



Provincia de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMIA
OFICINA PROVINCIAL DE COMERCIO
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

"2024-30° Aniversario de la disposición transitoria
Primera de la Constitución Nacional de 1994"

CÉDULA DE NOTIFICACION N° 292/2024

SEÑOR/A: GONZALEZ NIMSI PEDRO
DOMICILIO CONSTITUIDO: LAS VIOLETAS N° 89
LOCALIDAD: USHUAIA –
PROV: TDF

Por la presente, me dirijo a Ud. en el marco del Exp.011617-EC/2017, caratulado "S/DENUNCIA PRESENTADA POR EL SR.GONZALEZ PEDRO NIMSI CONTRA BANCO BBVA FRANCES POR PRESUN.INFRACCION LEY NACIONAL 24240 Y LEY PROV.962 DEF.DEL CONSUMIDOR - a los efectos de remitir adjunto copia del DICTAMEN D.O.P DE COM MEC N° 30/2024 de fecha 23/07/2024 RESOLUCION O.P.COM N°93/2024 de fecha 06/08/2024 para su conocimiento (Art. 52° Ult. Parr. Ley 141).- Se otorga un plazo de cinco (5) días hábiles para que aporte sus datos bancarios para que se realice el pago correspondiente, ante esta Dirección Provincial De Defensa al Consumidor zona Sur, sita en calle San Martin N° 788 2° piso y/o a través del correo electrónico acreditacionedefush@gmail.com a los fines que la empresa acredite el depósito del concepto **Daño Directo** conforme Art.2 de la resolución que se adjunta.

QUEDA POR LA PRESENTE DEBIDAMENTE NOTIFICADO/A.-
USHUAIA,

SANCHEZ RUBEN HECTOR
DEPTO DE DESCARGO Y PRUEBA Z.S.
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

30 SEP. 2024

- ☐ NO RESPONDE AL LLAMADO
☐ NO CORRESPONDE DOMICILIO
☒ SE FIJA EN PUERTA O BUZON
☐ OTRO.....

FIRMA DEL NOTIFICADO:
ACLARACIÓN:
FECHA:

FIRMA DEL NOTIFICADOR: Avance Roberto Marcelo
23/07/2024/00
Inspector
ACLARACIÓN:
FECHA:

En la ciudad de USHUAIA, a los 03 días del mes de SEPTIEMBRE del año 2024, siendo las 1130 horas me constituí en el domicilio precedentemente indicado, procedí a fijar en puerta una copia de la Cédula (Art. 55 – inc. c) de la Ley Provincial N° 141 de Procedimiento Administrativo.

FIRMA DEL NOTIFICADOR: Roberto Marcelo
23/07/2024/00
Inspector
ACLARACIÓN:



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

USHUAIA, 6 DE AGOSTO DE 2024

VISTO el expediente N° 11617-EC/2017 "S/ DENUNCIA PRESENTADA POR EL SR. GONZALEZ PEDRO NIMSI CONTRA BANCO BBVA FRANCES POR PRESUNTA INFRACCION A LA LEY N° 24240 Y LEY PROVINCIAL N° 962 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", del registro de esta Gobernación; y

CONSIDERANDO:

Que por el mismo tramitan las actuaciones en raíz de una denuncia realizada por el Sr. Denunciante quien en fecha 14/06/2017 manifestó ante la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Sur, que la firma comercial BBVA ARGENTINA (EX BBVA BANCO FRANCES) no le había dado respuesta ante un reclamo efectuado sobre el reclamo de una deuda contraída no informando el origen de la misma y habiendo en reiteradas oportunidades en el mismo día llamado a su teléfono personal y en su ámbito laboral del Sr. Denunciante.-

Que insto la acción administrativa ante estas oficinas de Defensa del Consumidor Zona Sur en razón de la falta de respuesta ante los requerimientos efectuados a la sumariada.-

Que habiendo denunciado el Sr. Denunciante relación consumeril probable con el BBVA ARGENTINA, se fijan audiencias de conciliación, remitiendo las notificaciones pertinentes al efecto de la comparecencia conforme art. 25 ley pcial 962, sin que se logre arribar a un acuerdo conciliatorio, por las incomparencias reiteradas a las mismas.-

Que al no haber arribado a ningún acuerdo conciliatorio a lo largo del expediente, se labra auto imputatorio contra la firma sumariada por violación a los artículos 4°, 8° bis, 10° ter y 40° bis de la ley nacional 24.240.-

Que en consecuencia, la firma denunciada ejerció el derecho de defensa contemplado en el art. 27 ley pcial. 962 (efectuó descargo) e hizo uso del ejercicio del derecho de producción de prueba, en este caso acredito prueba documental y solicito prueba pericial contable.-

Que el referido auto imputatorio careció de forma parcial de los elementos descriptos en el art. 26 ley pcial 962 con relación al artículo 10° ter, por lo que solamente se dio continuidad al procedimiento administrativo en base a la presunta infracción del art. 4°, 8° bis y 40° bis ley nacional 24.240.-



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

Que habiéndose efectuado un análisis de los artículos en cuestión solamente tuvieron procedencia los artículos 4°, 8° bis y 40° bis ley nacional 24240.-

Que los artículos en cuestión expresan *"Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición".-*

Que de forma consonante el art. 1100 del CCCN comentado ha establecido *"...El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión. 1. Introducción La información suficiente y adecuada es requisito para el ejercicio de la libertad de contratación del consumidor a la que se refiere el art. 1099 CCyC. La obligación de proporcionarla, impuesta al proveedor, está destinada a morigerar o suprimir la asimetría existente entre las partes en una relación de consumo, precisamente basada en gran medida por la distinta posibilidad de acceder a información real, certera, sobre las características del producto o servicio del que se trate..."* CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACION COMENTADO- TOMO III- LIBRO TERCERO- ARTS. 724 A 1250- ED. INFOJUS MAYO 2016- PAG. 496

Que en atención al motivo de la deuda contraía en ninguna oportunidad se observa que efectivamente el Sr. Consumidor recibiere el motivo por el cual se le reclamaba la presunta deuda.

Que posteriormente la sumariada en su descargo (fs. 24/25) informo el motivo de la deuda reclamada en *"un debito realizado en la cuenta corriente de una cuota del préstamo prendario el día 05/11/2014 , ello en virtud de que en la caja de ahorro no existían fondos suficientes constituidos para pagar la cuota, por lo que se compenso de la cuenta corriente"*, mas no informa, mediante la documental y la prueba pericial contable desestimada por su no producción y notificada al domicilio



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

electrónico constituido, que hubiere brindado esa información al Sr. Denunciante ni arbitra elementos que pudieren acreditar la información al mencionado.-

Que sobre el art. 8° bis ley nacional 44240 "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..."

Que anexando a lo manifestado por la ley nacional 24240, el art. 1097 del CCCN comentado expresa "Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias... 2. Interpretación Sobre la base de la previsión contenida en el art. 42 CN, el Código establece la obligación del proveedor de garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios e impone el deber de respetar su dignidad, según los criterios generales establecidos en los tratados de derechos humanos. Específicamente, en el artículo se le impone al proveedor el deber de abstenerse del desarrollo de conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Ellas pueden darse en múltiples situaciones cotidianas, como, por ejemplo, de no respetarse las pautas de trato y respeto propias de determinadas culturas o religiones; en caso de o proveer un centro de salud a un paciente de vestimentas adecuadas para cubrir su cuerpo cuando debe circular o ser trasladado por sus instalaciones para que se le practiquen estudios médicos que requieren que se despoje de sus vestimentas; cuando se colocan cámaras de seguridad en el espacio donde habrán de probar ropas los clientes de una tienda; cuando se adoptan actitudes intimidantes o vejatorias para requerir a un cliente de una tienda o supermercado que permita ser revisado ante la sospecha de un hurto; cuando sus conversaciones o expresiones son registradas en audio o video sin que se le dé aviso de ello, etc. Lo previsto en la norma no se agota en el sometimiento de la persona del consumidor a situaciones vejatorias de las que sea directamente víctima, sino también de su exposición a prácticas vergonzantes o



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMIA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

lesivas de la dignidad de terceros, como pueden ser personas vinculadas con el proveedor por un nexo laboral o contractual distinto del establecido por el consumidor. Tal, por ejemplo, la situación planteada en el caso de Manuel Wackenheim c. France, al que se hizo referencia al comentar el art. 1004 CCyC. Sobre el particular se sostiene que el derecho de acceso al consumo supone a un "acceso digno y equitativo", lo que significa, sin menoscabo a los atributos esenciales del consumidor como ser humano, que aparecen afectados no solo en razón de tratos discriminatorios o arbitrarios, sino también cuando el aprovechamiento importa menguar las pretensiones de dignidad y equidad del público. Lo propio acontece con la prohibición de publicidad que sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud (art. 1101, inc. c, CCyC)..." CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACION COMENTADO- TOMO III- LIBRO TERCERO- ARTS. 724 A 1250- ED. INFOJUS MAYO 2016- PAG. 491/492

Que en conclusión, el Sr. Consumidor no recibió información sobre el origen de la suma reclamada en concepto de deuda, como asimismo la sumariada afecto la dignidad del mencionado en cuanto resalto el desequilibrio existente entre la relación consumidor-proveedor de manera avasallante llamando en reiteradas oportunidades al Sr. Consumidor en su ámbito laboral y personal.-

Que en conclusión, el suscripto, comparte y hace suyo el criterio sustentado por servicio jurídico, adhiriéndose en su totalidad al dictamen que antecede.-

Que asimismo, corresponderá resolver en sentido positivo la aplicación del artículo 40 bis de la LDC —encontrándose dentro de los parámetros analizados la aplicabilidad del mismo en Dictamen que antecede-, por lo cual sería viable la aplicación de responder sobre el DAÑO DIRECTO.-

Que es necesario a los efectos de ponderar la sanción a implementarse tener en consideración lo establecido por el art. 49 ley nacional 24240 que refiere "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho".-

Que STIGLIZ ha expresado "... A su vez, el art. 49 del mismo ordenamiento establece las pautas o criterios que la autoridad de aplicación deberá



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMIA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

*ponderar al momento de aplicar y graduar la sanción que imponga. Debe entenderse que la fijación de la sanción y su graduación son facultades discrecionales de la autoridad administrativa(40). Por ello, la enumeración que efectúa la ley es sólo enunciativa y ejemplificativa, además de que, en la parte final del párrafo primero, expresa que también se tendrán en cuenta "las demás circunstancias relevantes del hecho". En este sentido, las pautas enumeradas en el artículo podrán ser tenidas en cuenta en su totalidad o sólo algunas de ellas o las que correspondan según el caso concreto, además de aquellas no enunciadas pero que la autoridad administrativa considere determinantes para la imposición y cuantificación de la sanción que imponga. La norma enumera como cuestiones a analizar para determinar la sanción y su graduación, las siguientes circunstancias: a) **El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario:** resulta lógico que el principal criterio a tomar en cuenta sea la víctima de la infracción, el daño que ésta efectivamente sufrió, ya sea material como moral. Si bien es cierto que, para la imposición de una sanción a quien haya infringido la legislación consumerista no se requiere la existencia de un perjuicio concreto(41), (42), no es menos cierto que la existencia o no de un perjuicio para el consumidor resulta determinante para aplicar y graduar la sanción que se le imponga. b) **La posición en el mercado del infractor:** entendemos que, en este punto, la ley refiere a cuál es el lugar concreto que ocupa el proveedor en mercado y/o en el ámbito en el cual desarrolla su actividad. Es importante analizar y evaluar si se trata de un proveedor mayoritario o minoritario o si es único o monopolístico; si es una empresa que actúa comercialmente sólo en la jurisdicción donde se verificó la infracción o si lo hace en más de una provincia o si actúa a nivel nacional. Es evidente esta posición del proveedor en el mercado debe constituirse en una pauta a tener en cuenta al momento de fijar y graduar la sanción que eventualmente se le imponga(43). c) **La cuantía del beneficio obtenido:** es obvio que el beneficio obtenido por el proveedor como consecuencia —directa o indirecta— de la infracción cometida, resulta un elemento importante a tener en cuenta al momento de establecer la sanción y su graduación. También lo es la magnitud de tal beneficio. Lo que la norma intenta evitar es la comisión de lo que se conoce como "ilícito lucrativo"(44), intentando desactivar el beneficio obtenido por el proveedor de modo que no le resulte "rentable" o beneficiosa la comisión de la infracción. Entendemos que el vocablo "beneficio" resulta más adecuado que "ganancia", toda vez que no se circunscribe únicamente al netamente patrimonial o económico obtenido directamente por el proveedor. En este sentido, dentro del concepto de beneficio, pueden incluirse, también, aquellas situaciones que conlleven en un*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMIA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO



beneficio diferente al meramente económico como, por ejemplo, una mejor situación del infractor, frente a su competencia, dentro del mercado en el cual desarrolla su actividad. d) **El grado de intencionalidad:** se refiere al factor de atribución en la comisión de la infracción, esto es, si hubo culpa, dolo o malicia en el infractor. e) **La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización:** este punto obliga, para decidir la sanción y su graduación, a proyectar las consecuencias que el hecho que se sanciona como infracción tenga eventualmente respecto de la sociedad, de la ciudadanía y del resto de los consumidores. Es decir que se requiere analizar si el perjuicio ocasionado concretamente al consumidor denunciante como consecuencia de la infracción tiene, además, una proyección social que permita pensar que el mismo pudo o podría tener una repercusión tal que afecte o haya afectado a más consumidores o a un grupo específico o determinado de ellos, en condiciones similares al que realizó la denuncia⁽⁴⁵⁾. También debe tomarse en cuenta, tal como lo establece la norma, la generalización de estos riesgos, es decir, la posibilidad de que los mismos se propaguen o difundan y puedan, eventualmente dañar a otros consumidores y usuarios. f) **La reincidencia:** obviamente, la reincidencia en la comisión de una nueva infracción, será un elemento determinante al momento de fijar y cuantificar la sanción que se imponga al proveedor. La norma específicamente establece que será considerado reincidente aquel que, habiendo sido sancionado por una infracción a la ley 24.240, incurra en otra dentro del término de cinco años. El texto legal no aclara si la comisión debe ser idéntica a la nueva o si, por el contrario, cualquier infracción cometida dentro del término fijado por la ley habilita, de por sí, la consideración del infractor como reincidente. Entendemos que, una posibilidad interpretativa para cada caso concreto, podría ser evaluar la reincidencia como circunstancia que, de por sí, aumente o haga más severa la sanción que se imponga al infractor y que, para el caso de que la nueva infracción sea idéntica o similar a la ya cometida y sancionada, la sanción sea mayor aún. g) **Las demás circunstancias relevantes del hecho:** como ya adelantáramos, la norma sólo establece criterios orientadores para la determinación y graduación de la sanción, enumerando algunos de manera puntual pero librando al criterio discrecional de la autoridad de aplicación las pautas a considerar. Por ello el primer párrafo del art. 49 de la LDC culmina aludiendo a las "demás circunstancias relevantes del hecho", es decir, aquellas que, si bien no se encuentran enunciadas en la norma, bien pueden ser determinantes para fijar la sanción. Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, la actitud del proveedor que se desinteresó por completo frente al reclamo del proveedor; el proveedor que, a raíz de la denuncia



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO



del consumidor, voluntariamente modificó estándares de conducta para evitar futuros reclamos; su participación en el procedimiento administrativo, en la audiencia de conciliación, por ejemplo, intentando lograr un acuerdo..." GABRIEL STIGLITZ – TRATADO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR- TOMO IV- ACCIONES JUDICIALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS- ED. THOMSON REUTERS LA LEY- EDICION 2015 – PAGES. 474/475.-

Que entonces, el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario recayó en la falta de información sobre la deuda reclamada por la sumariada, como asimismo trato indigno hacia el Sr. Consumidor habiendo avasallado las buenas prácticas comerciales.-

Que sobre la posición en el mercado del infractor, como se observa la sumariada es una firma comercial a nivel nacional pudiendo ser proveedor de alcance mayorista.-

Que sobre la cuantía del beneficio obtenido, a *prima facie* se observa que el consumidor se vio impedido de responder en forma debida y en el momento oportuno sobre la deuda reclamada; y asimismo se vio comprometido su dignidad toda vez que se consideró no al Consumidor como un fin en sí mismo si no como un medio para la obtención del reclamo de la sumariada.-

Que sobre el grado de intencionalidad se puede observar negligencia, toda vez que la controversia del presente expediente se suscitó sobre la problemática de que el Consumidor desconocía la deuda y con ello se vio socavado su trato digno y las buenas prácticas comerciales. -

Que la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, no se observan en cuanto no se encuentra acreditado la existencia de otras denuncias efectuadas por otros consumidores. -

Que la reincidencia tampoco se encuentra acreditada en autos.-

Que la demás circunstancia relevante del hecho se puede observar, desde el inicio de las actuaciones del Sr- Denunciante

Que es en razón de lo fundamentos efectuados, que el suscribiente comparte que la sanción idónea a implementarse sea la de apercibimiento "... Las sanciones establecidas son de muy diferente naturaleza y salvo el apercibimiento, no están colocadas en orden de gravedad o punición. 1. El apercibimiento consiste en una prevención, llamado de atención o en "anotar una infracción al culpable y que en caso de que se repita dará lugar a una sanción más grave"(123). Es la sanción más leve. Constituye una advertencia por parte de la autoridad de aplicación para que el infractor haga o se abstenga de hacer una cosa, importando su inobservancia



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO



una sanción mayor (124). No coincidimos con Romera en torno a que esta sanción constituiría la única excepción a la regla general que faculta a aplicar sanciones conjuntas, ya. que resultaría contradictorio con la naturaleza misma del apercibimiento (125), en tanto que la autoridad de aplicación puede ordenar la publicación de la resolución condenatoria como accesoria. En este caso la autoridad de aplicación puede eximir al infractor de la publicación que establece el art. 47(126). Con lo cual se advierte que la ley contempla tanto el apercibimiento público como el privado..." TRATADO DE DERECHO DEL CONSUMIDOR- TOMO IV- THOMAS REUTERS 2015- PAG. 351

Que el suscripto se encuentra facultado para emitir el presente acto en virtud de lo dispuesto en los artículos 45° de la Ley Nacional N° 24.240, Ley 26.361, Leyes Provinciales N° 962 y N° 141 y Decreto Provincial N° 3152/2023

Por ello:

LA DIRECTORA DE LA OFICINA PROVINCIAL DE COMERCIO

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aplicar a la firma BBVA ARGENTINA (ex BBVA BANCO FRANCES) CUIT N° 30-500000319-3, la sanción de apercibimiento, en virtud de los considerandos precedentes y del Dictamen jurídico.

ARTÍCULO 2°.- Aplicar DAÑO DIRECTO- en virtud de los considerandos precedentes y del Dictamen jurídico- a favor del Sr. Sr. Pedro Nimsi GONZALEZ DNI N° 22.343.771 por el valor de (01) Una Canasta Básica Total CBT - Hogar 3, actualizada al último valor informado por el Instituto Provincial de Análisis e Investigación Estadística y Censo de Tierra del Fuego (IPIEC) a través del sitio web <https://ipiec.tierradelfuego.gob.ar/cba-cbt/>, o el que en el futuro la reemplace, suma dineraria que deberá ser abonada por la firma infractora INC S.A. C.U.I.T. 30- 68731043-4 en el plazo de CINCO (05) días, siendo deducible de la indemnización que pudiere corresponder por acciones incoadas en sede judicial; conforme lo prescripto por el Artículo 37 de la Ley Provincial N.º 962.

La misma deberá ser transferida en la cuenta bancaria del consumidor, la cual se informará en el momento procesal administrativo oportuno.

ARTÍCULO 3°.- La firma comercial infractora, deberá publicar ÍNTEGRAMENTE la presente resolución a su costa por TRES (03) días, en un diario de considerable circulación, en un espacio destacado ubicado páginas impares, redactada con caracteres tipográficos cuyo tamaño no podrá ser inferior a uno coma ocho (1,8) décimos de milímetros de altura, debiendo asimismo acreditar dicha publicación en el expediente referenciado en el plazo de CINCO (05) días hábiles. -



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMIA
OFICINA PCIAL DE COMERCIO

ARTÍCULO 4°. - Notificar a la infractora, con copia de la presente y del Dictamen haciéndole saber a la infractora que contra este acto podrán recurrir ante el Juzgado de Primera Instancia de la Provincia del Distrito Judicial Sur que en turno corresponda, dentro de los CINCO (05) DIAS hábiles de notificada, debiendo interponer dicho recurso ante esta autoridad, previo depósito del total de la multa impuesta. -

ARTÍCULO 5°. - Comunicar a quien corresponda, dar al Boletín Oficial de la Provincia para su publicación, y continúe el trámite de ley. -

RESOLUCION O.P. COM N° 93/2024.-

G.T.F.
M.L.F.
M

KOTELANSKI
Karina Andrea

Firmado digitalmente por
KOTELANSKI Karina Andrea
Fecha: 2024.08.06 13:04:04
-03'00'



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

Dictamen N° 30/2024.
Letra: D.O.P.DE COM- MEC
Cde. Expediente N° 10061-2023

USHUAIA, DE JULIO DE 2024

**A LA SRA. DIRECTORA
DE LA DIRECCION
DE LA OFICINA PROVINCIAL
DE COMERCIO**

S _____ / _____ D:

Tramita por las presentes actuaciones la denuncia efectuada por el Sr. **Pedro Nimsi GONZALEZ** DNI N° **22.343.771**, contra la firma **BANCO BBVA ARGENTINA S.A. CUIT N° 30-50000319-3** en autos caratulados **"S/ DENUNCIA PRESENTADA POR EL SR. GONZALEZ PEDRO NIMSI CONTRA BANCO BBVA FRANCES POR PRESUNTA INFRACCION A LA LEY N° 24240 Y LEY PROVINCIAL N° 962 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**

I.- RELACION DE ANTECEDENTES:

-A fs. 4/5 obra nota remitida por el Sr. Denunciante al Subsecretario de defensa del Consumidor con fecha 14/06/2017 en el cual expreso lo siguiente *"... QUIERO MANIFESTAR MI MALESTAR CONTRA EL Banco BBVA, ya que acosa y me hostiga constantemente en la cobranza de una cuenta Caja de Ahorro en pesos N° 299-321157/3. Al respecto quiero informar como comienza mi relación con el Banco en cuestión. El 09/12/2013 acudo a la firma Hyundai (de Rueda Motors) a los efectos de comprar una camioneta Tucson 2WD 2.0.. La operación se concretó una parte financiada se concretó a través del BBVA Francés, ya que es el Banco que trabaja con la firma concesionaria de la marca Hyundai generando la Prenda Bancaria. Al cabo de dos (2) años y medio, procedí a cancelar el préstamo Prendario, a los fines de obtener la Prenda. En la Planilla emitida en el Banco BBVA Francés (Suc. Ush.) denominada "SIMULACION FINANCIERA CUENTA CON IFAS" de fecha 02/05/2016 hora 10:22:36, se puede apreciar que hasta el 05/04/2016 se pagó la cuota 27 de \$ 5.418,94 y totalizaba un saldo de \$ 53.612,20. Del mismo listado se puede visualizar que quedaba pendiente pago desde la cuota 28 hasta la cuota 48 por un total de \$ 51.639,95. Con fecha 02/05/2016 realice un deposito en el BBVA Sucursal Ushuaia de \$ 50.000, más una transferencia inmediata de \$ 6.906,59. Ambos importes (extracción + Transferencia) desde la cuenta sueldo de mi señora Érica Adriana BARRAGAN DNI 29.227.281. Par cancelar el total al Banco BBVA Francés debí abonar entre depósito y transferencia el importe total de \$ 56.906,59; ya que se cancelaba el total del importe del préstamo más el cierre de la cuenta y con eso accedía a la prenda para luego terminar el trámite del Registro del Automotor. Este importe me fue informado por la empleada Natalia MUÑOZ en carácter de Oficial Banca*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

Individual del BBVA en un papel rojo del cual adjunto copia, junto a la transferencia más el depósito. Al respecto quiero aclarar que en la fecha 02/05/2016 cancelé mi obligación con el BBVA Francés Sucursal Ushuaia, a efectos de obtener la Prenda y así gestionar ante el registro automotor el Título del vehículo. Los antecedentes del caso y los cuales adjunto, todos fechados el 02/05/2016, hasta los emitidos por Banco. Por todo lo expuesto quiero solicitar ante Uds. La intervención a fin de obtener el cese de hostigamiento que el Banco BBVA ESTA REALIZANDO SOBRE MI PERSONA, a modo de ejemplo expongo que el 12/06/2017 recibí varios llamados de Número Privado a las 10:03 (duración 9 seg.) atendí y era del sector cobranza del BBVA Francés, de mismo Número Privado se repitieron llamadas a las 10,42hs (dos veces) una de las cuales atendí y era el BBVA) 10,43, 13,02HS y después recibí llamados del número 11-2233-0001 a las 11,45hs; 14,47hs; 16,29hs y 19,32hs y también llamaron a mi puesto de trabajo alrededor de las 10,45hs dejando un mensaje al telefonista para que me comuniqué con el Sector Cobranza del BBVA Francés. Desconozco totalmente la deuda reclamada por este Banco que a casi un año me avisan de una deuda que corresponde a mantenimiento de cuenta. Por demás está claro que la cuenta que apertura ante la concesionaria donde adquirí el rodado 09/12/2013, solo se abrió para cancelar la cuota del préstamo prendario, por lo cual di por extinguido todo vínculo con este banco una vez que procedí a su cancelación por adelantado y por el total que adeudaba al 02/05/2016. Solo se trataba de algo provisorio. Además quiero aclarar que no fui ni soy cliente del Banco BBVA Francés, nunca use tarjetas de crédito ni débito, etc. El banco actúa de manera por demás abusiva, encuadrando su actitud en los términos contemplados en la ley 24240 CAPITULO IX, DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES ARTICULO 37. Solicito vuestra intervención en el marco de su competencia y de lo estatuido en Ley Nacional 24240 "Defensa del Consumidor" ante el acoso y hostigamiento desmedido de este banco ante una deuda, a la cual no reconozco..."

A fs. 06 obra Copia Autenticada del DNI del Sr. GONZALEZ.

A fs. 7 consta formulario de Simulación Financiera por Cuenta (IFA), emitido por el BBVA, con fecha 09/12/2013, en el cual en Situación indica CANCELADA.

A fs. 8/9 obran datos de la formalización, referente a la simulación financiera cuenta con IFAS, en el cual en fecha 02/05/2016, figura como Capital Pendiente la suma de pesos \$ 53.612,20.

A fs. 10 constan copias autenticadas de Tickets emitidos por el Banco de Tierra del Fuego.

A fs. 11, obra formulario 03.

A fs. 12/13 obra Contrato de Prenda con Registro.

A fs. 14 consta Certificado de Solicitud de Cobertura de Automotores.

A fs. 15 obra Título del Automotor.

A fs. 16 consta RECIBO de la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios-Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO
A fs. 17, consta Formulario 02.

Desde fs. 22 hasta fs. 35 obra escrito COMPAREZCO. ACREDITO PERSONERIA. CONSTITUYO DOMICILIO. INFORMO IMPOSIBILIDAD DE COMPARECER. FORMULO MANIFESTACIONES. AUTORIZO, presentado en fecha 14/12/2017, por el Dr. REGALADO, en el cual se presenta como Apoderado del Banco BBVA, haciendo presentación del correspondiente Poder que así lo acredita. Es dable destacar que en el presente escrito, el abogado en su punto III.I.-) LA EXISTENCIA DE SALDO DEUDOS DE LA CUENTA CORRIENTE N° 01-299-000025/3. LA CONFORMACION, indica qué, se procede a transcribir textualmente: *“El Sr. Pedro Nimsi GONZALEZ, DNI N° 22.343.771, era titular la Cuenta Corriente del título. La mencionada cuenta posee al 08/08/2017, un saldo deudor de pesos SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE (\$ 6.287). El saldo referente se conforma de un debito realizado en la cuenta corriente de una cuota del préstamo prendario el día 05/11/2014...”*

A fs. 36, consta Acta de Audiencia celebrada el día 15/12/2017, en la cual se dejó constancia de la incomparecencia por parte de la firma denunciada, y del Sr. denunciante.

A fs. 38/39 escrito presentado por el Sr. Denunciante de fecha 28/03/2018.

A fs. 40/41 constan formularios de Solicitud de Justificación-Razones personales u otras inasistencias (licencias laborables).

A fs. 43 obra escrito DESIGNO ABOGADA PATROCINANTE. AUTORIZO TOMA DE VISTAS, presentado por el Sr. NIMSI, en designación de la Dra. BECERRA.

Desde fs. 48 hasta fs. 50, consta escrito SOLICITA PRONTO DESPACHO, presentado en fecha 07/11/2018.

A fs. 52, obra Nota N° 36/2018-D.P.D.C.

A FS. 53, obra escrito MANIFIESTO IMPOSIBILIDAD DE CONCURRIR A AUDIENCIA. RATIFICO PRESENTACION, oportunamente presentada en fecha 15/11/2018, por el Dr. REGALADO.

A fs. 54, consta Acta de Audiencia celebrada el día 15/11/2018, en la cual se dejó constancia de la incomparecencia por parte de la firma denunciada.

Desde fs. 56 hasta fs. 60, obra escrito de fecha 20/11/2018, presentado por el Sr. Denunciante, en el cual Adjunta Carta Documento enviada al BBVA Francés y Nota en respuesta a la misma.

A fs. 61 proveído de fecha 23/11/2018. 61, obra

A fs. 66/67, consta Imputación efectuada al Banco BBVA Francés en fecha 15/04/2019.

A fs. 70/71, obra escrito FORMULO DESCARGO. OFREZCO PRUEBA, presentado en fecha 25/04/2019 por el Dr. REGALADO.



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

A fs. 72 consta proveído de fecha 05/06/2019, en la cual en su punto I-A la presentación en su punto II.- En relación a la prueba Pericial Contable solicitada, se le hace lugar y en consecuencia se requiere intimar al Banco a que en el término de 5 días designe un perito contador. En su punto III.-A- Requiere que se libre oficio a la Firma BBVA Banco Francés a los efectos de que informe y remita documentación varia. En su punto B- Solicita se intime al Sr. GONZALEZ Pedro Nimsi, a presentar ORIGINAL y una copia del comprobante de pago de la cuota de fecha 5/11/2014 por \$ 5.000 aprox. En relación al préstamo prendario que tenía con la firma BBVA BANCO FRANCÉS, copia libre deuda emitido por la entidad bancaria y/o documento alguno emitido por la entidad Bancaria en la cual consta la cancelación del préstamo.

A fs. 73, obra Cédula de Notificación N° 470/2019, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 10/06/2019.

A fs. 74, obra Cédula de Notificación N° 471/2019, enviada al Sr. denunciante, de fecha 10/06/2019.

A fs. 75, consta OFICIO N° 21/2019-BIS, enviado al Banco BBVA Francés, de fecha 07/06/2019.

A fs. 76, obra escrito EXPLICO RAZONES. SOLICITO PRORROGA PARA DESIGNAR PERITO CONTADOR, presentado en fecha 18/06/2019 por el Dr. REGALADO.

Desde fs. 77 hasta fs. 87, obra documentación presentada en fecha 26/06/2019 por el Sr. Denunciante.

A fs. 88/89, obra escrito INFORMO PERITO CONTADOR. FORMULO MANIFESTACIONES CON RELACION A LA DOCUMENTACION. SOLICITO PRORROGA. EXPLICO RAZONES. Presentado por el Dr. REGALADO en fecha 26/06/2019.

A fs. 90, consta proveído de fecha 04/07/2019,- mediante el cual se suspenden los plazos que estuvieran corriendo en las oficinas de Defensa del Consumidor, hasta tanto se realice la apertura del nuevo edificio.

A fs. 91/92, obra Resolución RESOL-2019-70-E-GDETDF-SCO-SCOMECA, de fecha 04/07/2019, mediante el cual en su Artículo 1° se suspenden todos los plazos.

A fs. 93, consta Resolución RESOL-2019-78-E-GEDETDF-SCO#MECA, mediante la cual se da de baja la Resolución RESOL-2019-70-E-GDETDF-SCO-SCOMECA, y se reanudan todos los plazos.

A fs. 94, consta proveído de fecha 12/08/2019,- mediante el cual en virtud de haberse reanudado los plazos, se da por presentado en tiempo y forma la prueba documental del Sr. Denunciante. Asimismo al descargo presentado por el Dr. REGALADO, también se lo tiene por presentado en tiempo y forma, destacando que al pedido de prórroga se le dio lugar, otorgándole un plazo de 5 días, como así también a la designación del perito contador.



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

A fs. 95, obra Cédula de Notificación N° 620/2019, enviada al Sr. COLLO Marcos, recepcionada en fecha 20/08/2019. Asimismo se le da un plazo de 5 días hábiles para que proceda a la aceptación o no del mismo.

A fs. 96, obra Cédula de Notificación N° 619/2019, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 29/08/2019. Asimismo se le da un plazo de 5 días hábiles para que proceda a la aceptación o no del mismo.

Desde fs. 97, hasta fs. 235, obra escrito ACOMPAÑO DOCUMENTAL: RESUMENES DE LA CUENTA CORRIENTE N° 01-299-00002/3. AUTORIZO. CUMPLIMIENTO INTIMACIO, oportunamente presentado por el Dr. REGALADO en fecha 06/09/2019.

A fs. 237, obra Cédula de Notificación N° 621/2019, enviada al Sr. denunciante, de fecha 06/09/2019.

A fs. 238, consta proveído de fecha 10/09/2019,- mediante el cual se tiene por presentado en tiempo y forma el escrito del Dr. REGALADO, y a la prueba documental presentada conjuntamente con el escrito, también se lo da por presentado conforme el Artículo 29 de la Ley Provincial 962. En su punto II.- informa que en razón de no haber aceptado el cargo de designación el perito propuesto, no habiendo procedido al nombramiento de reemplazante dentro de los dos días subsiguientes, se informa que se perdió el derecho de la producción de la prueba, conforme Artículo 78 de la Ley Provincial 141.

A fs. 239, obra Cédula de Notificación N° 729/2019, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 20/09/2019.

A fs. 240/241, consta escrito INTERPONE RECURSO DE RECONSIDERACION. RECURSO JERARQUICO EN SUBSIDIO. AUTORIZO.

A fs. 242, consta proveído de fecha 07/10/2019.

A fs. 244, obra Cédula de Notificación N° 809/2019, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 08/10/2019.

A fs. 245, consta NO-2019-00198596-GDETDF-SSDC#MECO, de fecha 10/10/2019.

A fs. 253/257, consta Dictamen N° 62/2020.

A fs. 258/261, obra Resolución S.C. N° 93/2020.

A fs. 262, obra Cédula de Notificación N° 043/2020, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 04/12/2020.

A fs. 263, obra Cédula de Notificación N° 044/2020, enviada al Sr. denunciante, de fecha 04/12/2020.

A fs. 264, consta escrito SOLICITO REMISION DE LAS ACTUACIONES A LOS FINES DEL TRATAMIENTO DEL RECURSO JERARQUICO. AUTORIZO, presentado en fecha 16/12/2020.



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO
A fs. 266/267, consta Dictamen N° 64/2020.

A fs. 268/271, obra Resolución S.C. N° 01/2021.

A fs. 272, obra Cédula de Notificación N° 03/2021, enviada al Sr. Pedro NIMSI GONZALEZ, de fecha 13/01/2021.

A fs. 273, obra Cédula de Notificación N° 04/2021, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 13/01/2021.

A fs. 274/275 consta proveído de fecha 14/01/2021.

A fs. 276/277, obra Cédula de Notificación N° 01/2021, enviada al Sr. COLLO Marcos, recepcionada en fecha 19/01/2021.

A fs. 278/279, obra Cédula de Notificación N° 042/2021, enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 19/01/2021.

Desde fs. 280 hasta fs. 305, consta escrito REMISION DE LA PRESENTACION CARATULADA: ACREDITA CAMBIO DE DENOMINACION DE BBVA BANCO FRANCES S.A. INFORMO CORREO ELECTRONICO DEL CDOR MARCOS COLLO. LA AUSENCIA TRANSITORIA (vacaciones) DEL NOMBRADO DE

A fs. 306, consta proveído de fecha 05/06/2023.

A fs. 307, obra Cédula de Notificación enviada al Banco BBVA Francés, de fecha 05/05/2023.

A fs. 308 consta Informe N° 37/23.

II.- EL MARCO NORMATIVO

El presente expediente se encuentra regulado bajo los lineamientos normativos del art. 42 de la CN, ley nacional N° 24.240 y sus modificaciones, ley 26.994 (CCCN) y sus modificaciones, ley Pcial N° 962 de procedimiento administrativo especial para consumidores y usuarios, ley Pcial N° 141 de procedimiento administrativo local, código de procedimiento civil comercial laboral rural y minero (CPCCLRyM).-

III.- CONSIDERACIONES INTRODUCTORIAS AL ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN.-

Sobre el particular, se advierte a todo evento, que este Servicio Jurídico Permanente emitirá una opinión de carácter obligatoria (cfr. art. 99 inc. d), Ley Provincial N° 141) no vinculante de índole jurídica.

Así lo ha expresado la Procuración del Tesoro de la Nación (PTN) en cuanto a que *“Los dictámenes no tienen carácter vinculante obligatorio para las autoridades con competencia para resolver, ya que sólo posee la fuerza dimanante de su propia fundamentación jurídica. De modo que no existe impedimento alguno para que esas autoridades*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

decidan de manera diversa, en ejercicio de sus atribuciones y según entiendan que deban hacerlo (cfr. Dict.200:133)” (Dictámenes 234:565).

Asimismo, este Servicio Jurídico no emite opiniones en este marco de aspectos fácticos, técnicos, económicos ni de mérito, oportunidad o conveniencia. En este sentido, se ha pronunciado la PTN en reiteradas oportunidades que se consideran pertinentes al caso bajo análisis manifestando lo siguiente *“La competencia de la PTN se limita a los aspectos estrictamente jurídicos de los temas que se someten a su consulta. En consecuencia, no se expide sobre cuestiones técnicas, económicas o de oportunidad mérito y conveniencia (Dict. 230:155, 231:36, 59 y 99)”* (cfr. Dictámenes 240:196).

Finalmente, se indica que este Servicio Jurídico solo se expide con relación a las constancias obrantes en el expediente tenido a la vista.

IV.- ANÁLISIS JURÍDICO DE LA CUESTIÓN:

Que analizadas las presentes actuaciones, se observa que el objeto de la denuncia tiene fundamento en el presunto hostigamiento denunciado por el Sr. GONZALEZ contra la firma comercial BBVA ARGENTINA S.A..-

Según se puede constatar en el objeto de la denuncia efectuada por el Sr. GONZALEZ en fecha 15/06/2017 ante las Oficinas de la Dirección de Defensa del Consumidor Zona Sur, el Sr. Denunciante tuvo una relación de consumo con la sumariada, en cuanto para la adquisición de un automotor TUCSON 2WD 2.0 tuvo que financiar parcialmente la misma – una parte la abono en efectivo y sobre el resto obra la financiación referida- mediante un préstamo prendario contrario con la firma BBVA ARGENTINA S.A. Habiendo cancelado la obligación crediticia en fecha 02/05/2016 –mediante el adelanto de cuotas-; posteriormente procedió el Sr. GONZALEZ a instar las acciones pertinentes para la obtención de la prenda del automotor adquirido, tal y como obra a fs. 11/17, con la anuencia del Banco.-

Ahora bien, a fs. 11 vuelta obra en el pie de la solicitud del contrato prendario Decreto 15348/46 ratificado por la ley 12962 *“...LETRA N-CANCELACION DEL CONTRATO- 2 DE MAYO DE 2016 PAGADO EN LA FECHA, CANCELESE EN EL REGISTRO DE INSCRIPCION – FIRMA BBVA BANCO FRANCES S.A...”*

Con el asentimiento del BBVA BANCO FRANCES para la cancelación del contrato en fecha 02/05/2024, al Sr. Denunciante se le realizan llamadas desde el sector COBRANZAS DEL BBVA BANCO FRANCES del cual denuncia a fs. 3 expresando *“...solicito se abstengan de seguir llamándome a mi celular y al número de mi trabajo por una deuda la cual desconozco y rechazo en todos sus términos y de la cual no he sido notificado fehacientemente. Solicito también se abstengan de dar intervención a cualquier entidad que se dedica a emitir informes de análisis crediticios...”*.-



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

Entonces, habiendo finalizado la relación consumeril con el banco (encontrándose cancelado el motivo por el cual se apertura la cuenta), el Sr. Denunciante efectúa la denuncia informando hostigamiento un año posterior a la cancelación del crédito prendario por parte del banco BBVA FRANCES sobre una deuda desconociendo al momento de la denuncia el motivo del mismo.-

Así, denuncia de forma reiterativa y en forma constante que se le realizaron llamadas telefónicas del Sector cobranza del BBVA ARGENTINA S.A (por privado), del número telefónico 11-2233-0001 y al domicilio laboral del Sr. GONZALEZ.-

Habiendo fijado el objeto de la denuncia efectuada por la firma sumariada, y en vista de la imposibilidad de lograr algún tipo de acuerdo conciliatorio -la sumariada no se presentó a las audiencias de conciliación-, se efectuó auto imputatorio en contra de la firma BANCO BBVA ARGENTINA S.A., encontrándose presuntamente como infringiendo los artículos 4° 8° bis, 10° quater y 40° bis LEY NACIONAL N° 24240.-

Sobre los artículos en cuestión es menester señalar, que el art. 10° Quater no es compatible con el objeto de autos, en razón de que no se encuentra dentro de los lineamientos del art. 14 inciso f ley pcial. 962 “ *determinación clara y precisa del hecho o hechos constitutivos de la infracción y de la disposición legal presuntamente violada*”; es en razón a ello que se procede a no efectuar desarrollo del mismo.-

Ahora bien, con relación a los artículos 4°, 8° bis y 40° bis LEY NACIONAL N° 24240, se procederá a efectuar un análisis sucinto del mismo.-

A.- IMPUTACION DEL ART. 4° LEY NACIONAL 24240:

La autoridad de aplicación imputo a la firma BBVA ARGENTINA (EX BBVA BANCO FRANCES) por cometer presuntamente infracción al art. 4° ley nacional Nro. 24240 -con los elementos de la documental acreditada por el Sr. DENUNCIANTE y la falta de presentación a las audiencias de conciliación fijadas para intentar acuerdo conciliatorios conforme art. 25 inc. D ley pcial 962.-

Que en el mismo se imputo infracción al art. 4° ley nacional sobre los siguientes hechos “... *Se presume presunta infracción debido a que la empresa BBVA VANCO FRANCES S.A. no brindo información cierta, clara y detallada de acuerdo características esenciales del servicio que proveyó. Cabe señalar de que el Sr. GONZALEZ recibió varios llamados hostigando al pago de una deuda, según en lo que expresa el denunciante: “... el 12/06/2017 recibí varios llamados de Numero privado a las 10:03 (duración 9 seg.) atendí y era el sector de cobranzas del BBVA FRANCES, del mismo numero privado se repitieron llamadas a las 10:42 hs (dos veces una de las cuales atendí y era el BBVA) 10:43 hs, 13:02 hs, y después recibí llamadas del numero 11-2233-0001 a las 11:45 hs; 14:47 hs; 16:29 hs; y 19:32 hs; y también*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

llamaron a mi puesto de trabajo alrededor de las 10:45 hs dejando un mensaje al telefonista para que me comuniqué con el Sector Cobranza del BBVA Frances ...” (fs. 4). No obstante el Sr. GONZALEZ, anteriormente al hostigamiento, accedió a la compra del vehículo HYUNDAI TUCSON 2.0 4X2 AÑO 2013 DOMINIO NJZ380 (fs. 14/15/16/17) que obtuvo a través de un préstamo prendario con dicho banco siendo otorgado el día 09/12/2013 (fs. 11/12/13); el mismo fue cancelado en fecha 02/05/2016, con el pago de pesos cincuenta y seis mil novecientos seis con cincuenta y nueve centavos (\$ 56.906,59) mediante transferencia inmediata y depósito (fs. 7/8/9/10), obteniendo de esta forma la prenda del vehículo y dado por terminado todo vínculo con el banco. Cabe destacar que el consumidor declara que “... Además quiero aclarar que no fui ni soy cliente del Banco BBVA Frances, nunca use tarjetas de crédito, ni débito, etc...” (fs. 5). Ante esto es el apoderado de la firma el Sr. REGALADO, menciona ante esta Autoridad de Aplicación mediante escrito presentado en fecha 14/12/2017 donde menciona que el Sr. GONZALEZ era titular de una cuenta corriente con un saldo deudor en fecha 08/08/2017 de pesos seis mil doscientos ochenta y siete (\$ 6.287), que el saldo deudor se conforma por un débito realizado en la cuenta corriente que poseía un giro en descubierto mediante acuerdo de pesos cinco mil (\$ 5.000) y se sustrajo de ahí una cuota del préstamo prendario el día 05/11/2014, ello en virtud de que en la caja de ahorro no existían fondos para el pago de la cuota, por lo que se compenso con fondos de la cuenta corriente (fs. 22/23). Es viable mencionar que el Sr. GONZALEZ nunca fue informado de dicha deuda; como debería haber realizado el banco cuando el consumidor accedió a la cancelación del préstamo, e incumplió con el deber de informar de forma fehaciente y efectiva en soporte físico como hace mención la ley. Es allí donde el consumidor desconoce y rechaza en todos sus términos dicha deuda al no haber sido notificado fehacientemente (fs. 3)...”

Como se observa en el auto imputatorio se le reprocha la falta de información en cuanto no informa sobre el origen de la deuda por la cual el Sr. Denunciante efectúa la denuncia ante estas oficinas de Defensa del Consumidor Zona Sur.-

En la documental acompañada en la denuncia del Sr. Consumidor no obra a fs. 3/17 información alguna del motivo de la deuda en cuestión requerida por la sumariada, como asimismo tampoco obra respuesta frente al requerimiento a la misma entidad a fs. 3.-

Es recientemente a fs. 24/25 que la sumariada se presenta por escrito informado el motivo del reclamo de la deuda es “...un débito realizado en la cuenta corriente de una cuota del préstamo prendario el día 05/11/2014, ello en virtud de que en la caja de ahorro no existían fondos suficientes constituidos para pagar la cuota, por lo que se compenso de la cuenta corriente...” Sin perjuicio de lo mencionado, la sumariada no se presentó a las audiencias de conciliación y se procedió a efectuar auto imputatorio.-

El descargo efectuado por la firma BBVA BANCO FRANCES frente al auto imputatorio expuso “... El denunciante, en fecha 09/12/2013 suscribió el contrato de prenda con registro de acuerdo a la documentación acompañada por el nombrado, con su denuncia ante vuestro organismo. De la lectura de dicha DOCUMENTACION la cláusula



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

CUARTA dice "El solicitante faculta a la entidad a debitar el importe de las cuotas: seguros, multas, impuestos y gastos en la cuenta abierta por el solicitante en BBVA Banco Frances S.A. para lo cual el solicitante se obliga a no cerrarla durante la vigencia del préstamo y mantener el saldo suficiente a fin de que la entidad gestione los correspondientes débitos, los que se procesaran en la medida que existan fondos suficientes y disponibles a la fecha de cada uno de los vencimientos previstos por lo que la entidad no efectuara débitos parciales..." . Sres. Defensa del consumidor siguiendo lo prescripto en la clausula transcripta en el párrafo anterior, la cual era conocida por el denunciante que fue acompañada por este a la denuncia incoada ante vuestro organismo, procede a debitarla cuota del crédito prendario que vencía el 05/11/2014. Al tratarse de una cuenta corriente, tenia un acuerdo de pesos CINCO MIL (\$ 5000), el cual fue utilizado para abonar la cuota del crédito prendario que vencía el 05/11/2014. El Sr. González, NUNCA, cubrió el mencionado saldo deudor, con lo cual mi poderdante para evitar que se exceda del acuerdo de PESOS CINCO MIL (\$ 5000) efectuaba compensaciones de saldo que al 08/08/2017, ascendía a \$ 6.287,00. Sres. Defensa del Consumidor, toda cuenta correntista sabe que si utilizo el descubierto (en este caso para abonar la cuota que vencía el 05/11/2014) sabe que el adelanto de fondo genera saldo compensatorios. Sres. Defensa del Consumidor, el Sr. Gonzalez no era deudor del crédito prendario, sino que había utilizado el adelanto y/o descubierto de su cuenta corriente que poseía en BBVA Banco Frances S.A. Sres. Defensa del Consumidor, el Sr. Gonzalez estaba informado a través del resumen de su cuenta corriente de la situación de su giro en descubierto y/o adelanto de fondos..."

Como se observa, la sumariada utilizo el derecho a la producción de la prueba PERICIAL, y en varias oportunidades se le dio la posibilidad de producción no haciéndolo, tomándose por desistida atento el tiempo transcurrido y la falta de impulso (fs. 306) notificándose al domicilio electrónico constituido (fs. 280).-

Ahora bien, pese a la defensa esgrimida por la sumariada resta analizar que si efectivamente la deuda que se le reclamaba al Sr. Denunciante tenia relación con "un debito realizado en la cuenta corriente de una cuota del préstamo prendario el día 05/11/2014", y el crédito prendario se cancelo en fecha mayo 2016, porque recién un año después (2017) se le efectuo reclamo alguno al Sr. NIMSI con intereses compensatorios incluidos; y con mayor énfasis porque no se le dio respuesta al reclamo formulado previa instancia de defensa del consumidor (fs. 3).-

Por lo que puedo observar, la sumariada -conforme art. 53 ley nacional 24240- encontrándose en mejores posibilidades de probar que el Sr. Denunciante conocía o pudo conocer sobre el origen de la deuda atento la sumariada es proveedora del servicio brindado al Sr. Nimsi.-

Es conteste jurisprudencia que expresa "... El cliente bancario en tanto sea consumidor final de servicios de esa naturaleza debe garantizársele una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las partes contratantes débiles, tutela que corresponde acentuar cuando se trata de personas físicas que



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

actúan con fines extraños a su actividad empresarial o profesional. El estipulante es quien redacta el contrato, por lo cual tiene el deber de hacerlo de manera clara, precisa, comprensible, por consiguiente quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, es decir que "en caso de duda, se estará siempre a la interpretación mas favorable para el consumidor" (Ley 24.240 art.3- último parr.). Voto de la Dra. Miguez..." CÁMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL, CAPITAL FEDERAL (VIALE - MIGUEZ (EN DISIDENCIA) - PEIRANO.) COSENTINO, OSVALDO ALBERTO Y OTRO c/ HSBC BANCO ROBERTS SA s/ RECTIFICACION DE SALDO DE LA CUENTA CORRIENTE. (ED 12.5.03, F° 52017). - SENTENCIA, 22938 del 3 DE DICIEMBRE DE 2002.-

B.- IMPUTACION DEL ART. 8° BIS LEY NACIONAL 24240:

La autoridad de aplicación continuo imputando a la firma sumariada en relación al trato digno (art. 8 bis ley nacional 24240), entendiendo que existen elementos en la denuncia efectuada y documental acompañada por el Sr. Denunciante "... Se presume infracción a la norma anteriormente mencionada, el hecho de que la empresa BBVA BANCO FRANCES S.A. desplego conductas que colocaron al consumidor en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias, cuando se sintió hostigado al recibir varios llamados telefónicos mediante acoso personal y laboral al pago de una deuda que no fue notificada fehacientemente y efectivamente por escrito. Según en lo que se expresa el denunciante: "... el 12/06/2017 recibí varios llamados de Numero Privado a las 10:03 (duración 9 seg.) atendí y era el sector de cobranza del BBVA Frances, del mismo numero privado se repitieron llamadas a las 10:42hs (dos veces una de las cuales atendí y era el BBVA) 10:43 hs, 13:02 hs; y después recibí llamados del numero 11-2233-0001 a las 11:45 hs; 14:47 hs; 16:29 hs; 19:32 hs y también llamaron a mi puesto de trabajo alrededor de las 10:45 hs dejando un mensaje al telefonista para que se comuniqué con el Sector cobranza del BBVA Frances ..." (fs. 4). Se puede observar que el Sr. GONZALEZ, anteriormente al hostigamiento, accedió a la compra de un vehículo HYUNDAI TUCSON 2.0 4X2 AÑO 2013 DOMINIO NJZ380 (fs. 14/15/16/17), que obtuvo a través de un préstamo prendario con dicho banco siendo otorgado el 09/12/2013 (fs. 11/12/13); el mismo fue cancelado en fecha 02/05/2016, con el pago de pesos cincuenta y seis mil novecientos seis con cincuenta y nueve centavos (\$ 56.906,59) mediante transferencia inmediata y deposito (fs. 7/8/9/10), obteniendo de esta forma la prenda del vehículo y dado por terminado todo vinculo con el banco. Cabe destacar que el consumidor declara que: "...además quiero aclarar que no fui ni soy cliente del Banco BBVA Frances, nunca use tarjetas de crédito ni debito., etc..." (fs.5). Es viable mencionar que el Sr. GONZALEZ nunca fue informado de dicha deuda; como debería haber realizado el banco cuando el consumidor accedió a la cancelación del préstamo prendario e incumplió con el deber de informar de forma fehaciente y efectiva en soporte físico como hace mención la ley. Es allí donde el consumidor desconoce y rechaza en todos sus términos dicha deuda al no haber sido notificado fehacientemente (fs. 3). Así mismo debido al hostigamiento de los llamados telefónicos, se toma tal como una conducta realizada por la empresa que coloca al



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

consumidor en una situación vergonzante, vejatoria e intimidatoria; así también el presente artículo menciona: "... En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial..." .-

Como se observa este auto imputatorio con relación al artículo hace mención a que existió hostigamiento sobre el Sr. Denunciante atento la cantidad de llamadas efectuadas por el Sector cobranzas del BBVA ARGENTINA (EX BBVA BANCO FRANCES), destacando *"... el 12/06/2017 recibí varios llamados de Numero Privado a las 10:03 (duración 9 seg.) atendí y era el sector de cobranza del BBVA Frances, del mismo numero privado se repitieron llamadas a las 10:42hs (dos veces una de las cuales atendí y era el BBVA) 10:43 hs, 13:02 hs; y después recibí llamados del número 11-2233-0001 a las 11:45 hs; 14:47 hs; 16:29 hs; 19:32 hs y también llamaron a mi puesto de trabajo alrededor de las 10:45 hs dejando un mensaje al telefonista para que se comuniquen con el Sector cobranza del BBVA Frances (fs. 4)..."*. Como se ve, en un mismo día -12/06/2017- recibió ocho (8) llamadas del sector cobranza del BBVA ARGENTINA (ex BBVA BANCO FRANCES), **esto lo cual no fue controvertido por la sumariada en su descargo (fs. 70/71) no haciendo mención alguna sobre las llamadas reiterativas reconociendo la existencia de una deuda (motivos de los llamados).**-

El artículo en cuestión apunta en consecuencia a que se debe garantizar un trato digno en la relación de consumo contraído entre el proveedor y el consumidor en tanto se busca que el sujeto fuerte (proveedor) respete la condición de ser humanos de los consumidores, evitando colocarlo en una situación que maximice su condición de sujeto débil, tratando las prácticas comerciales al consumidor con un fin en si mismo y no como un mero medio para la obtención de un determinado objetivo y/o beneficio del proveedor.-

En este contexto, **el trato digno debe dirigirse a que el proveedor debe evitar entonces respetar la dignidad del ser humano evitando colocarlo aun mas en una situación desventajosa como sujeto debil, es decir evitar recurrir a presiones, acoso, hostigamiento, amenaza o coacción y/o cualquier otro tipo de manipulación verbal para convencer o afectar la reputación, la privacidad del hogar y/o actividades laborales y la imagen frente a terceros, como sucede atento la sumariada llamo en reiteradas oportunidades con el fin de cobrar una deuda al Sr. Denunciante y al ámbito laboral del mencionado.**

Es conteste jurisprudencia actual que expresa sobre el hostigamiento en llamadas telefónicas al ámbito laboral y al ámbito familiar *"... según es sabido, el correcto suministro de información es la columna vertebral del Derecho del Consumidor, el cual viene impuesto en el art. 42 de la Carta Magna y busca equiparar los desequilibrios en las relaciones comerciales. La importancia de tal precepto ocasionó su recepción en el Código Civil y Comercial de la Nación, evidenciando, una vez más, la intención del legislador de proteger a los consumidores -como el actor- frente a los abusos por parte de los proveedores (art. 1100), estableciendo, además, la aplicación de las disposiciones previstas para los contratos de consumo a los contratos bancarios, de conformidad con lo dispuesto en el art. 1093 .Lo dicho lleva a concluir que la omisión, el defecto o la insuficiencia de la información brindada al consumidor*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

*importa violación a la vital obligación que sobre el proveedor pesa en los términos del citado art. 4 y sus concordantes de la ley 24.240, normas que no son sino expresiones particulares del mandato general -otorgar a los consumidores información adecuada y veraz- establecido en el art. 42 de la Constitución Nacional. A mi juicio, pues, debemos desestimar el primero de los agravios que expresó el Banco Supervielle S.A. ii. Con igual sustento fáctico y normativo corresponde, en mi criterio, desestimar también el recurso que introdujo GEDCO S.A. **La apelación se fundó sobre dos extremos: la ausencia de legitimación en cabeza del actor por no haber existido entre éste y la quejosa un vínculo alcanzado por la ley protectoria del consumidor, y en la inaplicabilidad al caso de lo dispuesto por el art. 8 bis de la ley 24.240. El recurso -lo adelanté- en mi criterio, no debe prosperar...constituyó una conducta intimidatoria y alejada de todo criterio de razonabilidad (id., 2° párrafo) sino que, en lo que aquí interesa, la quejosa adujo que la cantidad de llamadas obedeció "...a la necesidad de coordinar los pagos y atender las distintas opciones que podían ayudar a acordar con el aquí accionante..."** (memorial de agravios, apartado b, 8° párrafo). Concedo, a tenor de lo que se desprende del anexo I incorporado a la pericia contable, que en algunas oportunidades (he contado catorce) las llamadas telefónicas recibidas por el señor Redelico tuvieron por-objeto la invocada necesidad de coordinación de los pagos ofrecidos por él; empero, aquí se demostró -y la sentencia lo resaltó- que el iniciante recibió alrededor de ciento cincuenta llamadas en un lapso de nueve meses, lo que a mi juicio constituye un verdadero hostigamiento. Huelgan, pues, los comentarios. Basta, entonces, recordar que el art. 8 bis de la ley 24.240 obliga a los proveedores a "brindar trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios", y "abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias", en línea con lo dispuesto por el art. 1097 del Código Civil y Comercial que impone a aquéllos "garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios"; normas que bajo el título de "Prácticas abusivas" son aplicables tanto respecto de consumidores en sentido propio cuanto de sujetos equiparados a consumidores, según recién vimos (cfr. Heredia-Calvo Costa, op. y loc. cit., pág. 514, nro. 3.1.). Demostrada como quedó, entonces, la antijurídica conducta desplegada por GEDCO S.A. (esta Sala en casos parecidos, 26.11.2019, "Strafacio Edit Palmira c/ Interplan S.A."; id, 17.6.2021, "Rechi, Verónica Edith c/ Novo Auto S.A."), nada más sobre este asunto considero necesario decir. iii. En el segundo de los agravios que expresó, el actor recurrió el veredicto que absolvió al Estudio Palmero De Belizán & Asociados S.A. La queja se basó en que la sentencia no valoró adecuadamente la prueba producida, demostrativa de que ese codemandado nunca acompañó un "certificado de libre deuda" que probara la extinción de cualquier obligación del demandante para con el Banco Supervielle S.A., sino sólo una nota que el quejoso entendió insuficiente a esos fines. Por esto, afirmó el apelante que ese documento fue incompleto y mal confeccionado; criticó el veredicto que juzgó suficiente la aludida nota sin atender que la misma había sido emitida un año después de solicitada, cuando la cuestión habíase judicializado, y decidió la absolución por falta de invocación de un perjuicio concreto justificante de la indemnización reclamada. Veamos. El recibo es la constancia escrita, emanada del acreedor o de quien éste hubiere autorizado (art. 883 del Código Civil y Comercial), de haber recibido el pago de la obligación. Puede otorgarse en instrumento público o privado (art. 896 del mismo cuerpo legal) y constituye la prueba del pago*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

por excelencia porque, en rigor, quien lo otorga declara que la obligación se ha extinguido (art. 865 del Código de fondo). Esa declaración de haber recibido el pago de la obligación no se encuentra sujeta a una forma especial; empero, si bien las partes cuentan con libertad para redactar el tenor del recibo, éste debe contener, cuanto menos, la indicación de cuál es la obligación que se sufraga, designándola por su fecha, su objeto o cualquier detalle que permita conocer, con exactitud, de cuál se trata Tales recaudos aparecen cumplidos en el recibo N° 00007- 00195946 digitalmente incorporado a las actuaciones como fsd.143, que el 22 de junio de 2020 el Estudio Palmero De Belizán & Asociados S.A. entregó al señor Redelico donde dio cuenta del pago recibido tres días antes. De esa manera culminó la intervención que, enderezada a la percepción de lo debido por el actor cupo a la mencionada agencia de cobranzas quien, casi un año después, por pedido del señor Redelico emitió el documento que se glosó como fsd. 135, en el que se dejó constancia de la cancelación de la misma deuda, en la fecha en que tal cosa sucedió. Mas claro está que el Estudio Palmero De Belizán & Asociados S.A. no tuvo la posibilidad de emitir un “certificado de libre deuda”, lo que así cabe juzgar a poco que se leen los correos electrónicos que desde su sede se cursaron al Banco Supervielle S.A. y, especialmente, el contrato que vinculó a ambos (cláusula 6°; fsd. 136/137). Así las cosas, aparece interrumpido el nexo causal entre lo actuado por el mencionado Estudio y el daño que soportó el demandante y, por esto mismo, es que cupo absolver al primero de toda responsabilidad cual la sentencia decidió, como cabe ahora desestimar el recurso que sobre este asunto interpuso el actor. Basta señalar que el nexo causal es el elemento que vincula el daño directamente con el hecho e indirectamente con el factor de imputabilidad subjetiva o de atribución objetiva del daño y que, por ello, resulta imprescindible establecer ese nexo para que una responsabilidad pueda ser declarada y atribuida a una persona como sujeto pasivo del deber resarcitorio, pues es evidente que esta exigencia es condición indispensable para que el perjuicio le sea atribuido a la persona en cuyo ámbito de actuación o autoridad el daño se produjo. De allí que en el sistema de la responsabilidad civil se enuncie como un elemento o presupuesto esencial la relación de causalidad, pues de otro modo se estaría atribuyendo a una persona el daño causado por otra o por la cosa de otro. . Sucede que “poner a disposición” para “coordinar la entrega” del recién mencionado “certificado de libre deuda” según así lo dijo el Banco Supervielle S.A. cuando respondió la demanda, no satisface el recaudo del art. 897 del Código Civil y Comercial que otorga derecho al deudor de obtener el mentado certificado, pues es obvio que “poner a disposición” no es entregar. Por esto es que, si mis estimados colegas lo comparten, cabrá disponer que en el plazo fijado en la sentencia de grado el Banco Supervielle S.A. entregue al actor el correspondiente certificado de liberación. Tal es mi opinión sobre este asunto. 2. De los daños. i. Daño moral. El Banco Supervielle S.A. criticó la sentencia que le condenó a resarcir el demérito moral que el actor adujo haber padecido y, a todo evento, solicitó la reducción de la indemnización fijada “a una suma razonable...”. (i) Con sustento en el concepto de daño jurídico del art. 1737 del actual Código de fondo es factible concebir al daño no patrimonial (o moral o extrapatrimonial) como la lesión a los derechos e intereses lícitos no reprobados por la ley -entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física, los afectos familiares- que repercuten en la esfera extrapatrimonial de la persona; se vincula con el concepto de desmedro espiritual o lesión en los



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

sentimientos personales, y su resarcimiento aparece destinado a compensar los padecimientos, molestias y angustias sufridas por la víctima de la iniuria en el plano espiritual, a consecuencia de un incumplimiento imputado al deudor..De todo lo anterior queda claro que en materia contractual el daño moral no se presume y, por lo tanto, que debe ser probado, a salvo que se trate de una prueba in re ipsa, solución ésta ahora receptada por el art. 1744 del Código Civil y Comercial de la Nación según arriba dije. Es precisamente éste el caso de autos: a mi juicio el demostrado hostigamiento telefónico a que fue sometido el actor, unido a la reiterada falta de información concerniente a la composición del saldo deudor cuyo pago se le reclamó, es suficiente para formar convicción acerca de la procedencia del rubro en cuestión, tal y como lo juzgó la sentencia. ... IV. La conclusión. Propongo, entonces, al Acuerdo que estamos celebrando (i) desestimar los recursos introducidos por el Banco Supervielle S.A. y por GEDCO S.A.; (ii) estimar parcialmente la apelación interpuesta por el actor; por consecuencia, (iii) disponer que, en el plazo fijado en el veredicto de grado, el Banco Supervielle S.A. entregue al demandante un "certificado de libre deuda"; fijar el monto total de condena en la suma de \$ 843.200 y el dies a quo de los réditos que acceden a ese capital el día 5 de febrero de 2020; y (iv) confirmar la sentencia en lo restante de lo que juzgó. Con costas de alzada a las codemandadas apelantes, en su condición de vencidas. Así voto. Los señores Jueces de Cámara, doctores Gerardo G. Vassallo y Pablo D. Heredia adhieren al voto que antecede. Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan: (i) desestimar los recursos introducidos por el Banco Supervielle S.A. y por GEDCO S.A.; (ii) estimar parcialmente la apelación interpuesta por el actor; (iii) disponer que, en el plazo fijado en el veredicto, el Banco Supervielle S.A. entregue al demandante un "certificado de libre deuda"; (iv) fijar el monto total de condena en la suma de \$ 843.200 y el dies a quo de los réditos que acceden a ese capital el día 5 de febrero de 2020; (v) confirmar la sentencia en lo restante de lo que juzgó; (vi) imponer las costas de alzada a las codemandadas apelantes, en su condición de vencidas..." CAMARA NACIONAL DE APELACIONES EN LO COMERCIAL DE LA CAPITAL FEDERAL – SALA D- AUTOS “ REDELICO GUIDO AUGUSTO C/ BANCO SUPERVIELLE S.A. Y OTROS S/ ORDINARIO” REGISTRO N° 214/2021 PROCEDENTE JUZGADO N° 9 DEL FUERO (SECRETARIA N° 18) – FECHA: 10/11/2023

Asimismo, por ultimo es menester destacar que el proveedor encontrándose con los elementos propios para acreditar que las llamadas no existieron, no controvertieron en el descargo como asimismo tampoco ofreció ni solicito se provea prueba que rechace el argumento expresado en el art. 8 bis ley nacional 24240.-

Cabe destacar que el art. 53 ley nacional 24240 expresa "...Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio...", es decir "En términos simples, en caso de que el proveedor incumpla la carga impuesta por el estatuto del consumidor, tal actitud solo podrá erigirse en una mera presunción en contra de éste (estrictamente un indicio, analizada la conducta a la luz de los arts. 316 CPCC Córdoba y 163, inc. 5°, CPCCN), sin que exista -en principio- inversión de la carga probatoria. Es por tanto una consagración legal de principios caros al



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

derecho procesal, como lo son la lealtad, probidad y buena fe" INFOJUS -DOSSIER DEFENSA
DEL CONSUMIDOR (http://www.saij.gob.ar/docs-f/dossier-f/defensa_del_consumidor.pdf)

C.- ARTICULO 40° BIS- DAÑO DIRECTO: para la aplicación de este artículo la ley vigente establece una serie de requisitos a cumplirse a fin de la posibilidad del otorgamiento de la mencionada: 1) El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor; 2) El daño sea susceptible de apreciación pecuniaria; 3) El daño sea ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona; 4) El daño sea como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.-

1. TODO PERJUICIO O MENOSCABO AL DERECHO DEL USUARIO O CONSUMIDOR: se observa un perjuicio al Sr. Consumidor toda vez que hubo un menoscabo al derecho del consumidor en cuanto no se le informó sobre la posibilidad de una deuda pendiente con la sumariada además de menoscabar al Sr. Consumidor en su dignidad atento el detrimento se vio acaecido en

2. PERJUICIO O MENOSCABO DEBE SER SUCEPTIBLE DE APRECIACION PECUNARIA: Se observa un menoscabo de apreciación económica, toda vez que el Sr. Denunciante se vio imposibilitado de conocer el motivo de la posibilidad de una deuda y en su caso de ser oportuno abonarla en tiempo y sin intereses compensatorios, pasando de la deuda reclamada de \$ 5.000 (año 2014) al reclamo de \$ 6.287 (año 2017).-

3. PERJUICIO O MENOSCABO DEBE SER OCASIONADO DE MANERA INMEDIATA SOBRE LOS BIENES O LA PERSONA: Que el perjuicio ocasionado se observa de manera inmediata sobre el patrimonio del Sr. Denunciante toda vez que desconociendo el motivo de la deuda reclamada por la sumariada se generaron intereses compensatorios ocasionando un perjuicio en el patrimonio del Sr. Consumidor, debiendo una suma superior para la cancelación del mismo.-

4. PERJUICIO O MENOSCABO DEBER SER EN CONSECUENCIA DE LA ACCION U OMISION DEL PROVEEDOR DE BIENES O PRESTADOR DE SERVICIOS: Que el perjuicio resulta de exclusiva responsabilidad de la sumariada -BBVA ARGENTINA- en cuanto a su accionar de incumplimiento de sus deberes formales de dar una respuesta al Sr. Denunciante sobre el estado de su reclamo efectuado ante las oficinas de la sumariada y durante la prosecución del presente expediente.-

Es conteste jurisprudencia y doctrina que refiere sobre el Daño Directo “ *El daño directo que menta el art. 40 bis de la Ley 24.240 modificada por Ley 26.361, sólo comprende a los daños patrimoniales que el consumidor o el usuario sufren sobre sus bienes o su persona, no encontrándose incluido dentro de ese concepto el daño moral, el que es consustancialmente ajeno a la órbita del art. 40 bis, Ley 24.240; Teniendo en cuenta lo dicho con anterioridad determinó que: En la especie, se desprende de modo inequívoco que el menoscabo económico directo sufrido por el denunciante se concretó en una extracción de dinero a través de la R. L., operación frustrada por deficiencias del sistema, debitándosele en su cuenta una suma de \$ 580.- que a la postre no le fue dispensada por dicho servicio de cajero automático. Así pues, en*



Provincia de Tierra del Fuego, Antártida
e Islas del Atlántico Sur
República Argentina

MINISTERIO DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO

definitiva, el perjuicio patrimonial directo e inmediato se tradujo en la suma de \$ 580 que debe serle condignamente restituida, ya que de lo contrario se configuraría un enriquecimiento incausado en igual medida económica para las responsables del servicio;. Es evidente que, el fallo comentado, no deja dudas sobre el alcance que debe otorgársele al nuevo instituto del daño directo previsto en el artículo 40 bis de la ley 24240: el daño directo sólo incluye el daño patrimonial y no el daño moral. La jurisprudencia se ha pronunciado en este sentido en otros precedentes como: “R. Y., Laura Mónica c/ Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor; R. Y., L. M. c/ A. S. D. T. D. A. S.A. y T. D. A. S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor; En el fallo R. Y., Laura Mónica c/ Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor, la Cámara de Apelaciones de Trelew, Provincia de Chubut, se expidió sobre una decisión de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de esa provincia, afirmando que el daño moral no forma parte del daño directo previsto por la LDC. La Cámara, al igual que en el por antecedente analizado, adhirió a la opinión de la doctrina mayoritaria, que entiende que se trata de un daño inmediato ocasionado al consumidor sobre sus bienes o su persona susceptible de apreciación pecuniaria; es decir, un daño patrimonial...” EL DAÑO DIRECTO COMO DAÑO PATRIMONIAL: LA EXCLUSIÓN DEL DAÑO MORAL – POR ANTONELLA BLANCO- 18 DE DICIEMBRE DE 2014- WWW.INFOJUS.GOV.AR - INFOJUS- ID SAJJ: DACF140892

V.- CONCLUSION:

Como conclusión de lo expuesto, este servicio de asuntos jurídicos entiende que existen elementos para Aplicar Sanción a la Firma **BBVA ARGENTINA (ex BBVA BANCO FRANCES) CUIT N° 30-500000319-3** y sugiere que se evalúe la posibilidad de aplicar Daño Directo a favor del **Sr. Pedro Nimsi GONZALEZ DNI N° 22.343.771.-**

DICTAMEN D.G.LyD. -D.O.P.DE COM. N° 30 /24.-

G.T.F

M.L.F.M

ORTIZ María Celeste
DIR. GRAL. DE LEGAL Y DICTAMENES
DIRECCIÓN. DE LA OFICINA PCIAL. DE COMERCIO