

Defensa Del Consumidor Deber De Informacion Bancos Tarjeta De Credito Aplicacion De Multa

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Deber de información. Bancos. Tarjeta de

crédito. Aplicación de multa Se mantiene la multa impuesta al banco reclamante por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, en tanto incumplió los términos y modalidades del servicio de tarjeta de crédito convenido al no explicar claramente la exactitud de la liquidación frente a la impugnación del consumidor. Buenos Aires, 25 de agosto de 2015. VISTO Y CONSIDERANDO: Los señores jueces de Cámara, Jorge Eduardo Morán y Marcelo Daniel Duffy dijeron: 1º) Que, mediante la disposición 287, del 28 de octubre de 2014, el Director Nacional de Comercio Interior impuso al Banco de la Ciudad de Buenos Aires una multa de pesos ... (\$...), por infracción al artículo 19 de la ley 24.240, toda vez que incumplió los términos y modalidades del servicio de tarjeta de crédito convenido, al no explicar claramente la exactitud de la liquidación frente a la impugnación del consumidor. A su vez, lo condenó a publicar la disposición a su costa, y a indemnizar a la consumidora denunciante por el daño directo causado, estimándolo en la suma equivalente a dos (2) Canastas Básicas Total para el Hogar 3 publicadas por el INDEC a la fecha del efectivo pago. Para resolver como lo hizo, recordó que el artículo en cuestión dispone que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos. A su vez, señaló que el artículo 27 de la ley 25.065 de tarjetas de crédito, integrado normativamente a la ley 24.240, establece que el emisor debe acusar recibo de la impugnación del resumen dentro de los siete días de recibida y, dentro de los quince días siguientes, corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. Advirtió que la denunciante en autos había presentado una formal impugnación del resumen de su tarjeta de crédito el 29/03/11 (v. fs. 2), y que de la documental agregada a la causa no surgía que con anterioridad a dicha nota se le hubiera suministrado información alguna respecto de su inquietud. Agregó que la pieza obrante a fs. 13 carecía de fecha, remitente y destinatario, por lo que no era pasible de ser tenida en cuenta como cumplimiento de las obligaciones impuestas a la encartada. Aclaró que, en caso de haber sido remitida por la denunciada, pudo haberlo producido y acompañado a su descargo; pero no sucedió así. Precisó que el descargo carecía de eficacia defensiva, porque no aportaba ningún elemento para acreditar que se hubiera suministrado información a la reclamante. Añadió que, el hecho de que la nota no hubiera señalado el error en los cálculos ni propuesto uno distinto, no eximía a la sumariada de su obligación. Sobre esa base, tuvo por probado que el Banco de la Ciudad de Buenos Aires no brindó explicaciones respecto de la impugnación del 29/03/11 y, por ende, estimó configurada la infracción. A los fines de graduar la multa, ponderó la posición en el mercado de la sumariada, el perjuicio causado para el consumidor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del riesgo y perjuicio social que se deriva de la conducta verificada, y el informe de antecedentes glosado en autos. Por último, tuvo por verificado el daño directo a la usuaria, porque el accionar de la entidad bancaria le ocasionó un estado de incertidumbre y la forzó a concurrir personalmente a sus sucursales y ante la autoridad de aplicación, con el consecuente dispendio de tiempo y recursos. 2º) Que, contra dicha disposición, a fs. 67/71 interpuso y fundó recurso de apelación el Banco de la Ciudad de Buenos Aires. En primer término, plantea la nulidad de la disposición por falta de causa. Aduce que se soslayó la prueba aportada por la propia denunciante, consistente en la impresión del correo electrónico de fs. 13 y las manifestaciones obrantes en la nota de fs. 2. Explica que se encuentra acreditado que el 11 de marzo de 2011 la denunciante concurrió a la sucursal 14 a fin de averiguar la composición del resumen de su tarjeta de crédito Cabal, y que ese mismo día el Supervisor Comercial, señor D'Alesio, tomó nota del reclamo y remitió vía `mail` a la `Centralizadora de Tarjeta de Crédito` del Banco Ciudad un pedido de explicaciones. Refiere al intercambio interno de `mails` que consta en el anexo I al descargo. A su vez, añade que el 17 de marzo aquél envió a la denunciante un correo electrónico en el que constaban las explicaciones, el detalle de los cálculos y la demostración de que la liquidación del monto mínimo era correcta. Refiere nuevamente al correo de fs. 13, acompañado por la propia actora. Subraya que el 29 de marzo la denunciante volvió al banco solicitando que se le recalculara el pago mínimo y presentó la nota agregada a fs. 2, en la que textualmente reconoce que en la sucursal 14 se le había brindado el detalle de la cuenta. En ese contexto, considera que cumplió debidamente con el deber de información. En segundo término, desconoce que no haya habido respuesta del Banco Ciudad. Vuelve a hacer referencia al correo electrónico acompañado por la denunciante a fs. 13 y al reconocimiento efectuado a fs. 2. Estima que una cuestión distinta es analizar la suficiencia de esas explicaciones, pero que su mandante no fue imputada en esos términos, sino por no brindar información alguna. En tercer término, cuestiona que no se haya hecho referencia al contenido de las explicaciones de fs. 13; cuando es claro que, simplemente,

existió un aumento de los consumos de la cliente con relación a meses anteriores. En cuarto término, se agravia por el desconocimiento de la situación morosa de la denunciante. Postula que el principio de buena fe también rige para el consumidor; que aquélla no atacó con fundamentos la descomposición del pago mínimo efectuada a fs.13; y que no pudo desconocer el incremento del pago mínimo, en la medida en que no impugnó los mayores consumos efectuados con su tarjeta de crédito. En quinto término, sostiene que la multa aplicada es desproporcionada y arbitraria. En sexto y último término, critica que se haya cuantificado el daño en el equivalente a tres canastas básicas. 3°) Que, a fs. 85, se concedió la apelación y, a fs. 90/99, el Estado Nacional contestó el traslado de los agravios. A fs. 137 dictaminó el señor Fiscal General subrogante y aconsejó desestimar formalmente el recurso, por falta de acreditación del pago previo de la multa. 4°) Que, este tribunal resulta temporalmente competente para entender en las actuaciones (arg. art. 76 de la ley 26.993. Confr. esta Sala, in re 50798/2014/CA1 ?Fiat Auto Argentina SA c/ DNCI s/ Defensa del Consumidor- Ley 24220- Art. 45?, sent. del 03/02/15) por lo que cabe ingresar, sin más, al análisis de las cuestiones planteadas. 5°) Que, ante todo, considerando la fecha en que tuvo lugar el hecho investigado, y que la propia autoridad administrativa concedió el recurso, no corresponde desestimarlo con sustento en la obligatoriedad del pago previo introducido por la ley 26.993 (BO 19/09/14). 6°) Que, ello aclarado, cabe analizar si la apelación planteada ante esta Cámara logra conmover los fundamentos de la resolución apelada. La sanción se impuso a la entidad bancaria en los términos del artículo 19 de la ley 24.240, que obliga a quienes presten servicios de cualquier naturaleza a ?respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos?. Puntualmente, se le endilgó un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 25.065 de tarjetas de crédito, que establece: ?Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.?. Cabe recordar que tales disposiciones se enmarcan dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación a través del cual el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y consumidores o usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (confr. Sala II, in re ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/13). En ese contexto, corresponde adelantar que las defensas esgrimidas no logran desvirtuar el incumplimiento atribuido en el acto administrativo apelado en la medida en que -en la especie- se trata de infracciones formales donde la constatación de los hechos hace nacer por sí y como principio la responsabilidad del infractor, de tal manera que no se requiere daño concreto sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley y, por ello, su apreciación es objetiva y se configura por la simple omisión, que como principio basta por sí misma para tener por verificada la violación de las respectivas normas (en igual sentido, confr. Sala III, in re ?Supermercados Norte c/ DNCI-Disp 364/04?, sent. del 9/10/06; Sala V, in re ?José Saponara y Hnos. c/ Sec de Comercio?, sent. Del 25/06/97, y ?Banco del Buen Ayre SA-RDI c/ DNCI s/Disp. 618/05?, sent. del 6/02/07). Además, es dable señalar que las normas legales imponen pautas y conductas específicas que deben ser respetadas para evitar el daño potencial a los consumidores (confr. precedentes citados). En el caso, más allá de las genéricas alegaciones que realiza el recurrente y la referencia reiterada a las constancias documentales de fs. 2 y 13, no hay elementos de prueba que acrediten que brindó información al consumidor con posterioridad a la nota cursada el 29/03/11, en la que la denunciante puso de manifiesto su intención de impugnar la liquidación practicada en el resumen con vencimiento el 9/03/11 ?por haber sido practicado de forma errónea el monto mínimo a pagar? y, a su vez, requirió que se le informara la diferencia entre el pago voluntario de \$..., efectuado el 21/3/11, y el correspondiente (v. fs. 2). A mayor abundamiento, cabe hacer notar que en la nota de referencia la consumidora cuestionó que el resumen con vencimiento en marzo tuviera un pago mínimo de \$... para un total adeudado de \$..., y especificó que, de acuerdo con la información recabada en la sucursal 14 del banco, para el cálculo del mínimo se habían desdoblado los consumos bajo diferentes conceptos y computado un porcentaje determinado de cada uno de ellos; todo lo cual totalizaba un 40%, siendo un error cobrar una financiación de ese calibre cuando, de acuerdo al resumen mensual, la tasa de interés no debía superar un 28% total. La falta de respuesta alguna al reclamo formulado el 29/03/11, recepcionado por la entidad el 30/03/11 (v. fs. 36, subfs. 8) es suficiente para tener por configurada la infracción al artículo 19 de la ley 24.240, por incumplimiento de las disposiciones reglamentarias establecidas en materia de recepción de impugnaciones de resúmenes de tarjeta de crédito (art. 27, ley 25.065). Sin perjuicio de ello, no está de más aclarar que el resumen con vencimiento en febrero de 2011 había tenido un monto mínimo de \$... para un total adeudado de \$..., y puso en conocimiento de la interesada que ?a partir del mes de diciembre de 2010 se implementará una modificación de los parámetros a utilizar para el cálculo del pago mínimo de cada resumen de la tarjeta de crédito. Se señala que la modificación a implementar, producirá una exigencia menor para el pago mínimo? (v. fs. 4/5, esp. fs. 4, énfasis

añadido); todo lo cual pone en evidencia que, más allá del detalle oportunamente brindado (v. fs. 13) -del que, prima facie, se infiere que se respetaron los porcentuales máximos de composición del pago mínimo informados en febrero de 2011 (v. fs. 4)-, el consumidor pudo creerse con derecho a reclamar como lo hizo, y que la falta de respuesta consolidó el incumplimiento normativo y el estado de incertidumbre por los cuales se impuso la sanción y se ordenó el resarcimiento aquí apelados. Resta mencionar que el apelante tampoco prueba haber computado el pago parcial de \$... que, de acuerdo con la denuncia obrante a fs. 1 y las constancias de fs. 11/12, no se habría reflejado en la liquidación de abril; cuestión que también había sido objeto de reclamo (v. fs. 2). A todo evento, se aclara que resultan inatendibles los cuestionamientos vinculados con la falta de consideración del reconocimiento de la denunciante, el intercambio de `mails` acompañado como anexo I al descargo (v. fs. 35, subfs. 5/6), y la pieza de fs. 13 porque, como se desprende de las consideraciones precedentes, todos ellos fueron ponderados por la autoridad de aplicación, pero ninguno acredita que se haya dado respuesta a las cuestiones planteadas por la usuaria de la tarjeta de crédito con posterioridad a su impugnación formal, el 29/03/11. Por último, cabe desestimar también el argumento relativo a la situación de mora de la denunciante. Esto es así porque, a la hora de garantizar el acceso a una información adecuada, completa y veraz, la ley no distingue la situación del deudor moroso de la de otros clientes del banco; de modo que ello se convierte en un aspecto irrelevante a los fines previstos por el legislador. 7°) Que, en razón de lo expuesto, se concluye en que se encuentra verificada la conducta tipificada en el artículo 19 de la ley 24.240 y, en consecuencia, reunidos los elementos necesarios para atribuir responsabilidad a la recurrente, como lo hizo la disposición apelada. 8°) Que, con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. Sala V, in re ?Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina?, sent. del 27/05/97). Por lo demás, con particular referencia a la extensión y alcance económico de la multa impuesta, preciso es reconocer que la función judicial no puede reemplazar la acción de otros poderes, ni asumir sus responsabilidades o sustituirlos en las facultades que a ellos les conciernen, y que precisamente en el ejercicio de la potestad sancionatoria ha de reconocerse al órgano competente un razonable margen de apreciación en la graduación de la pena a imponer (confr. Sala V, in re ?Lamagna SRL - TF 25088-I c/ DGI?, sent. Del 10/04/08). En ese contexto, teniendo en cuenta que en la resolución recurrida se hizo referencia al informe de antecedentes de fs. 49; a la actividad desarrollada por el Banco de la Ciudad de Buenos Aires; a su posición en el mercado; el interés protegido y el hecho de que se encontraba al tanto del reclamo del consumidor; y ponderando que en el caso no se trató de una infracción meramente formal porque se le ocasionó un perjuicio concreto al usuario, no se advierte que el monto de la multa aplicada resulte desproporcionado o irrazonable, de modo que corresponde confirmarlo; máxime teniendo en cuenta la escasa fundamentación del recurso en este aspecto. 9°) Que, por último, con relación al daño directo ocasionado al consumidor, la indemnización se fijó en la suma equivalente a dos (2) canastas básicas, y no tres (3), como sostiene la recurrente en el memorial; importe que se estima razonable en atención al estado de incertidumbre generado al usuario y demás circunstancias de hecho mencionadas. 10) Que las costas se imponen a la recurrente, al no advertirse motivos que justifiquen apartarse del principio general de la derrota (art. 68, CPCCN). 11) Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6°, 7°, 9°, 19 -por analogía, lo dispuesto en los artículos 37 y 38- y concordantes de la ley 21.839; y habida cuenta de la naturaleza del juicio, la importancia de la cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria por el Estado Nacional (confr. contestación de traslado de fs.90/99), REGÚLANSE en la suma de pesos ... (\$...) cada uno, los honorarios de los doctores Nicolás Olivari y Sebastián Dionisio Alanis -co-patrocinantes de la demandada-; y en la suma de pesos ... (\$...) los del doctor Adrián Osvaldo Decundo -apoderado de la demandada-; importes que se encuentran íntegramente a cargo de la parte actora. A su vez, en atención al convenio de honorarios dispuesto en la resolución 138/2007 del Ministerio de Economía y Producción, denunciado en el punto VI de la contestación del recurso, se redistribuirá el monto de los honorarios de la siguiente manera: Las sumas de pesos ... (\$...), pesos ... (\$...) y pesos ... (\$...) corresponden a los doctores Olivari, Alanis y Decundo, respectivamente, profesionales que intervinieron por la parte demandada, los que deberán ser depositados a la cuenta que deberá abrirse a la orden de esta Sala y como correspondientes a estos autos en el Banco Nación Argentina. Por último, se aclara que las retribuciones que anteceden no incluyen el Impuesto al Valor Agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales frente al citado tributo. ASÍ VOTAN. El señor juez de Cámara, Rogelio W. Vincenti, dijo: 1°) Que adhiere a los considerandos 1° a 7°, y 9° del voto precedente. 2°) Que, con respecto a la sanción aplicada, su determinación y graduación es atribución primaria de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (confr. Sala V, in re ?Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina?, sent. del 27/05/97). En ese contexto, sin dejar de considerar la actividad desarrollada por el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, su posición en el mercado, el interés protegido, el hecho de que se encontraba al tanto del reclamo del consumidor, y el perjuicio causado a aquél, se advierte que el monto de la multa aplicada (\$...) no guarda progresividad con relación a las sanciones determinadas en oportunidades anteriores y, por otra parte, resulta desproporcionado si se tiene en cuenta que, al momento de dictarse la disposición 287/14, la entidad bancaria registraba un

solo antecedente, y en estado de apelación. (v. informe de antecedentes de fs. 49) Por ello, corresponde reducir la multa impuesta en un 30%; es decir a la suma de pesos ... (\$...). 3º) Que, en atención al modo en que se decide, las costas se imponen en proporción a los vencimientos (art. 71, CPCCN). 4º) Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6º, 7º, 9º, 19 -por analogía, lo dispuesto en los artículos 37 y 38- y concordantes de la ley 21.839; y habida cuenta de la naturaleza del juicio, la importancia de la cuestión debatida, su monto y la entidad de la labor desarrollada ante esta instancia originaria por el Estado Nacional (confr. contestación de traslado de fs.90/99), REGÚLANSE en la suma de pesos ... (\$...) cada uno, los honorarios de los doctores Nicolás Olivari y Sebastián Dionisio Alanis -co-patrociantes de la demandada-; y en la suma de pesos ... (\$...) los del doctor Adrián Osvaldo Decundo -apoderado de la demandada-; importes que se encuentran íntegramente a cargo de la parte actora.

A su vez, en atención al convenio de honorarios dispuesto en la resolución 138/2007 del Ministerio de Economía y Producción, denunciado en el punto VI de la contestación del recurso, se redistribuirá el monto de los honorarios de la siguiente manera: Las sumas de pesos ... (\$...), pesos ... (\$...) y pesos ... (\$...) corresponden a los doctores Olivari, Alanis y Decundo, respectivamente, profesionales que intervinieron por la parte demandada, los que deberán ser depositados a la cuenta que deberá abrirse a la orden de esta Sala y como correspondientes a estos autos en el Banco Nación Argentina. Asimismo, siguiendo idénticas pautas a las señaladas, con respecto a la labor desarrollada ante esta instancia originaria por la recurrente (confr. expresión de agravios de fs.80/84), REGÚLANSE en la suma de pesos ... (\$...) los honorarios de la doctora Laura R. Milstein -letrada apoderada de la actora-; importe que se encuentra íntegramente a cargo de la parte demandada. Por último, se aclara que las retribuciones que anteceden no incluyen el Impuesto al Valor Agregado, monto que -en su caso- deberá ser adicionado conforme a la situación de los profesionales frente al citado tributo. ASI VOTO. Por ello, y oído el señor Fiscal General subrogante, por mayoría, SE RESUELVE: 1) Confirmar la disposición 287/14; con costas (art. 68, CPCCN). 2) Regular los honorarios de la representación letrada de la parte demandada del modo en que surge del considerando 11 del voto mayoritario. Regístrese, notifíquese -al señor Fiscal General subrogante en su público despacho- y devuélvase. JORGE EDUARDO MORAN MARCELO DANIEL DUFFY ROGELIO W. VINCENTI (en disidencia parcial) 003912E