

Defensa Del Consumidor Banco Cobro De Gastos Administrativos No Pactados

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Banco. Cobro de gastos administrativos no

pactados Se mantiene la imposición de multa al banco recurrente por haber cobrado a la consumidora cargos por renovación de tarjeta de crédito, mientras se encontraba vigente una bonificación de dichos costos por un período de tres años.

General Roca, 25 de octubre de 2016. VISTOS: Estos autos caratulados "Banco Nación Argentina sobre recurso directo Ley 24.240" (Expte.Nº FGR 700002612/2014/CA1), remitidos por la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro; y, CONSIDERANDO: Que de acuerdo con cuanto establece el art.26 del decreto ley 1.285/58, es facultad de las cámaras de apelaciones dictar sus resoluciones interlocutorias por voto de los magistrados que las integran, por lo que en esta ocasión cada uno de los miembros del tribunal emitirá su opinión en la forma que sigue. El doctor Mariano Roberto Lozano dijo: 1. Contra la resolución Nº 071 -obrante a fs.119/126- de la Dirección de Comercio e Industria de la Provincia de Río Negro que impuso al Banco de la Nación Argentina, sucursal Viedma, una multa de veinte mil pesos por infringir el art.19 de la ley Nº 24.240, dedujo esa entidad bancaria el recurso de revocatoria con apelación en subsidio de fs.129/132vta. 2. Para una cabal comprensión de los hechos aquí ventilados se hace preciso señalar que estas actuaciones se iniciaron a raíz de la denuncia formulada por Norma Mónica Amadio ante la Dirección de Comercio Interior de Río Negro (cfr.fs.1 y vta.) en razón de haber recibido un resumen de cuenta de una tarjeta de crédito Visa del Banco Nación a su nombre, en el que se le cobraba un cargo administrativo y un cargo anual por renovación de dicha tarjeta, en tres cuotas, siendo que, según afirmó, nunca la había tenido en su poder ni la había usado. En función de ello, el organismo inició actuaciones administrativas y citó a las partes a una audiencia de conciliación (cfr.fs.66), oportunidad en la que el BNA acompañó una copia de la "Solicitud Única de Productos" suscripta por Amadio (cfr.fs.52/65vta.) y solicitó que se le corriese traslado a VISA Argentina S.A. En ese marco VISA Argentina respondió a fs.67 que resultaba ajena al hecho ya que "no otorga las altas ni las bajas de los usuarios de tarjetas así como tampoco cobra cargos bancarios". Tras ello y al no llegarse a un acuerdo, se clausuró la instancia, se designó instructor sumariante, quien formuló la correspondiente imputación al BNA (cfr.fs.93 y vta.), consistente en "infringir prima facie el Artículo 19º de la Ley de Defensa del Consumidor Nº 24.240, toda vez que no respetó los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales ofreció, convino y está obligado por Ley para con la denunciante la prestación del servicio de tarjeta de crédito, puesto que le cobra a la denunciante gastos administrativos y gastos de renovación por una tarjeta de crédito que esta nunca recibió, perjudicando con esta conducta los intereses y acreencias de la denunciante?". Así a fs.95/96 se agregó el descargo de la entidad denunciada, quien además de insistir en que de acuerdo a la documentación aportada Amadio solicitó la tarjeta y suscribió el contrato, reclamó la incompetencia de esa DCI "toda vez que, no ha existido ni existe violación alguna a la ley de defensa del consumidor, sino que a todo evento, el presente se encuentra dentro de la órbita de actuación del organismo a su cargo, sino que debe ser ventilada en el ámbito del Poder Judicial?". Luego se expidió la DCI mediante la cuestionada Resolución Nº071/16 rechazando el planteo de incompetencia e imponiendo la multa indicada al inicio. 3. Al momento de recurrir, el BNA sostuvo que la resolución en crisis le causaba un gravamen irreparable y, asimismo, denunció como "hecho nuevo" la localización en el archivo de la sucursal de la constancia de recepción de la tarjeta de crédito por parte de Amadio -cuya copia certificada acompañó y quedó agregada a fs.133 y vta.- la que, a su entender, demostraba claramente la inexistencia de violación alguna a la Ley de Defensa del Consumidor en los términos de la imputación formulada por la DCI, ya la nombrada recibió la tarjeta de crédito Visa en fecha 08/08/2012. Luego, en el acápite dedicado a exponer los agravios denunció en primer lugar "caducidad de los plazos para dictar resolución" por cuanto la imputación databa del 02/11/2015, el descargo de esa parte era del 11/12/2015 y la Resolución Nº 071 del 16/03/2016, "es decir, cuando ya se encontraban vencidos los plazos establecidos por la ley Provincial 4139, que la propia Dirección cita, pero también el plazo fijado por la ley Nacional 24240" (el texto resaltado pertenece al original), lo que tornaba -así lo indicó- abstracta la infracción recurrida. No obstante ello expuso a partir de fs.130 los agravios que la decisión de la DCI le provocaba y, en esa tarea, calificó de falaz la afirmación de que nunca Amadio recibió la tarjeta, ya que ello no sólo no surgía de las constancias de la causa, sino que ahora se hallaba refutado a partir de la nueva documentación aportada. En otro orden insistió en el planteo anterior de incompetencia y, más adelante, cuestionó el monto de la multa impuesta en el entendimiento de que no cumplía con los parámetros fijados por los arts.47 y 49 de la Ley de Defensa del Consumidor. Hizo reserva de caso federal. 4. Ya en la instancia se presentó el BNA remitiéndose a los argumentos reseñados y aclaró la fecha en la que Amadio recibió la tarjeta de crédito. 5. Como cuestiones liminares corresponde abordar aquellas vinculadas a la incompetencia de la DCI y la caducidad denunciada. En torno a la competencia del mencionado organismo para tramitar las actuaciones administrativas vinculadas a la presunta infracción a la ley

24.240 cometida por el BNA y denunciada por Amadio, corresponde apuntar que ella surge de la delegación prevista en los arts.41 y 45 de dicha norma y, consecuentemente, de la ley provincial 4.139. Igual suerte adversa correrá el planteo relacionado con la presunta caducidad del plazo que poseía la DCI para resolver -determinado por las dos normas referidas en 20 días hábiles-. Ello así porque las normas arriba mencionadas no prevén esa consecuencia por su incumplimiento en tanto se trata de un plazo ordenatorio y porque, además, tampoco se aprecia un exceso irrazonable que hubiese lesionado derecho alguno. 6. Sentado cuanto precede resta ahora analizar si la infracción imputada ha sido cometida o no por la entidad financiera denunciada. En este punto, si bien resulta cierto que la constancia acompañada por el apelante definida como "nuevo hecho" demuestra que la denunciante recibió efectivamente la tarjeta de crédito cuya recepción negase en su denuncia (cfr.fs.1 y 133vta.) -circunstancia que podría definir el asunto de una manera favorable al recurrente-, el Anexo a la Solicitud Única de Productos N° 593/10 firmado por Amadio al momento de contratar con el BNA -acompañado en fotocopias certificadas a fs.24/34 por el propio proveedor- establece un cargo anual por la renovación de la tarjeta de crédito Visa Classic local de \$ 139,00 más I.V.A. (cfr. cuadro tarifario de fs.34vta.), cuyo ítem contiene dos llamados de referencia identificados como "(2)" y "(4)", surgiendo del primero de ellos -según puede leerse al pie-que: "(2) Cargos bonificados 100% durante la vigencia del paquete?". Así las cosas si el contrato se suscribió el 4/05/2012 y su vigencia era de (3) tres años (ver fs.54), la bonificación mencionada se encontraba vigente al momento en que se emitieron los resúmenes mediante los cuales el BNA pretendía cobrar los costos de renovación (ver fs.5/13). Lo expuesto resulta concluyente para rechazar este tramo del remedio, en tanto se insiste, como surge del contrato oportunamente suscripto entre el BNA y Amadio, ésta última se encontraba eximida del pago del "cargo anual por renovación". No obstante ello, corresponde formular una aclaración vinculada a los hechos imputados, ya que si bien a la entidad financiera se le indicó como parte de la descripción del hecho que "le cobra a la denunciante gastos administrativos y gastos de renovación por una tarjeta de crédito que esta nunca recibió", cierto es también que el núcleo central de esa atribución se vinculó a que "no respetó los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales ofreció, convino y está obligado por Ley para con la denunciante la prestación del servicio de tarjeta de crédito", razón por la cual considero -guiado este análisis por el art.3 de la ley 24.240- que la entidad pudo, y así lo hizo, defenderse de todos los aspectos en cuestión. Resta entonces atender el agravio referido a la supuesta irrazonabilidad de la multa impuesta. Sobre el punto, una lectura de los fundamentos proporcionados por la DCI alcanza, a mi modo de ver, para repeler también este aspecto del memorial. En efecto, la DCI mensuró el quantum de la multa impuesta a partir de las pautas que a tal fin fija el art.49 de la ley 24.240. En efecto, la decisión dio estricta revisión, para dar marco suficiente a la determinación de la pena de multa, a los antecedentes del legajo, justipreciando puntualmente -entre otros- la posición que la entidad bancaria mantiene en el mercado nacional debido a su histórica trayectoria comercial con miles de usuarios en todo el país; al perjuicio económico ocasionado a la denunciante por el cobro indebido de gastos administrativos que no se encontraban pactados; a la cuantía del beneficio obtenido debido a la ganancia injustamente conseguida; al grado de intencionalidad por desconocer la voluntad de la denunciante; a los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización; así como a la condición de reincidente de la sumariada pues, según lo mencionó la autoridad de aplicación sin que ello fuese negado por el BNA, ésta tiene antecedentes en el Registro de Infractores del organismo. Esas pautas permitieron cuantificar la multa en la suma indica. Al respecto tiene dicho esta alzada que "La significación de la cuantía no debe prescindir, así, de estas circunstancias que la emplazada no puede desconocer o aminorar en su implicancia. Además, su posición dominante en el mercado, pauta que también es de fuente legal para el análisis de la responsabilidad, se extiende además en el caso de este tipo de servicios, a la faz técnica, ya que el consumidor contratante no es, por lo general, persona avezada en la práctica bancaria, lo que autoriza a presumir, razonable y objetivamente, que por cada usuario del servicio que plantea un reclamo, son innumerables aquellos que no lo hacen, vista la complejidad de la materia de que se trata" (autos "Pierini, Mauro Luis c/ Banco Santander Río S.A. s/ Infracción ley 24.240" (S.I. 506/12) de este tribunal). 6.En función de todo lo expuesto propongo al acuerdo rechazar el recurso de fs.129/132vta., con costas (art.531, CPP). El doctor Ricardo Guido Barreiro dijo: Adhiero a las conclusiones del voto que antecede y, en consecuencia, me pronuncio en idéntico sentido. El doctor Richar Fernando Gallego dijo: Coincido con las conclusiones del primer voto y por lo tanto me expido del mismo modo. Por lo expuesto, EL TRIBUNAL RESUELVE: I. Desestimar el recurso interpuesto a fs.129/132vta., con costas; II. Registrar, notificar, publicar y devolver a la autoridad de origen. LOZANO - GALLEGO - BARREIRO Ante mí: María Fedra Giovenali Secretaria 011778E