



## ***Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires***

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 18 días del mes de junio de dos mil cuatro, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala I de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para conocer en el recurso judicial de apelación interpuesto por la parte actora a fs. 34/40, contra la resolución 483-SDE-2002, en los autos “BANCO BANSUD S.A. C/G.C.B.A. S/OTRAS CAUSAS CON TRAMITE DIRECTO ANTE LA CAMARA DE APEL.”, Expte. RDC n.º 278/0, y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Dr. Horacio G. Corti, Dr. Esteban Centanaro y Dr. Carlos F. Balbín, resolviendo plantear y votar la siguiente cuestión: ¿es justa la resolución apelada?

A la cuestión planteada, el Dr. Horacio G. Corti dijo:

I. A fs. 1, la Sra. Escolástica Riveros relató que, el día 25 de agosto de 1998, efectuó un depósito en un cajero automático por la suma de pesos mil novecientos (\$1.900), pero que —por un error de tipeo o de la máquina— en el ticket emitido se consignó la suma de pesos ciento noventa (\$190). Acompañó, a efectos de acreditar sus manifestaciones, copia de un formulario de reclamo ante el banco, una carta enviada por el Banco Río en respuesta, y copia del mencionado ticket de depósito.

Luego de que fracasara la instancia conciliatoria, se otorgó a la empresa denunciada un plazo de cinco días para que formule el pertinente descargo en relación con la presunta infracción a los arts. 4 y 19 de la ley 24.240 (ley de Defensa del Consumidor).

A fs. 14, la Administración tuvo por no presentado al Banco Bansud S.A., atento a que el Dr. Francisco M. Sguera no cumplió con la intimación, cursada a fs. 13, a efectos de acredite la representación invocada en su escrito de fs. 8/9.

II. Concluida la etapa administrativa, la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la resolución 483-SDE-2002, impuso a la firma una multa de mil setecientos pesos (\$1.700), al considerarla responsable de infringir lo establecido en el art. 4 de la ley 24.240, y determinó que la infractora debía publicar esa resolución, a su exclusiva costa, en el diario de mayor circulación de esta Ciudad, de conformidad con lo establecido en el art. 47 *in fine* de la ley mencionada. Por otra parte, decidió sobreseer a la sumariada respecto de las imputaciones por la presunta infracción al art. 19 de la ley de Defensa del Consumidor.

Para fundamentar su decisión, respecto de la infracción al art. 4, sostuvo que “*en ningún momento la entidad procedió a informarle por escrito que el depósito de referencia*

tenía errores” y, por otra parte, que “*es responsabilidad de la entidad bancaria informar a los clientes las consecuencias de la utilización del sistema de cajeros automáticos y los riesgos a asumir en caso de discrepancias resultantes del control*”.

Asimismo, para sobreseerla con relación al art. 19, consideró que existía un margen de duda razonable acerca de cuáles habían sido las circunstancias fácticas del caso.

III. Contra la mencionada resolución, el apoderado de la actora interpuso, en tiempo y forma, recurso de apelación, que fue concedido a fs. 65.

En su memorial, en síntesis, argumentó que: a) el banco no puede brindar información sobre un error que nunca cometió; b) la resolución impugnada es inmotivada; c) los hechos descriptos no encuadran en la presunta infracción al art. 4 de la ley 24.240; d) el deber de información es esencial en la etapa pre-contractual a efectos de habilitar al consumidor a tomar una decisión reflexiva; e) en el derecho administrativo sancionatorio se excluye toda forma de responsabilidad objetiva y, por lo tanto, sólo puede reprimirse a quien sea culpable, f) el monto de la pena es abiertamente improcedente, y g) la condena a publicar la sanción carece de fundamento.

IV. Es necesario efectuar, en primer término, algunas breves consideraciones acerca del deber de información establecido en el art. 4 de la ley 24.240, en cuanto dispone que “*quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos*”.

La razón de ser de la norma —que encuentra base en el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz; notas que son complementadas por el art. 46 de la Constitución porteña al agregar que la información debe ser transparente y oportuna— se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto de un determinado bien o servicio. El porqué de la necesidad de una información al consumidor o al usuario radica precisamente en la desigualdad evidente que tiene respecto del proveedor de los conocimientos sobre los productos y servicios (cfr. López Cabana, Roberto, “Deber de información al usuario”, *Actualidad en Derecho Público* (AeDP), N°12, p. 89).

V. Es necesario determinar, en consecuencia, si los hechos descriptos encuadran dentro de la infracción al art. 4 del ordenamiento legal mencionado.

En primer lugar, la actora sostiene que el banco no puede brindar información sobre un error que nunca cometió y, por otra parte, agrega que el deber de información sólo es esencial en la etapa pre-contractual a efectos de habilitar al consumidor a tomar una decisión reflexiva.



## ***Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires***

De las constancias de fs. 2 surge que la consumidora efectuó ante la entidad bancaria un reclamo en donde se le hacía saber los inconvenientes surgidos en la utilización del cajero automático y solicitaba, al respecto, que *“informe cualquier detalle que estime conveniente”*.

No es correcto el enfoque que ensaya la actora a efectos de solicitar la revocación de la sanción aplicada. En efecto, no está en discusión en la presente causa si la denunciante depositó efectivamente la suma que alegó, así como tampoco si la discordancia entre esa suma y la que figuró en el ticket emitido se debió a un error en el tipeo o a una falla en la máquina. La cuestión debatida radica en determinar si la actora cumplió en debida forma con el deber de información que las normas le imponen.

La actora no acompañó ninguna documentación que acredite que el reclamo efectuado por la consumidora fue respondido en debida forma. De la documentación agregada a la causa surge que el banco le envió una misiva a la usuaria en la que le informó que había registrado su reclamo y que en breve una persona se pondría en contacto con ella (cfr. fs. 3). Asimismo, se agregó un correo electrónico en el que la firma Brinks S.A., contratada por la entidad bancaria a efectos de controlar las operaciones en cajeros, se dirigió al representante legal del banco expresándole que no existían ajustes (cfr. fs. 42/3). Por su parte, la denunciante manifestó haber recibido del banco *“una respuesta poco clara, liberatoria de responsabilidad y limitada a un simple informe presentado por la empresa contratada Brinks S.A.”* (vid. fs. 10).

Es necesario destacar que si bien, como lo sostiene la actora, el deber de información adquiere particular relevancia en la etapa de perfeccionamiento del vínculo, a fin de permitirle al consumidor efectuar una elección racional, no agota allí su contenido, sino que, por el contrario, subsiste durante toda la ejecución del contrato.

Por lo tanto, ante cualquier reclamo o consulta de un consumidor, efectuada en el transcurso de la ejecución contractual, quien presta el servicio tiene el deber de responder ese pedido con los alcances que el propio art. 4 establece, esto es, brindando de forma cierta y objetiva, una información veraz, detallada, eficaz y suficiente.

Como se expuso, en esta causa quedó acreditado que la denunciante efectuó un reclamo, y que habría recibido una confusa respuesta de parte del banco. La actora, por su parte, no probó de qué forma y con qué alcances fue satisfecho lo requerido por la consumidora.

Por ello, su argumento en el sentido de que el banco no puede brindar información sobre un error que nunca cometió no puede ser atendido, porque sí estaba a su alcance informarle a la consumidora que se había dado curso a su reclamo y que, luego de efectuar el arqueo correspondiente, se había constatado que no existían diferencias por ajustes, acompañando el acta respectiva. Este fue uno de los fundamentos de la resolución recurrida

en cuanto expresó “*en ningún momento la entidad procedió a informarle por escrito que el depósito de referencia tenía errores*”.

VI. A pesar de que la conducta descrita en el punto que antecede sería suficiente, a mi entender, para justificar la procedencia de la multa aplicada, no puede soslayarse que la Administración destacó que la entidad bancaria, asimismo, tenía el deber de informar a los clientes las consecuencias de la utilización del sistema de cajeros automáticos y los riesgos a asumir en caso de discrepancias resultantes de la verificación posterior.

Aquí la actora tampoco aporta elementos que permitan apartarse de lo resuelto por la autoridad de aplicación, ya que no acompañó ninguna documentación que acredite que, al momento de perfeccionarse el vínculo contractual, informó adecuadamente las circunstancias apuntadas.

Cabe señalar que la mera circunstancia de que en el comprobante de la transacción se haya consignado que se trata de una “operación a confirmar” —cfr. fs. 4— resulta a todas luces insuficiente para acreditar que se ha informado debidamente al usuario sobre las consecuencias que pueden derivarse de la utilización de un cajero automático.

A todo ello se agrega que, de conformidad con la normativa de aplicación, el banco se encuentra obligado, al momento de la apertura de una cuenta que implique la entrega de una tarjeta para ser utilizada en los cajeros automáticos, a notificar a los usuarios sobre la mecánica de su funcionamiento y los recaudos a adoptar —Comunicación BCRA “A” 2530— (esta Sala, *in re* “Banco Río de la Plata S.A. C/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la Cámara de apel.”, expte. RDC n.º 138/0, 2 de septiembre de 2003, y “BBVA Banco Francés S.A. c/GCBA s/otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones”, expte. RDC n.º 185, sentencia del 16 de febrero de 2004).

En suma: considero que los agravios expuestos por la actora sobre este punto deben ser rechazados, ya que la conducta descrita importa un incumplimiento del deber de información que consagra el art. 4 de la ley 24.240.

Asimismo, las consideraciones que anteceden resultan suficientes para rechazar el agravio de la actora referido a la supuesta falta de motivación del acto impugnado. En efecto, a pesar de que la recurrente se limita a afirmar dogmáticamente que la resolución apelada no se encuentra motivada, transcribiendo un precedente administrativo, pero sin indicar concretamente qué vinculación tiene con esta causa —circunstancia que resulta suficiente para sellar la suerte de este agravio—, se aprecia nítidamente que la resolución se sustenta en los antecedentes de hecho y de derecho, y que en ella se expresaron adecuadamente las razones que indujeron a su dictado.

VII. La actora sostiene que en el derecho administrativo sancionatorio se excluye toda forma de responsabilidad objetiva y, por lo tanto, sólo puede reprimirse a quien sea culpable (ver su desarrollo de fs. 38 vuelta/39 vuelta).



## ***Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires***

Destaco, en primer lugar, que la actora no ha aportado ninguna razón que haga pertinente sus argumentos en este caso. De la lectura de la resolución impugnada surge que la Administración no ha sostenido, para sancionar a la actora, el carácter puramente objetivo de las infracciones que aplica. De tal manera, estos argumentos carecen de relación directa con el pleito y resultan impertinentes.

Sin perjuicio de lo expuesto, esta Sala se ha remitido a precedentes de otros fueros y ha dicho: *“Las infracciones como la examinada revisten el carácter de formales, para cuya tipificación y sanción la existencia o no de intención o de daño a los presuntos consumidores o competidores no resulta relevante, como regla general; sólo se requiere la simple constatación...”* (cfr. CNPen.Ec., Sala B, *in re* “Disco S.A.”, sentencia del 3/7/03; Lexis Nexis (JA), suplemento del 1/10/03 y esta Sala *in re* “Carrefour Argentina S.A. c/G.C.B.A. s/otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apel.”, Expte. RDC n.º 270/0, sentencia del 11 de diciembre de 2003).

Esta doctrina tampoco es susceptible de ser afectada por los argumentos de la actora. A fin de disipar toda duda sobre el punto y de clarificar los términos equívocos de la cita jurisprudencial precedente, en particular, el uso del adjetivo “formal” con respecto a los ilícitos examinados, estimo oportuno efectuar las siguientes consideraciones.

Las infracciones administrativas no exigen, por lo general, la presencia de dolo, entendido, de forma elemental, como la voluntad de realizar el supuesto de hecho típico. Esto significa que no es necesario que la conducta derive de la decisión consciente de afectar el bien jurídico protegido, sino que basta el obrar con mera culpa para que, en general, se configure la conducta típica. Basta entonces la negligencia, la imprudencia, el descuido, la ligereza en el comportamiento para que se configure la conducta descripta por la ley.

Así, por ejemplo, para que se verifique la infracción del art. 4, ley 24.240, no se exige que quien ofrece un bien tenga la voluntad de no brindar información detallada, cierta y objetiva, pues basta que no la suministre por realizar de forma descuidada su tarea, a la luz de los deberes que la ley fija para equilibrar la relación de consumo.

Lo dicho no significa, claro, que en el ordenamiento sancionador administrativo no se incluyan infracciones dolosas, tal el caso de la defraudación en materia tributaria, cfr. art. 94, CF, t.o. 2003, según el cual *“Los contribuyentes, responsables o terceros que realicen cualquier hecho, aserción, omisión, simulación, ocultación o en general cualquier maniobra con el propósito de producir o facilitar la omisión total o parcial de los tributos a los que están obligados ellos u otros sujetos serán sancionados por defraudación con una multa graduable entre el cien por ciento (100%) y el mil por ciento (1.000%) del gravamen defraudado o que se haya pretendido defraudar; sin perjuicio de la responsabilidad penal por delitos comunes”*.

Es entonces en este sentido que, de acuerdo al léxico del precedente antes citado, se afirma que estas infracciones son “formales”, o que en su examen no es relevante la “intención”. Y es que ello es lo que sucede cuando, justamente, se está ante ilícitos que sólo exigen un obrar culposo, donde resulta claro que aquel que realiza la acción prohibida no tiene, para decirlo de forma sencilla, una “voluntad maliciosa”.

Tal como se expone en el ámbito penal, en términos que aquí son plenamente aplicables: “*La voluntad de realización del autor culposo no se dirige al resultado jurídicopenalmente relevante, de manera que la relevancia jurídica de su voluntad no surge directamente de lo querido, sino de una comparación con respecto al comportamiento debido*” (cfr. Stratenwerth, Günter, *Derecho Penal. Parte General*, Edersa, Madrid, 1982, pág. 321). Como señala Zaffaroni: “*El tipo culposo no puede explicarse desde el resultado, puesto que no se halla estructurado de este modo, toda vez que la conducta culposa es tal en la medida en que la programación de la causalidad dentro de la finalidad es defectuosa respecto del deber de cuidado exigido*” (cfr. Zaffaroni, Eugenio R.; Alagia, Alejandro y Slokar, Alejandro, *Derecho Penal. Parte General*, segunda edición, Ed. Ediar, Buenos Aires, 2002, pág. 554).

Lo formal, también según el precedente citado, alude a otra circunstancia: la falta de relevancia de un daño.

Aquí juega otro aspecto habitual de infracciones como las establecidas en la ley 24.240 y es que ellas se configuran por la simple realización de la acción calificada de ilícita, sin que dicha acción se encuentre vinculada a un resultado separado o separable. En la descripción genérica de estos hechos no se incluye la producción de un resultado exterior, posterior o concomitante de su ejecución (infracciones de pura actividad).

De tal manera, para seguir con el ejemplo, relevante en el caso, del art. 4 de la citada ley, basta que no se suministre la información en los términos exigidos por la ley para que se configura la infracción, más allá de cuáles sean los resultados concretos que pudieran haberse seguido de dicho incumplimiento.

Efectuadas estas aclaraciones sólo resta señalar que estas características de las infracciones administrativas nada tienen que ver con negar la reprochabilidad de la conducta o, en otros términos, con suponer que tales infracciones no requieren la existencia de culpabilidad.

Más allá de los matices que haya que reconocerle a la culpabilidad en el ámbito del derecho sancionador administrativo, lo cierto es que se trata de una dimensión del ilícito que *prima facie* no puede negarse.

Esto significa que nada impide que el presunto infractor alegue causales que excluyan la culpabilidad, tal el caso del error, más allá de las peculiaridades que pudiera tener el error en este tipo de infracciones.

En este punto vale destacar que verificada la acción, habitualmente se sigue de ello el obrar descuidado del infractor, de ahí que recaiga en él alegar y probar por ejemplo el



## ***Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires***

error. Como señala con claridad Nieto: *“La presunción de inocencia no cubre el error, es decir, que la Administración no tiene que probar que el autor ha obrado sin error. Como la prueba de lo negativo nunca es exigible a nadie, es el autor el que tiene que alegar y probar que ha obrado con error”* (cfr. Nieto, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, segunda edición ampliada, Tecnos, Madrid, 1994, pág. 371, capítulo referido a la culpabilidad).

Asimismo, se ha sostenido que *“nada impide que a través de los datos de la experiencia pueda naturalmente inferirse de los hechos producidos la ocurrencia de culpa en el acto juzgado. Para ello basta comprobar que el hecho probado sea consecuencia normal de negligencia o de falta de previsión por parte de los responsables de dicho hecho. No se trata de una presunción de culpa; es la inferencia de negligencia o imprevisión resultante del hecho mismo, recayendo, entonces, en el presunto infractor la demostración de la concurrencia, como factor determinante en la configuración de la infracción, de otras circunstancias ajenas a su voluntad y que él no pudo controlar”* (cfr. CNCont.-adm. Fed., sala IV, *in re* “La Casa del Filtro y Accesorios S.R.L. c/D.G.I.”, sentencia de 7 de julio de 1998, ED, t. 181-793; en igual sentido, cfr. Spisso, Rodolfo R., *Derecho constitucional tributario*, Depalma, 2000, p. 604).

En esta causa, como ya destaqué, los argumentos de la actora son genéricos y no se alega ni prueba ninguna causal específica que permita excluir la culpabilidad.

Agrego a lo dicho que los aspectos que no son en principio relevantes al momento de verificar la ocurrencia del hecho ilícito, sí lo son en oportunidad de aplicarse y graduarse la sanción donde, como se señala en el punto siguiente, cabe tener en cuenta aspectos como el daño (el perjuicio) o la voluntad de realizar la acción (el grado de intencionalidad, según la letra de la ley, cfr. art. 49).

VIII. Sentado lo expuesto, corresponde abocarse al tratamiento del agravio vinculado con la graduación de la multa impuesta.

La actora sostiene que monto de la multa es abiertamente improcedente, ya que toma como base la diferencia entre el importe que supuestamente habría depositado la consumidora y la suma que figuró en el ticket.

Al respecto, el art. 47 determina que verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles, entre otras sanciones, de una multa que oscilará entre los quinientos pesos (\$500) hasta los quinientos mil pesos (\$500.000) (cfr. inc. b).

Por su parte, el art. 49 establece que para la aplicación y graduación de las sanciones *“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”.*

La actora, sin embargo, nada expresa respecto de los parámetros establecidos en la norma transcrita para graduar la sanción, a efectos de demostrar la irrazonabilidad del monto de la multa.

Desde mi perspectiva, esta ausencia argumental, sumada a la notoria posición que el banco ocupa en el mercado, los perjuicios sociales que podrían derivarse de su generalización y las demás circunstancias del caso, permite sostener que el monto de la multa resulta ajustado a derecho.

Por lo expuesto, este agravio tampoco tendrá favorable acogida.

IX. Finalmente, resta referirse a la publicación de la sanción aplicada, aspecto sobre el cual la actora se limita a sostener que carece de fundamento.

Sus argumentos no resisten el menor análisis, pues el art. 47, *in fine*, de la ley 24.240 dispone que verificada la existencia de la infracción: *“En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción”.*

La solución que emana del texto legal no presenta mayores dificultades de interpretación. De allí que nuestro más alto tribunal haya expresado que: *“La facultad que le asiste a la autoridad de aplicación de graduar las sanciones de acuerdo a los antecedentes del infractor y a las circunstancias del caso según el art. 49 de la ley 24.240 se limita a la facultad de aplicar, en forma conjunta o independiente, cualesquiera de las sanciones enumeradas en cada uno de los incisos del art. 47, mas dicha facultad no alcanza al último párrafo del mencionado precepto, el cual determina de manera imperativa que la resolución condenatoria debe publicarse en el diario de mayor circulación del lugar donde la infracción se hubiera cometido, a costa del infractor”* (CSJN, *in re* “Banco Bansud S.A. c/Secretaría de Comercio e inversiones s/disposición 1242/98”, sentencia del 30/05/01; SAIJ, sumario A0057750).

En el mismo sentido se han expedido los tribunales inferiores, agregando que: *“La sanción accesoria de publicación de la resolución recurrida, debe hacerse efectiva ‘en todos los casos’ en que se apliquen sanciones, como reza la última parte del art. 47 de la ley 24.240, norma que no ha sido tachada de inconstitucional por la recurrente”* (CNac.Apel.Cont.Adm.Fed., Sala IV, *in re* “Sevel Argentina S.A. c/Sec. de Com. e Inv. – Disp. DNCI 3570/95”, sentencia del 13 de marzo de 1997).

En consecuencia, dada la claridad de la norma y la ausencia de agravio constitucional, también habrá de rechazarse el agravio de la actora sobre este punto.



### *Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

X. Por lo tanto, a mérito de las consideraciones expuestas, normas aplicables al caso y oída la Sra. Fiscal de Cámara, se propone al acuerdo que, en caso de ser compartido este voto, se rechace el recurso interpuesto, con costas a la actora vencida (art. 62, CCAyT).

A la cuestión planteada, el Dr. Esteban Centanaro dijo

Por los fundamentos expuestos por el Dr. Horacio G. Corti, adhiero al voto que antecede.

A la cuestión planteada, Dr. Carlos F. Balbín dijo:

Adhiero al voto del Dr. Corti y a la solución que propone, salvo en relación con el considerando VII, que propongo que quede redactado de la siguiente forma:

VII. Se agravia la apelante por cuanto sostiene que en el marco del derecho administrativo sancionatorio se excluye toda forma de responsabilidad objetiva, razón por la cual sólo es posible sancionar a aquellos sujetos que evidencian, al menos, un obrar culposus susceptible de reproche.

Es necesario destacar que, si bien las sanciones administrativas poseen naturaleza jurídica represiva, de todas formas permanecen fuera del campo del derecho penal común, dado el diferente objeto de protección. En efecto, mientras las sanciones penales protegen en forma directa los valores sociales y, de manera indirecta los derechos del individuo, las sanciones disciplinarias tienden a la protección del orden derivado de una relación especial de sujeción de carácter público (VERA BARROS Oscar, “El derecho penal disciplinario, sus características y su prescripción” Instituto de Derecho Penal de la UBA, Cuaderno N° 21, pág. 9).

No obstante, si bien como se dijo las sanciones disciplinarias no se integran al derecho penal, igualmente se encuentran alcanzadas por los principios y, en particular, por las garantías constitucionales que rigen la facultad del Estado de aplicar sanciones.

Ello así porque, si bien como ya señalé antes, el derecho penal y el derecho administrativo sancionador protegen diferentes bienes jurídicos, ambos constituyen manifestaciones del poder punitivo del Estado y, en consecuencia, en ambos casos se reconoce el ejercicio por parte del Estado de potestades que significan una restricción de derechos cuando se comprueba la comisión de un ilícito o de una infracción, según el caso. Por ello, para que dicha facultad resulte constitucionalmente válida, es necesario que el

Estado haya respetado los principios y garantías constitucionales que el legislador constituyente ha establecido.

Por todo ello, los principios y garantías constitucionales sobre el ejercicio de la potestad punitiva del Estado resultan de aplicación tanto a las penas como a las sanciones administrativas. En efecto, si el ejercicio de la facultad que se reconoce a los jueces –órganos imparciales e independientes- para aplicar penas requiere la observancia de ciertas garantías dirigidas a tutelar los derechos constitucionales de las personas –en especial, la garantía de defensa-, idénticas consideraciones se imponen cuando el reproche es aplicado por un órgano administrativo –que no reúne tales caracteres de imparcialidad e independencia-, ello sin perjuicio de la eventual revisión que corresponda de dicha sanción en la instancia jurisdiccional.

Ello no significa, obviamente, que resulten de aplicación a las sanciones administrativas las leyes penales en su totalidad, sino tan sólo los principios y garantías que reglamentan el ejercicio de la potestad sancionadora estatal (NIETO, Alejandro, “Derecho Administrativo Sancionador”, Tercera Edición Ampliada, Ed. Tecnos, Madrid, pág. 167).

Así, la procedencia de la aplicación de una multa en el *sub lite* queda sujeta a que haya quedado debidamente acreditado en el expediente un comportamiento culpable por parte del apelante que configuró una violación al deber a su cargo en los términos previstos en la Ley de Defensa del Consumidor.

A tal efecto, no es necesario demostrar que el infractor ha obrado con dolo, esto es, con una deliberada intención de incumplir, sino que es suficiente con la acreditación de un obrar culposo o negligente.

En este contexto considero que, habiendo quedado debidamente acreditado que el Banco Bansud S.A. no ha informado a su cliente sobre las condiciones de utilización de los cajeros automáticos, ni tampoco sobre los resultados del reclamo que éste había presentado en relación con el depósito realizado el día 28 de agosto de 1998, ello permite afirmar que el apelante ha obrado negligentemente en el marco de la relación de consumo que lo une con la denunciante, proceder que configuró una violación al deber de información previsto en el artículo 4º de la Ley N° 24.240.

Por todo ello, entiendo que la multa se ajusta, en este aspecto, al ordenamiento jurídico de aplicación y, en consecuencia, también corresponde rechazar los agravios vertidos por el apelante en relación con esta cuestión.

En mérito a las consideraciones expuestas y normas legales aplicables al caso, el Tribunal **RESUELVE**: 1) Rechazar el recurso interpuesto y, en consecuencia, confirmar la resolución recurrida en todas sus partes. 2) Imponer las costas a la actora vencida.

Regístrese. Notifíquese —a la Sra. Fiscal de Cámara en su despacho— y, oportunamente, devuélvase.



*Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

Horacio G. Corti  
Juez de Cámara

Esteban Centanaro  
Juez de Cámara

Carlos F. Balbín  
Juez de Cámara