240. Dicha ley establece normas para la atención de usuarios y/o consumidores en establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia (art.1), como una concreción de la obligación plasmada en la Constitución Nacional, que exige a los prestadores de servicios brindar un trato digno a los consumidores (art. 42 Constitución Nacional y 47 de la Constitución Provincial 1957-1994).

La norma referida obliga a los establecimientos comerciales, empresas de servicios públicos, entidades bancarias y/o financieras de la Provincia que registren una concurrencia masiva y requieran atención personalizada, a que se tomen recaudos; para que el consumidor sea atendido como una persona humana con dignidad, incluyendo un mecanismo claro, ágil y eficaz de atención al público; disponiendo así, que se considera infracción a la espera superior a treinta minutos. (Cfr. art. 2).

Asimismo, la ley provincial referida, dispone la entrega al usuario de comprobante de turno con constancia de horario y tiempo de espera estimado; la exhibición de carteles informando el tiempo de espera correcto y el derecho a denunciar su exceso; como la implementación de un libro de quejas habilitado por la Subsecretaría de Comercio de la Provincia. Establece la competencia de dicha Subsecretaría como Autoridad de Aplicación. (Cfr arts. 3 a 7).

A su turno, la reglamentación de la Ley 2442-D por Anexo al Decreto 2608/16, establece que será aplicable a las infracciones, el régimen de penalidades de la Ley Nacional N° 24240 y sus modificatorias.

En el caso traído a examen, la Dirección de Defensa al Consumidor, en el marco de sus facultades - art. 5 de la ley Provincial 2068-D concordante con el art. 43 de la Ley 24240-, inicia de oficio su actuación, llevando a cabo una inspección en la Sucursal del Banco Santander Río S.A. sito en Avda.9 de Julio N°146 el 13/10/17. Labra Acta de inspección - fs. 1 -, con intervención del Gerente de la sucursal dejando constancia del incumplimiento a la Ley 2442-D.

Luego de la inspección el organismo interviniente, notifica a la entidad bancaria - fs. 3- que le imputa infracción al art. 3 - Ley 2442-D- con transcripción normativa y de la

circunstancia constatada - en el acta de la inspección llevada a cabo-; emplaza al Banco Santander Río S.A. - a efectuar descargo y ofrecer las pruebas que hagan a su derecho. Efectuado el descargo por la apelante, la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia - previo Dictamen Jurídico- sanciona al Banco Santander Río S.A. mediante Disposición N° 000079/2018 contra la que se alza el apelante.

Expuesto lo anterior, procede señalar:

a) El recurrente, tacha la sanción de infundada y arbitraria, por no encontrarse tipificada, entendiendo que la ley en cuestión solo indica como infracción "la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos".

Expresa que la Dirección de Defensa del Consumidor, inició la causa de oficio. Refiere que no constató incumplimiento a la garantía de trato digno, y - dice- que inició las medidas para regularizar la situación de relativa al sistema de turno a fin de que indique la espera aproximada; pero no aporta elemento probatorio alguno que puedan dar sustento a dicha afirmación.

No reconoce el incumplimiento a la ley N° 2442-D y su reglamentación, centrando su agravio en que el art.3 no reúne los requisitos de tipicidad, violentando las garantías del art. 18 C.N., 47 de la C.P.

Además de cuestionar la aplicación de la sanción que - reitera- debe imponerse de menor a mayor- el recurrente se agravia por el quantum sancionatorio ante la falta de explicación sobre como arriba a dicho monto la Dirección de Defensa del Consumidor; - art. 49- alegando que no se evaluó la inexistencia de denuncia, ni que no se violentó la garantía de trato digno, ni la falta de intencionalidad de su parte.

En tal contexto, se debe destacar que el apelante, no ha aportado prueba alguna de haber iniciado acciones "para regularizar tal situación de incumplimiento" como lo expresa en su escrito recursivo - fs. 20/26-. Ello, pese a que el Organismo, oportunamente, luego de la inspección, le imputó formalmente el incumplimiento -fs. 3- emplazando a ejercer su derecho de defensa mediante el pertinente descargo y ofrecimiento de pruebas.

Como se ha dicho ha cuestionado la falta de tipicidad de la falta imputada, para cuyo análisis recordemos que el Maestro Alejandro Nieto nos enseña que las garantías de reserva legal y tipicidad, son términos inescindibles, en tanto con la reserva de ley lo que indudablemente persigue es que preexista al hecho material de la infracción e imposición de sanciones, la tipificación de aquellas y el señalamiento de estas, en garantía de quien a la vista de estas prohibiciones y de sus consecuencias, conscientemente se determine a acomodar o no su conducta a lo que esa legislación prevé. (DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR – Cuarta Edición Totalmente Reformada, Alejandro Nieto García, 1993, Editorial Tecnos (Grupo Anaya, S.A.), 2008, Madrid- pág.217) Es que una ley auténticamente tipificadora sería interminable y, además, habría de ser alterada sin cesar.

Dicho ello, la ley en cuestión establece normas para la atención de usuarios y/o consumidores, a fin de garantizar el trato digno. La conducta disvaliosa la configura la falta de adecuación de los sistemas de atención al público, a las previsiones de la norma, y no solo el incumplimiento de la garantía de trato digno, como pretende la recurrente. En dicho andamiaje, la obligación de emitir ticket del turno, indicando lugar, fecha, hora y "tiempo aproximado de espera", se encuentra prevista en el art.3 de la Ley 2442-D, estableciéndose como mecanismo claro y ágil del cumplimiento del art. 42 de la C.N. y 47 de la C.P.

Asimismo, cabe resaltar que no basta una mera afirmación genérica -sin intentar aportar medios de prueba en contrario-, para desvirtuar los hechos constatados por la inspección de la Autoridad de aplicación - fs. 1 -; máxime, en un servicio de concurrencia masiva. Lo

contrario, importaría subvertir el principio legal del art. 3 -LDC-, - in dubio pro consumidor- máxima que dirige la hermenéutica jurídica consumeril; soslayando así las facultades de la Autoridad de aplicación en su contralor; para conceder dicho privilegio a la recurrente, violentando la razonabilidad de la normativa - art. 28 C.N. Es del caso reiterar, que el principio opera en favor de los usuarios o consumidores- in dubio pro consumidor- y de la correcta prestación de los servicios, por lo que la carga de la prueba –que se trataba de una cuestión de excepción-, lógicamente, está en manos de la firma recurrente.

En el sentido indicado, se ha pronunciado el Superior Tribunal de la Provincia, en el Expte N° 5160/12 del registro de este Tribunal, con cita del Dr. López Mesa: "...es correcta la Disposición apelada en cuanto afirma que la denunciada debía cargar con las consecuencias desfavorables para ella de la falta de prueba, al pesar sobre ella la carga probatoria u "onus probandi", afirmación basada en el art. 53 párr. 3°, Ley 24.240 (conforme Ley 26.361) y en la doctrina de las carga probatorias dinámicas..." (Cámara de Apelaciones de Trelew, Sala A, "Ramos Yusef, L. M. c. Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A."; La Ley Online; AR/JUR/95795/2010).".

Reiteramos que en el "sub lite", no surge que la entidad recurrente haya implementado un sistema de turnos, que emita ticket explicitando el tiempo de espera, lo cual constituye una herramienta de garantía del derecho del usuario en los términos de la normativa, o que, eventualmente, se encontraría - al momento de la apelación- en vías de cumplimiento; constatándose en autos que pese a la imputación de fs. 3 , con emplazamiento a efectuar descargo, el mismo se limitó a cuestionar la tipicidad de la conducta sin acompañar prueba a fin de desvirtuar los hechos imputados. El apelante, se limita a deslindar su responsabilidad justificando su incumplimiento en un error de la Disposición N° 000079/18. Yerro que toma en forma aislada. De la lectura global de la Disposición N° 000079/18, surge con claridad que la Autoridad de aplicación, efectuó inspección, (Acta N° 1322) luego de lo cual, imputó formalmente el incumplimiento y emplazando la intervención del recurrente en sede administrativa.

El Acto Administrativo impugnado, a fs. 16/18 describe la infracción constatada con cita de la normativa y referencia al acta de inspección N° 1322 - ya referida-

En los términos referidos, la pretensión revocatoria ensayada por el recurrente - en punto a la falta de tipicidad -, se muestra carente de sustento, ya que como lo hemos indicado ut supra, la conducta reprochable se encuentra descripta en el art. 3, y autorizado su control y sanción por el plexo normativo de Defensa del Consumidor.

Tampoco porta sustento atendible, el argumento respecto a la aplicación de sanciones tendientes a compeler el cumplimiento normativo gradual, ya que no puede perderse de vista la naturaleza de la entidad demandada -entidad bancaria- que, por su envergadura, tiene una presencia relevante en el mercado.

En los términos expuestos, se impone la necesidad de contemplar un trato digno y equitativo al usuario, siendo plasmado en la Ley Provincial 2442-D cuyo artículo 1 establece: "La presente ley tiene por finalidad establecer 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 ley nacional 24.240 de "defensa del Consumidor", artículo 42 de la Constitución Nacional y el artículo 47 de la Constitución Provincial 1957-1994."

Coincide así con el art. 8 de la L.D.C., que reconoce el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios "a condiciones de trato equitativo y digno". En idéntico

sentido, el art. 11 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 estableció que toda persona tiene derecho "al reconocimiento de su dignidad", y en el año 1966 el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que declararon la "dignidad inherente a la persona humana".

Cuando ocurre como en el presente, ejercicio de facultades de revisión judicial del obrar administrativo en la primera instancia judicial, aunque por el cauce del recurso de apelación; frente a un procedimiento administrativo sancionador, rige el principio de tutela judicial efectiva. Como se sabe, pretende la eficaz vigencia del Estado de Derecho Constitucional Social y Democrático.

Bajo dicho ámbito, el derecho constitucional en el art. 42 C.N. y 47 C.P., jerarquizan en la ley suprema el carácter tuitivo del derecho del consumidor y usuario. Ello implica por extensión, la misma protección a la relación jurídica particular emergente de este tipo de vinculación.

Así, la pretensión de invalidación del acto administrativo sancionatorio final, no debe encontrar andamio frente a la reconocida consecuencia jurídica del incumplimiento verificado y la consecuente postergación de las normas de atención a usuarios y consumidores establecidos por la normativa.

A partir de lo expuesto, consideramos que la conducta no colaboradora de la recurrente para la atención al usuario en condiciones dignas y seguras, como integrante del servicio que presta la entidad bancaria, infringe las pautas protectorias de la legislación en la materia y legitiman la sanción que le impusiera la autoridad administrativa, por infracción a la Ley 2442-D y su Reglamentación - Decreto N° 2608 y Anexo.

Es que, no se advierte de las constancias de autos, vicios con entidad suficiente para provocar la invalidez del procedimiento administrativo, ni desconocimiento de los datos recabados en el expediente administrativo, ni aplicación errónea del derecho. Encontrándose con las pruebas de la causa suficientemente acreditada en los términos de la normativa, la materialidad de la infracción en los aspectos señalados y el factor de atribución, frente a la protección de los consumidores y usuarios.

En relación con ello, estimamos legítima la sanción con fundamento en el art. 3 de la Ley 2442-D; en cuanto este precepto establece norma para la atención a fin de garantizar el trato digno y correcto que debe recibir el consumidor, como expresión del deber de seguridad del art. 5 de la L.D.C. y constituyen derechos básicos inherentes a la persona humana.

Analizados los extremos precedentes, entendemos razonable, la sanción impuesta; encontrándose el Organismo facultado para imponer el monto de la multa en las previsiones de los artículos 47 - sanciones - y 49 - graduación-.

El art. 49 de la Ley de Defensa del Consumidor prevé un sistema de aplicación y graduación de las sanciones. El texto de la norma deja a criterio de la autoridad de aplicación la tarea de fijar la pena en función del caso concreto, con sus circunstancias agravantes y atenuantes, las cuales, deben ser graduadas de conformidad a las distintas pautas o parámetros que se enumeran. Entre estos últimos se encuentran aquellos que se pueden considerar como "objetivos" es decir los que apuntan a la exteriorización de la infracción y sus consecuencias dañosas y los " subjetivos", que tienen en cuenta las cualidades personales del sujeto infractor.

No se aprecia en autos, apartamiento de los parámetros legales ni desproporción en relación al monto determinado. Pues, la conducta hallada -incumplimiento del art.3 de la Ley 2442-D -a los fines de garantizar el trato digno y correcto al usuario del servicio bancario de concurrencia masiva-, en las alternativas que prevé el art. 47, halla

correlación con en el modo de aplicación previsto en el art. 49 de la Ley 24240 dando sustento a la pena impuesta.

b) Finalmente y en relación al planteo de inconstitucionalidad (por incompetencia) formulado, teniendo 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° 000079/18 fueron realizados por la Dra. Silvia A. 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. 3 de la Ley N° 2442-D, por no constar en el ticket emitido por el turnero, tiempo estimado de espera.

En esa interpretación, cabe confirmar la Disposición N° 000079/18, en todas sus partes.

IV.- Atento la solución arribada, las costas se imponen a la apelante-vencida. Los honorarios profesionales se regulan en función de las pautas fijadas por los arts. 3, 4, 5 segundo párrafo, 6, y 7 de la Ley Arancelaria vigente (288-C) y -art. 34 Ley 1940 -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 Ley 1940-, aplicable al presente.

La Dra. Silvia Geraldine Varas 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.

V.- 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 \$ 8.000,00 (ver fs. 18), 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 \$1.500-, 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 \$1.500. Como puede observarse la aplicación lisa y llana del cálculo efectuado, aún aplicando la escala máxima de porcentaje (22% s/1.500: \$ 330), 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 Natalia Prato Stoffel dijo:

I.- Motiva mi intervención la convocatoria a dirimir la disidencia existente en los votos emitidos por las Sras. Juezas Gloria Cristina Silva y Silvia Geraldine Varas , 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 Silvia Geraldine Varas.

ASÍ 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° 000079/18 de la Dirección de Defensa al Consumidor.

II. IMPONER las costas al apelante vencido.

III.- REGULAR los honorarios de la parte recurrente de la siguiente forma: al Dr. Roberto Alejandro HERLEIN en la suma de PESOS TREINTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS CINCUENTA (\$34.750,00) como patrocinante y al Dr. Miguel Alberto TOURN en la suma de PESOS TRECE MIL NOVECIENTOS (\$13.900,00) como apoderado; y a los Dres. Walter Eduardo REPETTO y Benjamin KAPEICA en la suma de PESOS DOCE MIL CIENTO SESENTA Y DOS CON CINCUENTA CENTAVOS (\$12.162,50) como patrocinantes y en la suma de PESOS CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO (\$4.865,00) 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.