



Lanús, 11 JUL 2019

RESOLUCIÓN N° 0513

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°4060-1199-M-2018, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con la denuncia realizada el día 26 de octubre de 2018, por el Sr. MELO, Alberto, DNI 7.714.854, en adelante el reclamante, contra la firma BANCO PIANO S.A., CUIT N° 30-56915176-3, con domicilio denunciado en la Av. Domingo Perón N° 2553 de la localidad de Valentín Alsina, partido de Lanús Oeste, en adelante la reclamada.

Que según surge de la descripción del reclamo a fs. 1 vta. y nota de fs. 2 el reclamante manifiesta que solicitó a la entidad bancaria la restitución de \$ 3.710,20 debitado de su cuenta de haber jubilatorio de forma inconsulta y una respuesta justificando el proceder.

El reclamante expresa en sus pretensiones que requiere se le reintegre el importe debitado o de lo contrario se explique él porque del débito.

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 al primer acto conciliatorio fijado, encontrándose debidamente notificado, incurriendo de este modo en infracción formal por ausencia injustificada.

Que al segundo acto conciliatorio se presentaron ambas partes, en el mismo la reclamada realizó ofrecimiento solicitando un cuarto intermedio para elevar a su mandante el reclamo del cliente y contestar por escrito en un plazo máximo de cinco días hábiles, este fue aceptado por el reclamante.

Que la reclamada no cumplió con el plazo otorgado, por lo que se cursó intimación pertinente, de la que la reclamada hizo caso omiso.

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 PIANO 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. 22/25, por infracción a los siguientes artículos:

- 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 todos 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 presunto infractor por incumplir con su deber de asistencia al acto conciliatorio y no haber justificado dicha inasistencia. ... El art. 50º...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 el reclamado si bien concurrió al último acto conciliatorio no lo ha hecho con la debida documentación que lo acredita, por lo que se le otorgó el plazo de 5 días para que subsane dicha circunstancia. Que en el presente la reclamada nunca aportó el poder suficiente por lo que de acuerdo a lo

prescripto en el art. 51 de la ley provincial N°13.133 corresponde tenerlo por no presentado, configurando así otra ausencia injustificada, tal como se mencionara oportunamente.

-Art. 51 Ley Provincial N° 13.133: "En el escrito de descargo o en su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio dentro del radio del Municipio y acreditar personería. Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado. Podrá ofrecer la prueba que haga a su derecho, proponiendo en tal caso los peritos a su costa."

Que, mediante cédula de notificación obrante a fs. 26 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 no ha presentado descargo, ni ha ofrecido pruebas, venciendo el plazo previsto en la normativa para hacerlo.

Que por lo expuesto corresponde tener por acreditada las infracciones a los artículos 8 bis de la Ley Nacional N° 24.240, 48 y 51 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 PIANO S.A., C.U.I.T. N° 30-56915176-3, con domicilio constituido en la Av. Domingo Perón N° 2553 de la localidad de Valentín Alsina, partido de Lanús, una multa de PESOS VEINTE MIL (\$ 20.000), por infracción a los arts. 8 bis Ley Nacional N° 24.240, 48 y 51 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° 4060-1199-2018. 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, notifiquese a quien corresponda.

Firma manuscrita en azul de Ariel A. Voiro.

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



Firma manuscrita en azul de Ricardo O. Busacca.

DR. RICARDO O. BUSACCA
SECRETARIO DE GOBIERNO

