

Defensa Del Consumidor Entidades Bancarias Contrato De Prestamo Deber De Informacion Facultad De Revocacion Excesivo Rigor Formal

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Entidades bancarias. Contrato de préstamo.

Deber de información. Facultad de revocación. Excesivo rigor formal Se revoca la sanción de multa impuesta a una entidad financiera, a partir de la audición de la grabación de la comunicación telefónica en cuyo marco se celebró el préstamo cuestionado, demostrándose efectivamente que el crédito fue pactado en 54 cuotas. Así, se desvanecía la imputación sustancial consistente en la infracción al deber de información cierta, clara y detallada al reclamante respecto de las condiciones del préstamo acordado, pues no se advirtió falta de claridad por parte de la empresa al momento de celebrar el contrato. Buenos Aires, 18 de julio de 2019.- Y VISTOS; CONSIDERANDO: I. Que el Director Nacional de Defensa al Consumidor impuso a la firma Banco Santander Río SA (en adelante, "banco") una multa de \$40.000 por no haber brindado "información cierta, clara y detallada al reclamante respecto de las condiciones de contratación del crédito otorgado, ya que debería haberlo instrumentado por escrito, incluyendo los requisitos para las operaciones financieras y de crédito para consumo, como así también la facultad de revocación", en los términos de los artículos 4, 32, 34 y 36 de la ley 24.240 (resolución DI-2018-108-APN-DNDC#MP; fs. 77/82). II. Que el banco apeló (fs. 86/113, réplica de fs. 141/153). En cuanto aquí interesa, adujo que: (i) "del audio acompañado en autos surge que la empleada del Banco procedió a repetir todos los términos de la contratación, los cuales fueron aceptados por el denunciante, por lo que no puede alegarse de ninguna manera una falta de información acerca de las condiciones de contratación"; (ii) "de los resúmenes de cuenta obrantes en autos, claramente se refleja en la sección "Créditos", la información vinculada al préstamo suscripto, por cuanto se informa la cuota que se abona, el monto de capital que se devenga y los intereses, impuestos y seguros correspondientes"; (iii) "el denunciante solamente cuestionó la cantidad de cuotas pactadas, lo cual fue expresamente desestimado por la Dirección", y en ningún momento manifestó "su intención de revocar el préstamo"; y (iv) el banco "consignó de modo claro los requisitos del préstamo contratado". Hizo hincapié en que no se había perjudicado ni ocasionado daño directo al consumidor, en que no había obtenido beneficio alguno de la conducta que le fue reprochada y en que no había ocasionado perjuicios sociales, ni había sido reincidente. Añadió que la multa era nula "por carecer (...) de la debida motivación para la graduación de la sanción", que aquella era "desproporcionada y confiscatoria" y que la dirección había incurrido en exceso de punición. III. Que las actuaciones administrativas fueron iniciadas con la denuncia de un consumidor que alegó que había celebrado un contrato de préstamo pactado en 36 cuotas y que "al cumplirse lo pactado me dijeron que fue acordado en 54 cuotas" (fs. 4). Se imputó al banco, pues, que "no habría cumplido con el deber de información al no suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de comercialización, art. 32 [de la ley 24.240] ya que dado que el objeto del reclamo encuadra en lo previsto por el mismo, la entidad bancaria denunciada debería haber instrumentado por escrito el contrato, esta omisión trae aparejado el incumplimiento del art. 34 (...) [de] informar por escrito al consumidor acerca de la facultad de revocación (...) y consecuentemente el incumplimiento también del art. 36 (...). Todo ello en relación a la denuncia formulada por el [consumidor]" (fs. 16). IV. Que no se halla controvertido que a partir de la audición de la grabación de la comunicación telefónica en cuyo marco se celebró el préstamo se demostró, efectivamente, que el crédito fue pactado en 54 cuotas. Cobra relevancia lo expuesto por la firma actora en su descargo relativamente a que "en el minuto 1:43 la dependiente de mi mandante manifestó: "son 54 cuotas de \$663" a lo que el Sr. Cristiano respondió con claridad: "Bueno, está bien" (...) "Entonces serían 54 cuotas?" (fs. 20). La propia dirección, en la resolución apelada, expresó que "de la grabación presentada por la sumariada surge que la representante de la entidad bancaria ofreció su cancelación en CINCUENTA Y CUATRO (54) cuotas, lo que finalmente fue aceptado por el reclamante" (fs. 81). De tal modo, la imputación sustancial -infracción al deber de información cierta, clara y detallada al reclamante respecto de las condiciones del préstamo acordado- se desvanece, pues no se advierte falta de claridad por parte de la empresa al momento de celebrar el contrato. En ese sentido, la demandada tampoco explicó adecuadamente los motivos por los que exigió con semejante rigurosidad que el contrato se hubiera celebrado por escrito en los términos que, a criterio de la DNCI, expresamente exigiría el artículo 32 de la ley 24.240, si se repara en que se trató de una venta telefónica alcanzada por el artículo 33 de la misma. En efecto, el artículo 33 regula la venta cuya "propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar", cual es el supuesto de autos. Por lo demás, el acto administrativo impugnado omite explicar por qué otorga a dicho artículo únicamente carácter aclaratorio de las "ventas por correspondencia" (fs. 79, cuarto párrafo). Máxime que este artículo no obliga a que el contrato sea celebrado por escrito, tal como parece pretender aquí la DNCI. En esos términos, y teniendo en cuenta la documentación que se remitió al actor (agregada a fs.

26/47 de este expediente; en particular, resumen de créditos de fs. 37 y anexo legal de fs. 40/47), en los términos de la información exigida en los artículos 34 y 36 de la ley 24.240, la empresa no incumplió con los requerimientos necesarios para el caso. Es decir, no se advierte por qué el banco no habría cumplido con la obligación de suministrar información veraz, detallada, eficaz y suficiente (en lo pertinente, esta sala, causa n° 34.180/2017, ?Alfiz Producciones SA c/ DNCI s/Lealtad Comercial-Ley 22.802 -art. 22?, pronunciamiento del 2 de noviembre de 2017). Es por ello que el razonamiento seguido para aplicar la sanción implica una interpretación que reviste un excesivo rigorismo formal, incompatible con los principios que rigen la cuestión como el de la buena fe (esta sala, causa n° 140/2013, ?Cablevisión SA c/ DNCI-Disp 308/12 (EXPTE S01:312056/11)?, pronunciamiento del 14 de junio de 2016). En mérito de lo expuesto, el tribunal RESUELVE: revocar la disposición DI-2018-108-APN-DNDC#MP, con costas.

Regístrese, notifíquese -al señor fiscal general con la remisión del expediente- y, una vez que se halle firme esta sentencia, pasen al acuerdo a fin de regular los honorarios profesionales. Fecha de firma: 18/07/2019 Alta en sistema: 19/07/2019 Firmado

por: DRA. DO PICO - DRA. HEILAND - DR. FACIO - , JUECES DE CÁMARA - - H. GERDING SECRETARIO

Cor relaciones Procter & Gamble Argentina SRL c/DNCI s/defensa del consumidor -ley 26361- art. 35 - Cám. Nac. Cont. Adm.

Fed. - Sala IV - 26/02/2015

041332E