

Operacion Signature On File Agencia De Viajes Empresa Aerea Billeto Electronico

JURISPRUDENCIA

Operación "signature on file". Agencia de viajes. Empresa aérea.

Billeto electrónico En el marco de un juicio ordinario, se revoca la sentencia de primera instancia que absolvió de la demanda a la empresa aérea citada como tercero. En Buenos Aires, a 24 de mayo de 2016, se reúnen los Señores Jueces de la Sala D de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, con el autorizante, para dictar sentencia en la causa ?VALMA S.R.L. C/ AMERICAN EXPRESS S.A. S/ ORDINARIO?, registro n° 19555/2010, procedente del JUZGADO N° 3 del fuero (SECRETARIA N° 5). El doctor Vassallo no interviene en el presente acuerdo por encontrarse excusado, y el doctor Garibotto lo hace de acuerdo a la resolución de presidencia n° 25/16 y lo dispuesto por el art. 109 del Reglamento para la Justicia Nacional. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara, doctor Heredia dijo: 1°) Valma S.R.L. promovió demanda contra American Express Argentina S.A. por el cobro de \$ 28.242,50 con más intereses, costos y costas. Al efecto, expuso que es una ?importante? agencia de viajes con actuación en todo el país, inscripta en la International Air Transport Association (IATA), que comercializa pasajes aéreos mediante billetes electrónicos (ETK) que los interesados adquieren al contado o con tarjetas de crédito y con empleo de un formulario especialmente diseñado a ese fin (UATP o CCCF), en el que se coloca el número de proveedor o comercio adherido de cada aerolínea, y el número con el cual, asimismo, se gestiona la correspondiente autorización de la administradora del sistema de tarjeta de crédito (para el caso, American Express). Sostuvo que el procesamiento y posterior pago de todas esas operaciones es encargado por IATA al Bank Settlement Plan (BSP) para realizar un clearing entre las agencias emisoras, y en cada país ello es derivado, a su vez, a una entidad bancaria que en la República Argentina es el Banco Río. Añadió que de ese clearing surge una suma neta que debe ser abonado por la agencia de viajes, la que se paga con los distintos cupones (UATP o CCCF) correspondientes a las ventas con tarjeta de crédito y el saldo en efectivo, y que a tal suma se llega, en su caso, contabilizándose los débitos originados por falta de pago o rechazo de cupones efectuados por las administradoras de tarjetas de crédito. Explicó que, pese a haber obtenido la correspondiente autorización telefónica y tratarse de ventas realizadas bajo la modalidad ?signature on file? (tarjeta no presente), la demandada realizó diversos contracargos en distintas operaciones (identificadas en la planilla ?A? de fs. 28) por cuanto los titulares de las tarjetas ?...desconocieron los cargos y no por cuanto las operaciones presentaron errores formales...? (fs. 56). Afirmó que ello importó un acto de mala fe de American Express, quien incluso acepta en la modalidad ?signature on file? operaciones con defectos formales, pero las rechaza si son desconocidas por el titular de la tarjeta; y que en el caso ese acto le provocó un daño financiero equivalente al monto reclamado en autos (fs. 53/65). 2°) La demanda fue resistida por American Express Argentina S.A. quien, en cuanto aquí interesa, explicó que los contracargos no tuvieron lugar por tratarse de compras de pasajes aéreos con tarjetas con denuncia de robo o extravío, sino porque ?...los dueños de las tarjetas de crédito utilizadas DESCONOCIERON haber efectuado tales compras y el Establecimiento Adherido (Aerolíneas Argentinas) NO acompañó documentación respaldatoria SUFICIENTE de las operaciones...? (fs. 192). Precisó, asimismo, que de acuerdo a las condiciones contractuales en las operaciones ?signature on file? (tarjeta no presente) la administradora del servicio de tarjeta de crédito está autorizada a realizar contracargos si el usuario desconoce la operación y que, concorde con ello, la Resolución n° 890 de la IATA establece que las transacciones ?No cara a cara? son por cuenta y riesgo de la agencia de viajes (fs. 197, punto V i) y fs. 200 vuelta). Por último, American Express Argentina S.A. citó como tercero a Aerolíneas Argentina S.A., empresa aérea involucrada en las operaciones de venta objetadas (fs. 203, punto VIII), la cual se presentó a derecho (fs. 244/248). 3°) La sentencia de primera instancia absolvió de la demanda a la empresa aérea citada como tercero, con costas a American Express Argentina S.A., y condenó a esta última a pagar a Valma S.R.L. la cantidad reclamada de \$ 28.240,50 más intereses y las expensas del juicio (fs. 635/647). Contra esa decisión apeló American Express Argentina S.A. (fs. 648), quien expresó agravios en fs. 670/675, cuyo traslado no fue resistido por la actora. 4°) El sub examine es sustancialmente análogo al caso ?Asatej S.R.L. c/ American Express S.A. s/ ordinario? (causa n° 19559/2010), fallado por la Sala el 29/03/16. Por ello, el desarrollo y conclusión de este voto no será distinto del que emití en ese precedente. Ante todo, corresponde resaltar que al no ser el presente un caso en que se demande por contracargos hechos en razón de operaciones de venta de pasajes aéreos realizadas con tarjetas de crédito robadas, denunciadas como extraviadas o adulteradas, resulta completamente inaplicable para resolverlo la doctrina de distintos precedentes de esta alzada mercantil que, por las razones en ellos explicitadas, justificó la condena de la administradora de la tarjeta de crédito. En tal sentido, vale señalar que uno de esos inaplicables precedentes es, justamente, el de la Sala F citado en fs. 612 vuelta/613

vuelta (?Ricale Viajes S.A. c/ Visa Argentina S.A. s/ ordinario?, sentencia del 10/3/2011) y también lo es, ciertamente, el de esta Sala D dictado en los autos ?Valma S.R.L. c/ American Express Argentina S.A.?, sentencia del 19/11/2013 (fs. 618), ya que ni en estos últimos ni en otros tantos fallos pronunciados en causas fácticamente similares, los contracargos habían tenido lugar por motivos como los involucrados en el sub lite. Preciso lo anterior, la situación de autos debe analizarse a través del prisma de las pautas reglamentarias que se incorporan a las contractuales acordadas, por un lado, entre la administradora de la tarjeta de crédito y las aerolíneas, y, de otro, entre las líneas aéreas y las agencias inscriptas en la IATA. En ese orden de ideas, mostrando el caso -como bien lo observó el juez a quo a fs. 640, considerando II- la presencia de un sistema de contratos conexos, corresponde interpretarlos los unos por medio de los otros, atribuyendo el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido (art. 1074 del Código Civil y Comercial de la Nación). Pues bien, las reglas referentes a las ventas con tarjeta de crédito están establecidas en la Resolución IATA 890, en la que con el objeto de establecer procedimientos para eliminar o reducir de manera sustancial la exposición a fraudes, los Miembros/Compañías Aéreas y los Agentes dispusieron en orden a la operatoria que nos ocupa lo siguiente: ?...2.2.2 Transacciones no cara a cara. El agente puede, por su propia cuenta y riesgo, y sujeto a las disposiciones de este Apartado 2.2.2- decidir aceptar transacciones de Tarjeta no cara a cara- 2.2.2 (c) El agente reconoce que la recepción de un código de aprobación de la Compañía de la Tarjeta no garantiza la transacción, y que tal código de aprobación o cualquier otra autorización no (y no debe interpretarse como que) garantiza que el cargo no será discutido...?. De su lado, el Manual de Agentes del BSP - Procedimientos Locales (capítulo 14), determina respecto de la emisión de billete en ventas con tarjeta de crédito que se debe: ?...Obtener el código de autorización de la Administradora de la tarjeta de crédito- llamando a la administradora correspondiente- Solicitar la firma del titular de la tarjeta ante personal de la agencia que verificará que es la misma que figura en la tarjeta...?; y en punto a las operaciones no presenciales el apartado 14.11.4 establece que ?...En este tipo de operaciones, el titular de la tarjeta no está presente en el momento de la emisión. La operatoria ?Signature on File? se rige por las disposiciones de la Resolución 890 de IATA y normalmente ampara estrictamente tráfico corporativo. Para utilizar este procedimiento la agencia debe contactarse con la Línea Aérea quien deberá autorizar al agente...?. A la luz de las reseñadas disposiciones que se incorporan y gobiernan al plexo contractual implicado, no puede sino concluirse en la sinrazón de la demanda.

Nótese que frente a las propias advertencias claramente precisadas por la normativa IATA igualmente la agencia actora asumió el riesgo de concretar operaciones de venta de pasajes con tarjeta de crédito en ausencia de sus titulares. Es decir, la pretensora asumió cabalmente el riesgo de una operatoria que no presentaba las garantías o mayor seguridad que se advierten en las ventas que cuentan con la presencia del comprador y permiten la verificación de su identidad y la obtención de su firma. Tal procedimiento le hubiera acaso permitido evitar a la actora las contingencias aquí sucedidas puesto que, eventualmente, hubiera podido excusarse del reproche ante la impugnación del titular del plástico. Es desde ese marco que pondero que es la propia agencia la que debe responsabilizarse por la frustración de operaciones luego desconocidas: para operar con mínimos riesgos le hubiera bastado con la concertación de ventas de pasajes bajo la modalidad tarjeta presente y con el cumplimiento de los requisitos que impone el art. 37 de la ley 25.065. Y no se trata, ciertamente, como mal sostiene la actora en su demanda, del rechazo de la operación por la simple cuestión de haber sido concretada bajo la modalidad ?signature on file?, sino de la evaluación del cumplimiento de los recaudos acordados para la venta de pasajes ante el desconocimiento articulado por el titular de la tarjeta de crédito (en idéntico sentido: CNCom. Sala F, 3/3/2015, ?Ricale Viajes S.R.L. c/ Visa Argentina S.A. s/ ordinario?, sentencia del 3/3/2015). A mi modo de ver, por lo demás, no cabe reprochar a la demandada -a contrario de lo sostenido por el juez a quo- el no haber fijado un criterio para determinar cuándo en una operación ?signature on file? debe entenderse que la documentación es insuficiente. Es que más allá de todo juicio sobre el particular, el plexo reglamentario que se incorpora al contractual y al que voluntariamente la actora se sometió (art. 1197 del Código Civil y art. 959 del Código Civil y Comercial de la Nación) determina: a) que en las operaciones no presenciales la autorización dada por la administradora de la tarjeta no garantiza la transacción; b) que tampoco garantiza que el cargo no sea discutido; c) que en esas condiciones asume un riesgo empresarial propio que, consiguientemente, frente al desconocimiento de los usuarios, determina la pérdida del derecho, reconocido por la jurisprudencia de esta Cámara, de repetir lo abonado. 5º) Por lo expuesto, voto porque se revoque la sentencia apelada, con el efecto de quedar rechazada la demanda, con costas de ambas instancias en la relación actora-demandada a la primera (arts. 68 y 279 del Código Procesal). Así lo propongo al acuerdo. El señor Juez de Cámara, doctor Garibotto adhiere al voto que antecede. Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan: (a) Revocar la sentencia apelada, con el efecto de quedar rechazada la demanda. (b) Imponer las costas de ambas instancias en la relación actora- demandada a la primera (arts. 68 y 279 del Código Procesal). (c) Diferir la consideración de los honorarios hasta tanto sean regulados los correspondientes a la anterior instancia. Notifíquese y una vez vencido el plazo del art. 257 del Código Procesal, devuélvase la causa al Juzgado de origen. Cúmplase con la comunicación ordenada por la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación (Ley 26.856 y Acordadas 15/13 y 24/13). PABLO D. HEREDIA JUAN R. GARIBOTTO JULIO

FEDERICO PASSARÓN Secretario de Cámara 010737E