



Lanús, 24 MAY 2019

RESOLUCIÓN N°0360

VISTO:

La CONSTITUCIÓN NACIONAL, la CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, la Ley N° 24.240, la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires, la Ordenanza N° 10.318, el Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009, el Expediente N°4060-4099-D-2017, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 30 de marzo de 2017, por el Sr. DI FIORE, Roque Antonio, DNI 93.428.270, en adelante el reclamante, contra la firma BANCO PATAGONIA S.A., CUIT N° 30-50000661-3, con domicilio denunciado en la Av. San Martín N° 1595 de la localidad de Lanús Oeste, provincia de Buenos Aires, en adelante la reclamada.

Que según surge de la descripción del reclamo a fs. 1 vta. el reclamante manifiesta que posee paquete de productos del Banco Patagonia S.A., a su nombre emitidos sin su autorización, continúa manifestando que al presentarse al Banco a realizar el reclamo y solicitar la baja del mismo no se la quisieron recibir. El reclamante expresa en sus pretensiones que requiere la devolución de los importes que se le descontaron sin su autorización.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y del Consumidor resolvió hacer lugar al reclamo por encuadrarse prima facie en los preceptos establecidos en la Ley Nacional N° 24.240 y en la Ley Provincial N° 13.133; formándose expediente en el Departamento de Mesa General de Entradas y Archivos.

Que en cumplimiento de lo previsto en el art. 46 de la Ley Provincial N° 13.133 el Departamento de Atención al Público fija las audiencias previstas.

Que la reclamada no se presentó a dos actos conciliatorios debidamente notificados, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencia injustificada.

Que la Dirección de Defensa del Usuario y Consumidor no puede emitir opinión respecto de los hechos relatados por la parte reclamante, no obstante de la evaluación de las actuaciones a la vista se observa que BANCO PATAGONIA S.A. habría incurrido en infracciones a la normativa vigente en la materia.

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 45 de la Ley Nacional N° 24.240 y 47 de la Ley Provincial N° 13.133 la Dirección interviniente procede a labrar acta de imputación obrante a fs. 16/18, por infracción a los siguientes artículos:



presunto infractor por incumplir con su deber de asistencia al acto conciliatorio y no haber justificado dicha inasistencia. ... El art. 50°...es fundamental a los efectos de hacer valer los derechos del demandado toda vez, que el auto de imputación, lejos de “criminalizar” al presunto del infractor, tiene por verdadero cometido garantizar el debido proceso y la garantía constitucional de defensa en sede administrativa, otorgando una vez más la posibilidad de efectuar su descargo, ofrecer prueba y también proponer fórmulas conciliatorias, ya que aunque verse sobre el fondo, implica una resolución final sobre el mismo.” TITULO: “El auto de imputación, la resolución final y el acto administrativo en el ámbito de la Ley 13.133” – AUTOR: Jonathan R. Pita - https://www.eldial.com/nuevo/lite-tcd-detalle.asp?id=6131&base=50&id_publicar=&fecha_publicar=02/03/2012&indice=doctrina&suple=Consumidor.

Que, mediante cédula de notificación obrante a fs. 19 se notificó a la reclamada la parte dispositiva del auto de imputación, adjuntando a la misma copia completa del escrito, otorgándole los plazos de ley para presentar descargo y ofrecer pruebas que hagan a su derecho.

Que la reclamada ha presentado escrito con fecha 17/04/19, titulado “MANIFIESTA”, en el mismo solicita se corra traslado a su mandante (BANCO PATAGONIA S.A.), del reclamo completo del Sr. Fiore, toda vez que de la documentación anexada a la cédula no surgen detalles de los hechos reclamados por el denunciante, ni de su pretensión. Continúa su requerimiento con

la fijación de una fecha de audiencia a fin de responder acabadamente al reclamo.

Asimismo agrega copia de poder, todo ello de fs.20/25.

Cabe destacar y puntualizar que la reclamada nada ha contestado a la imputación que se le ha cursado, en ningún momento realizó descargo respecto de los artículos infraccionados. La reclamada pretende con su presentación dejar inferir que nunca ha tenido conocimiento de la denuncia de autos, que nunca se ha brindado la documentación correspondiente y no se le ha cursado notificación. Es oportuno aclarar que desde el planteo de la denuncia ya ha transcurrido más de un año, que en el desarrollo del expediente en cuestión se han cursado las notificaciones correspondientes con la que se ha trasladado la documentación que hoy tardíamente pretende. Para mayor abundamiento, las notificaciones han sido recibidas por la reclamada con fecha 25 de abril de 2017, junto a la documentación y reclamo, y con fecha 08 de mayo del mismo año, todas al mismo domicilio al que se ha notificado el auto de imputación y del que si han dado cuenta con su última presentación.

Que como más arriba se expresara, la reclamada si bien realizó presentación en tiempo y forma, no ha brindado justificación ni respuesta a las normas infraccionadas, simplemente se limitó a requecimientos extemporáneos.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis de la Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133 y sancionar con arreglo a lo establecido en la Ley Nacional N° 24.240 y los artículos 79 y 80 de la Ley Provincial N° 13.133 *"Código de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios"*.



Que a los efectos de la graduación de la pena, la misma, se establece conforme los Artículos 49 de la Ley Nacional N° 24.240 y 77 de la Ley Provincial N° 13.133.

Que el suscripto se encuentra facultado para el dictado de la presente medida en virtud de lo establecido por el Art. 1° del Decreto N° 2393, de fecha 24 de noviembre de 2009.

POR ELLO:

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

RESUELVE:

ARTICULO 1º: Impóngase, a BANCO PATAGONIA S.A., C.U.I.T. N° 30-50000661-3, con domicilio constituido en la Av. San Martín N° 1595 de la localidad de Lanús, una multa de PESOS DIEZ MIL (\$ 10.000), por infracción a los arts. 8 bis Ley Nacional N° 24.240 y 48 de la Ley Provincial N° 13.133, en función de lo dispuesto en el art. 73 inc. b y art. 77 inc. b, e, f, h de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTICULO 2º: La multa impuesta deberá abonarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada la presente, conforme el art. 63 de la Ley Provincial N° 13.133, en las cajas de la Tesorería General del Municipio de Lanús, ubicadas en el Centro de Atención Vecinal, sito en Av. Hipólito Yrigoyen N° 3879 de la ciudad y partido de Lanús, en el horario de 8:00 a 12:30; debiendo previamente solicitar el

correspondiente cupón de pago ante la Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor, ubicada en el primer piso del mismo domicilio.

ARTÍCULO 3º: Una vez abonado el importe de la multa se deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el art. 1º de la presente resolución, adjuntando copia del comprobante de pago al expediente N° 4060-4099-2017. En caso contrario, vencido el plazo de ley, se remitirán las actuaciones para su ejecución por vía de apremio.

ARTICULO 4º: La infractora mencionada deberá publicar la parte dispositiva de la presente a su costa en el diario nacional de mayor circulación, dentro del plazo de DIEZ (10) días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 47º in fine de la Ley Nacional N° 24.240 y artículo 76º de la Ley Provincial N° 13.133.

ARTÍCULO 5º: La presente será refrendada por el Sr. Director de Defensa del Usuario y el Consumidor de la Municipalidad de Lanús, Sr. Ariel Voiro.

ARTICULO 6º: Dese a registro oficial de Resoluciones y Boletín Municipal, notifíquese a quien corresponda.

SR. ARIEL A. VOIRO
DIRECTOR DE DEFENSA DEL
USUARIO Y EL CONSUMIDOR



DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO



- ARTICULO 8° bis Ley Nacional N° 24.240: Trato digno.

Prácticas abusivas. "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. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor." (*Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008*)

"Cuando hablamos de trato digno nos referimos al derecho "Que tiene todo hombre a ser considerado como un fin en sí mismo" o también como "el derecho que tiene todo hombre a ser respetado como tal, es decir como ser humano con todos los atributos de su humanidad".

El art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión "trato equitativo y digno", se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. La dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal.

Santos Briz sostiene que "el derecho a la contratación, como el derecho privado en general, se basa en la dignidad y en la libertad de desenvolvimiento de la personalidad del individuo, lo cual no puede darse sin el reconocimiento de los derechos y libertades fundamentales."

Es indudable que la ley 24.240 no incluye todas las posibilidades de protección a los consumidores, pero al referirnos al tema de la dignidad en materia del derecho del consumidor, debemos reconocer que como principio superior el respeto a la dignidad aparece iluminando todo el cuerpo legal y en toda la relación de consumo."

Título: La obligación de un trato equitativo y digno al consumidor –

Autor: PROTECTORA –Asociación Defensa al Consumidor.

<http://www.protectora.org.ar/atte-al-cliente-trato-digno/la-obligacion-de-un-trato-equitativo-y-digno/842/>

- Art. 48 Ley Provincial N° 13.133: "La incomparecencia injustificada a la audiencia de conciliación y/o el incumplimiento de los acuerdos homologados, se considera violación de la Ley 24.240 y de esta Ley.

El infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado".

Tiene dicho la doctrina que "Resulta oportuno distinguir que dentro del proceso podrá haber dos tipos de imputaciones: una por el fondo, en la cual la parte dispositiva dirá cuáles son los artículos presuntamente infringidos y otra imputación formal, en la jerga conocida como "imputación por el 48º", en la cual se imputa al