

Administradora De Tarjeta De Credito Cargo Desconocido Deber De Informacion Al Consumidor

JURISPRUDENCIA

Administradora de tarjeta de crédito. Cargo desconocido. Deber de

información al consumidor Se rechaza el recurso directo interpuesto contra la disposición por medio de la cual la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad le impuso multas a la recurrente, por entender que en su carácter de titular organizadora y administradora del sistema de tarjeta de crédito debió brindar a la denunciante la información que esta le requería, haciéndole conocer en forma cierta, clara y detallada las razones y elementos que la llevaran a concluir que la operación cuestionada como desconocida le era imputable.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 02 días del mes de agosto de dos mil dieciocho, se reúnen en acuerdo el juez y las juezas de la Sala 1 de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para dictar sentencia en los autos "PRISMA MEDIOS DE PAGO SA CONTRA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR" (EXP 37301/2016-0), Y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Carlos F. Balbín, Mariana Díaz y Fabiana H. Schafrik de Nuñez.

El juez Carlos F. Balbín dijo: I. Prisma Medios de Pago S.A. dedujo un recurso directo" ... contra la Disposición: Anexo 1DI-2016-24187483-DGDYPC" (fs. 33), por medio de la cual la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor de la Ciudad (DGDyPC) le impuso multas por un total de \$ 210.000, por infracción al art. 4º de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC).

Entre las denuncias consideradas en dicho acto se cuenta la formulada por la señora Arcángela María Florencia Otero Ramos, obrante a fs. 2/5 de estos autos.

En dicha presentación, la denunciante explicó que había contratado un paquete turístico con la empresa Main Gates Resort, operación para cuyo pago utilizó su tarjeta Visa emitida por el Banco Francés BBVA. Sin embargo, los servicios finalmente incluidos en el voucher que le fuera extendido distaban mucho de los ofertados por la empresa. Por esa razón, envió una carta documento a Visa Argentina S.A. en la que intimaba a dar de baja el cargo en cuestión.

Ante la falta de respuesta a su requerimiento, solicitó a la DGDyPC la imposición de una multa y el reconocimiento de daño directo a su favor.

Una vez sustanciado el sumario, la DGDyPC dictó el acto aquí impugnado, mediante el cual multó a Prisma Medios de Pago S.A. (ex Visa Argentina S.A.) por considerarla incurso en diversas infracciones, entre las que se cuenta la denunciada por la Sra. Otero Ramos; y que diera lugar a una multa de \$ 30.000.

En lo que aquí interesa, en los considerandos del acto se consignó que la firma" ... no habría informado a la denunciante en forma lo suficientemente cierta, clara, detallada y oportuna las razones que la habrían llevado a concluir en el rechazo de la impugnación del consumo que efectuara en fecha 10/10/20 14, no obstante el reclamo que aquel efectuara a tal efecto ... ". y agregó luego que "... la denunciada, en su carácter de titular organizadora y administradora del sistema responsable por la supervisión y control permanente del mismo a través de la fiscalización y vigilancia de la actividad desplegada por sus adherentes, debió brindar a la denunciante la información que esta le requería, o lo que es lo mismo, debió hacerle conocer en forma cierta, clara y detallada las razones y elementos que la llevaran a concluir que la operación cuestionada como desconocida le era imputable".

Los argumentos por los cuales la sumariada impugna esta decisión son, en síntesis, los siguientes. Por un lado, aduce que no es legitimada pasiva. En ese sentido, afirma que en los "sistemas abiertos" de tarjetas de crédito -como el utilizado en este caso- es la entidad emisora (bancaria o financiera) quien establece e informa qué consumos deben incluirse en los resúmenes de cuenta a los usuarios. Por tanto, "Prisma es contratada por los emisores para el procesamiento de las transacciones efectuadas en uso de las tarjetas de crédito Visa emitidas en la República Argentina, siendo que - mediante un sistema de clearing- atribuye a cada Entidad Emisora las operaciones que corresponden a sus usuarios y a los pagadores lo que corresponde pagar a los comercios adheridos. Prisma no tiene, en consecuencia, relación jurídica con los usuarios, los cuales establecen sus vínculos con las Entidades Emisoras que ellos eligen para adherirse al sistema" (fs. 137 vta.).

Respecto de la violación del deber de información, sostiene que el sujeto obligado es el banco emisor de la tarjeta, y no la recurrente.

Arguye, además, que en la carta documento cursada por la denunciante no surge ningún requerimiento de información.

Cuestiona también el monto de la multa, que califica de elevado, arbitrario y carente de fundamento.

Se refiere luego a los vicios del acto administrativo. Afirma que este presenta defectos en la causa, en la motivación, en el objeto y en la finalidad. También afirma que la disposición es "manifiestamente arbitraria" y que ha sido dictada sin contar con el dictamen legal previo.

A fs. 192/203 contesta el traslado del recurso el GCBA; presentación a cuyos términos remito por razones de brevedad. Allí solicita que se rechace el remedio intentado, con costas.

A fs. 211/214 dictaminó la Sra. Fiscal de Cámara.

A fs. 215 se dispuso que se hiciera saber la nueva integración del tribunal y que, una vez consentida esta, se eleven los autos al acuerdo de sala. A fs. 216 Y 217 obran las

cédulas de notificación libradas a tal efecto. II. Liminarmente corresponde recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todas las alegaciones de las partes ni sobre la totalidad de las pruebas producidas, sino sólo respecto de aquéllas conducentes para la correcta solución del litigio (conf. doctrina de Fallos 287:230, 294:466 y 310:1835, entre otros; y art. 310 del CCAyT). III. Por razones de orden expositivo, abordaré en primer término el agravio relativo a la falta de legitimación pasiva de la recurrente. Prisma Medios de Pago S.A. (como ya se indicó, actual denominación de Visa Argentina S.A.) aduce que no tiene relación jurídica alguna con la denunciante, toda vez que "... es contratada por los emisores para el procesamiento de las transacciones efectuadas en uso de las tarjetas de crédito Visa emitidas en la República Argentina, siendo que -mediante un sistema de clearing- atribuye a cada Entidad Emisora las operaciones que corresponden a sus usuarios y a los pagadores lo que corresponde pagar a los comercios adheridos" (fs. 34 vta.). Según su posición, la consumidora debió dirigir su reclamo al emisor de la tarjeta (en este caso, BBVA Banco Francés), quien sí mantendría con aquélla una relación de consumo amparada por la LDC. Cabe recordar que la Ley de Tarjetas de Crédito 25.065 instituye un sistema complejo que se instrumenta a través de una serie de contratos vinculados, unidos por una finalidad, cual es: "a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos. b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato. c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados" (art. 1°). En ese marco, se define como emisor a "... la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago" (art. 2°, inc. a). Ahora bien, la responsabilidad que puede caberle al emisor en modo alguno libera a la actora de sus obligaciones bajo la LDC. Nótese que la propia empresa sancionada reconoce su intervención en el sistema de administración de tarjetas de crédito. Por otra parte, como señala la Sra. Fiscal de Cámara, la actora posee canales de atención directa a los usuarios; e incluso incluye su logo y otros datos en los resúmenes que se envían al titular de la tarjeta (conf. fs. 6/13). Acertadamente, la jurisprudencia ha señalado que "... la entidad organizadora del sistema no puede eximirse de responsabilidad frente al usuario, alegando no haber contratado directamente con él, cuando de las condiciones generales del contrato de adhesión suscripto surge su calidad, no pudiendo soslayar su intervención directa en las relaciones jurídicas que se generan en torno de la emisión y uso de la tarjeta" (CNCom, Sala A, "Torres Carbonell, Mario c/ Citibank N.A. y otro", 26/6/03; LL, 2003-E, 836). En sentido similar se ha dicho que la empresa administradora "... no puede negar ahora vínculos con el titular de la tarjeta, pues ella integra el sistema bajo el cual se desarrollan los negocios instrumentados bajo el sistema referenciado y su intervención resulta imprescindible" (CNCom, Sala B, "Hager, Enrique C. c/ Lloyds Bank y otro", 24/2/06, La Ley Online 70036270 y sus citas). En consecuencia, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponder a la entidad emisora, lo cierto es que el servicio que brinda la recurrente le impone obligaciones en el marco de la LDC frente al titular de la tarjeta. De allí que el incumplimiento de dichos deberes la haga pasible de las sanciones previstas en dicho régimen. Por tanto, la defensa de falta de legitimación pasiva no será acogida. IV. Sentado lo anterior, corresponde analizar los argumentos sobre cuya base la actora postula que no ha infringido el deber de información instituido en el art. 4° de la LDC. Al imponer la sanción aquí impugnada, la DGDyPC observó que "... la denunciada, en su carácter de titular organizadora y administradora del sistema responsable por la supervisión y control permanente del mismo a través de la fiscalización y vigilancia de la actividad desplegada por sus adherentes, debió brindar a la denunciante la información que esta le requería, o lo que es lo mismo, debió hacerle conocer en forma cierta, clara y detallada las razones y elementos que la llevaran a concluir que la operación cuestionada como desconocida le era imputable" (fs. 107). A propósito del deber de información, la doctrina ha dicho que "adquiere, en materia de defensa del consumidor, el rango de derecho fundamental reconocido expresamente en el artículo 42 de la Constitución Nacional en tanto constituye un trascendental instrumento tendiente a conjurar la superioridad económico-jurídica que suelen detentar los proveedores" y que "[...] actúa no sólo en la etapa precontractual sino también durante la ejecución del contrato. En el primer supuesto, la información de todas aquellas circunstancias que refieren a la prestación en sí y a las condiciones económicas y jurídicas de adquisición del producto o contratación del servicio, tiende a facilitar la emisión de un consentimiento esclarecido, informado y por tanto plenamente eficaz; en el segundo caso, se presenta como un efecto del contrato perfeccionado que apunta a que el consumidor o usuario pueda hacer valer sus derechos" (cfr. Wajntraub, Javier, "Protección Jurídica del Consumidor", Bs. As., Lexis Nexis, 2004, pp. 48-50). En este marco, no le basta a la recurrente con insistir en que no ha suscripto un contrato con la titular de la tarjeta de crédito. Toda vez que, como se explicó en el considerando precedente, más allá de la existencia de un contrato, la consumidora se encuentra amparada por la LDC, inclusive en lo que respecta a los servicios brindados por Prisma Argentina S.A. Que la Ley de Tarjetas de Crédito prevea un procedimiento de impugnación de los resúmenes ante el emisor del plástico (art. 26 y siguientes) no modifica la solución del caso. Ello es así porque la infracción endilgada a la actora no se refiere a la contravención de aquellas disposiciones, sino al deber de información consagrado en el art. 4° de la LDC. Adviértase que la denunciante dirigió su reclamo a quien había puesto su marca en los resúmenes mensuales, y ofrecía

canales de consulta para reclamos y gestiones vinculados con el uso de la tarjeta. Así las cosas, frente a la carta documento que le fuera remitida, la actora debió -cuando menos- explicar las razones por las cuales no daría curso al requerimiento e indicar a la consumidora que su impugnación debía ser dirigida al banco emisor. En cambio, optó por guardar silencio, en contravención al deber de información consagrado en el régimen de defensa del consumidor. V. En relación con la proporcionalidad del monto de la sanción, cabe tener presente que cuando la administración impone una sanción por infracción a la LDC, debe aplicar las pautas enunciadas por el art. 49 de dicha norma -replicadas en el art. 16 de la ley local-, considerando las circunstancias fácticas del caso. En tales términos, la administración explicitó cuáles fueron las pautas que, en este caso concreto, determinaron la aplicación de la multa y su graduación. De acuerdo a lo expuesto, no puede deducirse que la autoridad de aplicación hubiera desoído los parámetros impuestos por la normativa a efectos de graduar la sanción aplicada. Por otro lado, debe tenerse en consideración que la parte actora no explicó por qué razón el valor de la sanción resultaría desproporcionado a la infracción ni manifiesta por qué motivo resultaría elevado -máxime, teniendo en cuenta que la multa en cuestión se halla mucho más cerca del mínimo que del máximo dentro de los montos establecidos por el inc. b) del art. 47 de la Ley N° 24.240, que fija la escala desde "PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)". Conforme lo expresado, no se observa que la graduación de la sanción sea desproporcionada, pues el monto fue determinado -conforme sus fundamentos- de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 49 de la LDC, de modo que también corresponde rechazar el agravio. VI. Finalmente, tampoco asiste razón a la actora cuando aduce que el acto atacado presenta vicios en su causa, motivación y finalidad. Igual suerte han de correr las objeciones fundadas en su arbitrariedad y en la falta de dictamen previo. Estos agravios son esgrimidos en términos vagos y genéricos. Se apoyan únicamente en escuetas citas de jurisprudencia y doctrina, pero sin ninguna referencia concreta -siquiera breve- al contenido del acto impugnado. En lo que se refiere a la falta de dictamen legal, la recurrente no se hace cargo del informe cuya copia obra a fs. 79/94, ni explica por qué esa pieza resultaría insuficiente para tener por cumplido dicho requisito. Vale señalar que dicho informe fue suscripto por el Gerente Operativo de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, dependiente de la DGDyPC (conf. resolución 1073/MHGC/16; B.O. del 22/4/16). VII. En cuanto a las costas, considero que deben ser impuestas a la recurrente, por aplicación del principio de la derrota (art. 62 del CCAYT). VIII. En relación con la regulación de honorarios a favor de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada, corresponde fijar la suma de pesos diez mil doscientos cincuenta y cinco (\$ 10.255). Ello, de conformidad con los artículos 1, 3, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 Y concordantes de la ley N° 5134; Y considerando el monto, la complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad de la labor desarrollada y su resultado, así como los montos mínimos que establece la ley; y el cálculo de los proporcionales correspondientes para la etapa cumplida, en relación con el valor de ? (?) unidades de medida arancelaria, fijada en pesos dos mil cincuenta y uno (\$ 2.051) por Resolución Presidencia CM N° 369/2018. IX. Por lo expuesto, propongo al acuerdo rechazar el recurso de Prisma Medios de Pago S.A., con costas, y regular honorarios profesionales de acuerdo a lo expuesto en el punto VIII. La jueza Mariana Díaz dijo: I. Los antecedentes relevantes de la causa han quedado adecuadamente relatados en el punto I del voto del juez Carlos F. Balbín al que me remito a fin de evitar reiteraciones innecesarias. II. Asimismo, coincido en lo sustancial con lo decidido en los considerandos III a VI del voto de mi colega preopinante, por cuanto lo allí expuesto resulta suficiente a fin de rechazar el recurso directo bajo análisis. III. Comparto, además, la imposición de costas y la regulación de honorarios allí propiciada. IV. En consecuencia, corresponde: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 33/39vuelta, con costas (cf. Art. 62 del CCAYT); y ii) regular los honorarios de conformidad con lo expuesto en el punto VIII del voto del juez Carlos F. Balbín. La jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: Adhiero al voto del juez Carlos F. Balbín. Por lo expuesto, y de conformidad con lo dictaminado por la señora Fiscal, el Tribunal RESUELVE: 1) rechazar el recurso directo interpuesto por la actora; 2) imponer las costas a la parte actora vencida; y 3) regular los honorarios profesionales de acuerdo a lo expuesto en el punto VIII del voto del juez F. Balbín. Regístrese. Notifíquese a las partes y a la Sra. Fiscal en su despacho. Oportunamente, archívese. Yanina Kaminovich Prosecretaria Letrada de Cámara

031528E