

Defensa Del Consumidor Sancion Administrativa Multa Incumplimiento Contractual Entidad Bancaria Tarjeta De Credito

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Sanción administrativa. Multa.

Incumplimiento contractual. Entidad bancaria. Tarjeta de crédito Se confirma la sanción administrativa de multa fijada por la Dirección Nacional de Comercio interior a la entidad bancaria apelante, en virtud de interpretar que esta última incumplió con el artículo 19 de la ley 24240, al extender por más tiempo del solicitado el límite de compra de tarjeta de crédito del denunciante, lo que le generó graves perjuicios económicos al consumidor. Buenos Aires, 03 de marzo de 2016 VISTO Y CONSIDERANDO: I.-Que, por Disposición N° 139 del 24 de julio de 2015 (ver fs. 37/46) el Director Nacional de Comercio Interior impuso una multa de Pesos Doscientos cincuenta mil (\$ 250.000) al Banco Itau Argentina SA; por incumplimiento en la prestación del servicio de tarjeta de crédito conforme al art. 19 de la Ley 24.240.- II.-Que a fs. 49/59 se presentó Banco Itau Argentina SA recurriendo la sanción impuesta mientras que a fs. 62/79 contestó el traslado el Ministerio de Economía. A fs. 123 dictaminó el Sr. Fiscal General III.-Que corresponde señalar con carácter previo que a fs. 20 -ante la instancia administrativa- se recibió la denuncia del Sr. Daniel Matías Cristóbal en su carácter de cliente del Banco actor poniendo de manifiesto que en virtud de viajar a la ciudad de Nueva York solicitó extender el límite de compra de tarjeta de crédito de \$ 20.000 hasta \$ 30.000 y sólo por el plazo de cinco días. Si bien el banco cumplió no lo hizo de manera correcta ya que mantuvo ese límite extendido durante dos meses; lo que generó graves perjuicios económicos al denunciante en la medida que los mínimos establecidos para el pago en las liquidaciones posteriores al pedido de extensión superaban los montos que el cliente acostumbraba a pagar; como así también cuando el banco decidió suspender la extensión y volver al monto inicial; esta circunstancia generó intereses por haberse excedido sin el debido conocimiento que debió darle el banco. IV.-Que en los términos del art. 45, segundo párrafo de la ley se dispuso una audiencia de conciliación en la que, una vez celebrada, y a pedido de ambas partes, se fijó una nueva sin que se llegase a acuerdo alguno en esta última. V.-Que entiende el Director Nacional de Comercio Interior que existió un daño al denunciante dado los múltiples reclamos que se tradujeron en gastos de tiempo y dinero; debiendo no sólo evaluarse el daño patrimonial sino los padecimientos morales del cliente. VI.-Que la autoridad de aplicación entendió acreditado el incumplimiento al art. 19 de la Ley 24.240 en cuanto establece 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; recordando la disposición sancionatoria que el contrato de emisión de tarjeta de crédito es un contrato de adhesión en el cual una de las partes adhiere sin negociar. Quien predispone es un empresario, quien concentra para sí el poder de negociación. El prestador agrega al servicio un valor que es la competencia específica en su área de conocimiento, razón por la cual -en doctrina se lo considera como experto en relación a su contraparte, ¿profano? en la materia. VII.- Que resulta constante la jurisprudencia que ha reconocido la posibilidad por parte del Poder Ejecutivo de actuar como juez administrativo, siempre que contra sus resoluciones se deje expedita la instancia judicial y se dé satisfacción al derecho de defensa del infractor (Fallos 205:549). Como asimismo, que el control judicial de las resoluciones jurisdiccionales administrativas, debe ejercitarse para proscribir la irrazonabilidad y prescindencia arbitraria de la ley (Fallos 249:715, entre muchos otros, esta Sala, in re: ¿Giorno S.A?, sentencia del 6-3-96).- Es que no puede olvidarse que la Corte Suprema, como se destacara, sólo ha reconocido la posibilidad que la administración aplique sanciones, siempre que la ley así lo autorice y que las decisiones respectivas se encuentren sujetas a ¿control judicial suficiente? (Fallos 171:366; 193:408; 198:79; 201:428; 207:90 y 165; 502:524; esta Sala, in re: ¿Carrefour Argentina S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones?, sentencia del 21-10-98).- VIII.-Que cabe precisar que en el caso de autos existió un daño concreto al titular de la tarjeta de crédito y que tal daño fue producto del mal manejo interno del Banco Itau Argentina SA.- Asimismo es dable dejar sentado que resulta claro que la norma no exige la existencia de un elemento subjetivo específico, determinando una conducta objetiva contraria a los preceptos de la ley, sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el Derecho Penal (conf. esta Sala in re: ¿Garbarino S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones?, sentencia del 15-9-97).- IX.-Que en lo que se refiere al quantum de la sanción, es menester recordar que la determinación y graduación de las multas es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que sólo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala in re: ¿Musso, Walter c/ Prefectura Naval Argentina?, sentencia del 27/05/1997).- En efecto, no resulta exigible una exacta correlación numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias tenidas en cuenta para justificar la sanción; lo que se da en el caso de autos desde que la suma de \$ 250.000 para una empresa de la envergadura del Banco Itau Argentina SA,

no es desproporcionada en atención a la posición que la empresa ocupa en el mercado.- X.-Que lo expuesto ut supra respecto de la multa impuesta resulta aplicable a la determinación de la indemnización correspondiente a 3 canastas básicas total para el hogar fijadas conforme el art. 40 bis de la Ley 24.240 desde que resulta suficientemente probado las dificultades que ha sufrido el denunciante Sr. Daniel Matías Cristóbal por los problemas causados por el banco actor con su tarjeta de crédito. Por las razones antes expuestas, corresponde rechazar el recurso interpuesto por la firma recurrente contra la Disposición Nro. 139/15, con costas.-

Por su actuación ante esta Alzada se regulan los honorarios del Dr. Nicolás Olivari, en su carácter de letrado patrocinante de la demandada, en la suma de \$ 12.500, y los del Dr. Adrián Osvaldo Decundo en su carácter de apoderado de la misma parte, en la suma de \$ 5.000 (Conf. Arts. 6, 7, 9 y concordantes de la Ley de Arancel). Se aclara que dichos importes no incluyen suma alguna en concepto de impuesto al valor agregado, el cual deberá adicionarse en caso de que los profesionales acrediten su condición de responsables inscriptos. Todo lo cual, ASÍ SE DECIDE.- El Sr. Juez de Cámara Dr. Jorge Federico Alemany adhiere en lo sustancial al voto que antecede. El Sr. Juez de Cámara Dr. Guillermo F. Treacy adhiere al voto del Dr. Gallegos Fedriani. Por todo lo expuesto, el Tribunal RESUELVE: rechazar el recurso interpuesto por la firma recurrente contra la Disposición Nro. 139/15, con costas. Por su actuación ante esta Alzada se regulan los honorarios del Dr. Nicolás Olivari, en su carácter de letrado patrocinante de la demandada, en la suma de \$ 12.500, y los del Dr. Adrián Osvaldo Decundo en su carácter de apoderado de la misma parte, en la suma de \$ 5.000 (Conf. Arts. 6, 7, 9 y concordantes de la Ley de Arancel). Regístrese, notifíquese -al Sr. Fiscal General en su público despacho- y devuélvase. Pablo Gallegos Fedriani Jorge Federico Alemany Guillermo F. Treacy

Correlaciones

Ley 24240 - BO: 15/10/1993

007466E