

Defensa Del Consumidor Sancion De Multa Tarjeta De Credito Resumen De Cuenta Impugnacion Del Resumen Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Defensa del consumidor. Sanción de multa. Tarjeta de crédito.

Resumen de cuenta. Impugnación del resumen. Deber de información Se confirma la sanción de multa impuesta a la recurrente de \$40.000 por infracción al artículo 4 de la ley 24240 de defensa y protección al consumidor, al existir elementos probatorios que permitan presumir que no informó de forma cierta, clara y detallada al usuario los motivos que determinaban la existencia de los consumos que se le atribuían y que fueron oportunamente por él desconocidos. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de febrero de dos mil diecinueve, se reúnen en Acuerdo los Señores Jueces de la Sala I 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 DEL CONSUMIDOR Y OTROS SOBRE RECURSO DIRECTO SOBRE RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR?" (EXP 44819/2017-0), y habiéndose practicado el sorteo pertinente resulta que debe observarse el siguiente orden: Fabiana H. Schafrik de Nuñez, Carlos F. Balbín y Mariana Díaz. A la cuestión planteada, la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez dijo: I. Corresponde entender en el presente recurso directo interpuesto por Prisma Medios de Pago S.A. (en adelante Prisma S.A.) contra la disposición administrativa DI-2017-2861-DGDYPC mediante la que se le impuso una multa de pesos cuarenta mil (\$40.000) por infracción al artículo 4 de la ley 24240 de Defensa y Protección al Consumidor y la publicación de lo ordenado en el cuerpo principal del diario Clarín de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 757 de Procedimiento administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario (en adelante, ley 757). Para así decidir, la administración sostuvo que Prisma no habría explicado claramente y con exactitud al denunciante las razones que habrían llevado a confirmar e incluir como 'propios' en el resumen de su tarjeta VISA correspondiente al mes de noviembre de 2015, aquellos cargos que aquel impugnara -conf. art. 26 a 30 Ley 25.065- cuando le fueran primigeniamente imputados en junio/ julio de ese mismo año, omitiendo asimismo aportar copia de los comprobantes o fundamentos que avalaran tal situación;? (v. fs. 50/52). Así las cosas, contra la referida decisión la empresa apelante interpuso recurso directo de apelación ante esta Cámara, el que luce agregado a fs. 55/68 vta. En dicha presentación adujo en primer lugar, que no es legitimada pasiva. En este sentido afirmó que no tiene vinculación contractual alguna con el denunciante, sino que sería la entidad emisora (bancaria o financiera) quien establece e informa qué consumos deben incluirse en los resúmenes de cuenta. Argumentó que su actuación se limita a realizar el procesamiento de datos de tarjetas de crédito a favor de la entidad bancaria y que en todo caso es esta última la que "cobra los consumos, atiende los reclamos, suscribe los contratos y efectúa eventuales reintegros (...) es quien presta dinero o financia los consumos de sus clientes y como tal, quien celebra el contrato con la actora y pacta con los clientes la totalidad de los cargos y comisiones?" (v. fs. 57). Más específicamente, en lo que hace a la infracción imputada, sostuvo que su mandante "no es el obligado al cumplimiento de la información vinculada [al] proceso de impugnación de consumos sino que lo es el emisor de la tarjeta?" (cita obrante a fs. 59). Fundó lo anterior en las previsiones de la ley 25.065 de Tarjetas de Crédito. En este sentido, atacó la motivación del acto impugnado en tanto, a su juicio, la decisión recurrida carece de fundamentación alguna ya que se apartaría de la normativa vigente. Así las cosas, solicitó se revoque la sanción impuesta. Finalmente, planteó la inconstitucionalidad del artículo 14 de la ley 757 que establece la concesión del recurso de apelación interpuesto con efecto devolutivo y cuestionó la multa aplicada que a su entendimiento resultó infundada y desproporcionada. II. A fs. 95/103 luce agregada la contestación al traslado del recurso del GCBA, presentación a la que cabe remitirse en honor a la brevedad. A fs. 122/125 dictaminó el Ministerio Público Fiscal y a fs. 129 se elevaron los autos al acuerdo de sala, haciéndose saber la nueva integración del tribunal. III. Cabe recordar que los jueces no están obligados a pronunciarse sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, sino que basta con que valoren las que sean "conducentes" para la correcta composición del litigio (conf. doctrina de fallos 272:225; 274:486; 276:132 y 287:230, entre otros). IV. Corresponde abordar en primer lugar el agravio vinculado a la supuesta falta de legitimación pasiva alegada por la recurrente. Al respecto, cabe precisar que en una situación fáctica de aristas similares a la que se discute en autos, sostuve al adherir al voto de mi colega Carlos F. Balbín, que la entidad organizadora del sistema no puede eximirse de responsabilidad frente al consumidor, en tanto el servicio que brinda la recurrente le impone obligaciones en el marco del régimen tuitivo de raigambre constitucional del que gozan los consumidores y usuarios (conf. arg. expuestos en el voto del Dr. Carlos F. Balbín al que adherí en autos "Prisma Medios de Pago SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ Recurso Directo s/ Resoluciones de Defensa al Consumidor?", Expte. D37301/2016-0, Sala I, sentencia del 2 de agosto de 2018). En consecuencia, este aspecto del

agravio deberá ser desestimando. V. Continuando con el examen del escrito de apelación, toca ahora abordar el agravio vinculado a la supuesta falta de infracción al deber de información instituido en el artículo 4 de la Ley de Defensa de Consumidor. En esta línea, la recurrente adujo que no existió infracción de su parte a lo dispuesto en la ley 24240 toda vez que el régimen de información de desconocimiento de consumos se encontraría contemplado en una ley especial, la ley 25065 de Tarjetas de Crédito, la que pone en cabeza de la entidad emisora -en este caso Banco Galicia- la obligación de cumplir con la información vinculada al proceso de impugnación de consumos. En primer lugar cabe referir, brevemente, que en el acto administrativo impugnado se precisó que el consumidor aquí denunciante efectuó en los meses de mayo, junio y julio de 2015 "el desconocimiento de una serie de consumos que se le imputaran como propios en los resúmenes/ liquidaciones N° 0101458-01-1CR104, 0102098-01-1-CR0104 y 0103093-01-1CR0104 conforme el procedimiento establecido al efecto por la Ley de Tarjetas de Crédito 25.065"; y "que los consumos impugnados por el Sr. Corigliano fueron confirmados como "propios" por la administradora del servicio y el Banco emisor del plástico en el resumen de cuenta N° 0105851-01-1- CR104 con vencimiento el día 02/11/2015 al exigirse el pago de los mismos"; (el resaltado no pertenece al original av. citas obrantes a fs. 50 vta.). Así las cosas, la administración concluyó que Prisma S.A. habría vulnerado el deber de información (artículo 4 Ley 24240) "al no informar adecuadamente -en forma cierta, clara y detallada- al denunciante las causas justificantes de la resolución que determinarían que los consumos impugnados fueran considerados como propios del mismo" (v. fs. 50vta/51). Resulta oportuno señalar, que el régimen protectorio que resguarda los derechos de los consumidores y usuarios encuentra asidero en nuestra Constitución Nacional (art. 42 CN, 1° y 2° párrafo). Del mismo modo, la Constitución local dispone en los párrafos 1° y 2° del artículo 46, que "[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas". (el resaltado no pertenece al original, art. 46 CCABA, 1° y 2° párrafo). Por otro lado, la Ley 24240 de Defensa y Protección del Consumidor, que tiene en miras la protección del consumidor o usuario, específicamente prevé, en lo que hace al deber de información, que "[e]l proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico con claridad necesaria que permita su comprensión..." (Artículo 4° de la Ley 24240). Más aun, la doctrina tiene dicho que "el reconocimiento de un derecho a la información de los consumidores y la imposición del consiguiente deber en cabeza de los proveedores constituye uno de los pilares sobre los que se estructura la tutela particular. Ello explica que tal principio haya sido receptado por las directrices sobre protección del consumidor de las Naciones Unidas" (cfr. RUSCONI, DANTE, Manual de Derecho del Consumidor, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2009, p.189). A esta altura adelanto que el agravio aquí tratado no tendrá favorable acogida. En efecto, la circunstancia, invocada por la propia recurrente, de que la Ley 25065 de Tarjetas de Crédito prevé un procedimiento de impugnación de los resúmenes ante la entidad emisora, no la exime de la responsabilidad que pesa sobre esta frente a las garantías previstas en el régimen normativo de defensa del consumidor. En este sentido, cabe referir que los principios contenidos en el régimen tuitivo de protección al consumidor, sus herramientas reparatorias y preventivas como así también sus normas de orden público, como la que se encuentra aquí discutida, y criterios procesales, se extienden a situaciones extracontractuales, ya que lo protegido no es el hecho de contratar sino de consumir, por lo que la relación de consumo comprende la etapa pre y post contractual, actos unilaterales de los proveedores, hechos jurídicos y la exposición a prácticas comerciales (Carlos Eduardo Tambussi, Derecho Administrativo de Consumidores y Usuarios en la CABA, 1 ed., Jusbaire, 2018, pág. 34/35). En efecto, en tanto que el elemento activante del sistema protectorio de las relaciones de consumo se extiende a los casos en los que el sujeto protegido es un consumidor expuesto a prácticas comerciales o un usuario, la ley va mucho más allá y ni siquiera exige probar la intención de contratar (Ricardo Luis Lorenzetti, Consumidores: segunda ed. actualizada, Rubinzal-Culzoni, 2009, pág. 123.). De esta manera, dado que la infracción endilgada a Prisma S.A. se debió a un incumplimiento a lo previsto en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, no basta argumentar la ausencia de vínculo contractual o que se habrían llevado a cabo los procedimientos previstos en la ley 25065, en tanto que, por los argumentos expuestos precedentemente, le resultan plenamente aplicables a la actora las obligaciones contenidas en la ley 24240. En consecuencia, y tal como lo determinó la autoridad administrativa, no existen elementos probatorios en autos que permitan presumir que la aquí recurrente informó de forma cierta, clara y detallada al usuario los motivos que determinaban la existencia de los consumos que se le atribuían y que fueron oportunamente desconocidos por el consumidor. Por los argumentos expuestos, corresponde rechazar el presente agravio. VI. Resta abordar el planteo de inconstitucionalidad del artículo 14 de la ley 757 en cuanto fija que el recurso directo de apelación será concedido en relación y con efecto devolutivo. Ahora bien, de las constancias de la causa se desprende

que la Administración, ante la presentación del recurso directo de apelación de la sancionada, dejó constancia de este había sido presentado sin haberse dado cumplimiento con el depósito de la multa impuesta, conforme el requisito establecido en el art. 14, Ley 757, modificado por la Ley 5591, y a continuación, dispuso la elevación de las presentes actuaciones a la Cámara de Apelaciones para la prosecución de su trámite (conf. fs. 72). Recibidas las actuaciones, el Sr. fiscal ante esta Cámara consideró que en el estado inicial en que estas se hallaban y sin verificarse constancia alguna de libramiento de boleta de deuda por parte de la Administración, ¿la definición en punto al planteo de inconstitucionalidad del artículo 14 de la Ley N°757 se exhibe innecesaria y, llegado al caso, la cuestión podrá ser replanteada ante nuevas circunstancias que así lo justifiquen? (v. fs. 78). Así las cosas, en tanto la declaración de inconstitucionalidad de una norma legal requiere inexcusablemente la demostración del agravio en el caso concreto, corresponderá rechazar el presente planteo, atento a que no se verifican a esta altura circunstancias que así lo justifiquen (conf. argumentos dados al expresar mi voto en autos "Solanas Country SA c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo" Expte. 1214/2017 sentencia del 13 de julio de 2017).

VII. Toca ahora abordar el agravio vinculado con la alegada improcedencia de la multa impuesta. Al respecto, cabe recordar que en su escrito de apelación, Prisma S.A. sostuvo que la sanción aplicada no derivaría de un análisis razonado de la cuestión debatida, en tanto a su juicio, omitiría tener en cuenta que esta se impuso como consecuencia de un contrato de tarjeta de crédito del que la recurrente sería totalmente ajena. Asimismo solicitó a todo evento que para el caso en que se confirme la sanción recurrida, se la reduzca a su mínimo legal. En primer lugar cabe referir que el art. 15 de la Ley 757 establece que verificada la existencia de una infracción, quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial (22802), sus modificatorias y demás disposiciones vigentes. Al respecto, es preciso tener en cuenta que ellas conforman un sistema protector del consumidor que junto con la Ley de Defensa de la Competencia N° 25156, deben interpretarse de forma armónica a los efectos de cumplir con la finalidad que tienen en común, esto es, defender y proteger los derechos del consumidor. Por otro lado, cabe recordar que el Tribunal Superior de Justicia ha sostenido que la apreciación de la gravedad de la falta y la graduación de las sanciones a imponer, pertenecen al ámbito de las facultades de la administración, solo revisables en caso de irrazonabilidad o arbitrariedad manifiesta y que "el control judicial será tal, sólo en aquellos casos en que se excedan los límites mencionados, no pudiendo los jueces sustituir a la Administración en la graduación de la sanción a aplicar -en caso que la norma brindara distintas opciones- cuando la adoptada por aquella se ajuste a pautas objetivas emanadas del concerniente marco legal." ("Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ queja por recurso de inconstitucionalidad denegado en: Negrotto, Santiago Bartolomé c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ impugnación de actos administrativos" [EXP 10208/13] sentencia del 13/02/2015). Así las cosas, de la lectura de la disposición en crisis, se desprende que la disposición atacada se motiva señalando entre otras consideraciones, que si bien Prisma S.A. no es reincidente, el deber de información es de suma trascendencia en tanto se sustenta en una suerte de "presunción de ignorancia legítima por parte del consumidor" (conf. Cám. Nac. Fed. Cont. Adm., Sala II "Poggi, José María Federico c. Secretaria de Comercio e Inversiones", sentencia del 06/05/1999) (v. fs. 117 vta.). En este sentido, y sumado al tratamiento otorgado a los agravios relativos a la infundada inexistencia de vínculo contractual con el denunciante y la configuración de la infracción al artículo 4 de la Ley 24240 en el apartado V del presente voto, a los que me remito en honor a la brevedad, entiendo que no asiste razón a la recurrente por lo que corresponde rechazar el planteo en relación a este punto. Por otro lado, cabe precisar que el art. 47 de la Ley 24240 dispone que "verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: ... b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000)?" Por su parte, debe tenerse presente que la Ley 757 reemplazó estas pautas de graduación para aplicarlas a las infracciones previstas en la Ley de Defensa del Consumidor local. En este claro contexto hermenéutico, se concluye que el monto fijado como sanción, se encuentra dentro de los parámetros legales fijados por la norma nacional, por lo que, y atento a que la actora no acreditó el perjuicio que ello le ocasiona, corresponde rechazar el reclamo de aminoración de la graduación de la multa.

VIII. Atento a la forma en que se resuelve, corresponde imponer las costas a la recurrente vencida (artículo 62 CCAyT).

IX. Por último, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la Ley 5134 y considerando el monto, complejidad de la cuestión planteada, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, su resultado, trascendencia y entidad, así como los montos mínimos que establece la ley, corresponde regular los honorarios de los Dres. Carolina Andrea Pieroni, Isabel Tereza Cordoba y Claudio Alejandro Fernandez -por el patrocinio letrado y representación procesal ejercido de la parte demandada- en la suma de pesos veintitrés mil doscientos noventa (\$23.290.-), correspondiendo la suma de pesos tres mil ochocientos ochenta y dos (\$3.882.-) a la Dra. Carolina Andrea Pieroni, la suma de pesos siete mil setecientos sesenta y tres (\$7.763.-) a la Dra. Isabel Tereza Cordoba y la suma de pesos once mil seiscientos cuarenta y cinco (\$11.645.-) al Dr. Claudio Alejandro Fernandez. Dicho monto resulta de calcular los proporcionales correspondientes a las etapas cumplidas con relación al valor de 10 unidades de medida

arancelaria fijado en dos mil trescientos veintinueve (\$2329.-) por la resolución de Presidencia del Consejo de la Magistratura N°1070/2018. En virtud de lo expuesto, propongo al acuerdo que, en caso de ser compartido mi voto, se rechace el recurso interpuesto con costas (conf. art. 62 del CCAyT). A la cuestión planteada el juez Carlos F. Balbín dijo: I. Adhiero al voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez, por cuanto los fundamentos allí desarrollados resultan suficientes para rechazar el recurso directo interpuesto por Prisma Medios de Pago S.A. II. En relación con el planteo de inconstitucionalidad efectuado respecto del artículo 14 de la ley N° 757 (v. considerando VI de ese voto), me remito, asimismo, a lo expresado al votar en autos ?Solanas Country S.A. c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo?, expte. N° 1214/2017, sentencia del 13 de julio de 2017. A la cuestión planteada, la jueza Mariana Díaz dijo: I. Los antecedentes relevantes de la causa han quedado adecuadamente relatados en los puntos I y II del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez, a los que me remito a fin de evitar reiteraciones innecesarias. II. Asimismo, adhiero, en lo sustancial, a lo decidido en los considerandos IV, V y VII del voto que antecede. III. Por otra parte, con relación al planteo efectuado por la recurrente respecto del pago de la multa impuesta por la DGDyPC de forma previa a la interposición del recurso directo, coincido con lo decidido por mi colega preopinante en el punto VI de su voto. De todos modos, corresponde señalar que las sanciones de carácter retributivo como la que nos ocupa no pueden ser ejecutadas mientras hayan sido cuestionadas en sede judicial y la decisión a su respecto no haya adquirido firmeza (cf. mi voto en ?Solanas Country SA contra Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor por recurso directo sobre resoluciones de defensa al consumidor?, expte. N°1214/2017-0, sentencia del 13/07/17). Por lo expuesto, corresponde rechazar el planteo efectuado. IV. Asimismo, comparto la imposición de costas efectuada en el voto que antecede. V. Por último, en cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a la dirección letrada de la parte demandada, vale señalar que el régimen de aranceles estructura la regulación de honorarios, por un lado, a partir de porcentajes calculados sobre el monto del pleito y aranceles mínimos que postula como infranqueables (arts. 17, 23, 24, 26, 34, 60 de la ley N°5134). Por otro, el sistema también consagra el principio de proporcionalidad pues en la ley se establece que se tendrá en cuenta al regular los honorarios, las etapas cumplidas, la extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada, así como su complejidad y la responsabilidad que pudiera haberse derivado para el profesional (arts. 17 y 29 de la ley N°5134). Tales pautas, indican que la validez de la regulación no depende exclusivamente del monto o de las escalas referidas pues debe existir adecuada relación entre la labor desarrollada y la retribución que por ella se otorga (Fallos: 239:123; 251:516; 256:232, entre otros). Así, el acceso a una remuneración proporcional al trabajo realizado representa el derecho del profesional involucrado y también delimita el alcance de la obligación del condenado al pago. En ambos casos, la desproporción puede provocar la invalidez de la regulación cuando la aplicación mecánica de las escalas o los mínimos legales excedan la retribución que justifican las tareas realizadas conforme la importancia del pleito. La interpretación propiciada busca otorgar al régimen normativo aplicable una hermenéutica que concilie sus previsiones con los derechos de las partes que aparecen comprometidos. De esta forma, se evita que la competencia judicial para fijar honorarios quede injustificadamente recortada, sin generar por ello un sistema que abrogue el régimen general, pues se trata de supuestos de excepción que exigen demostrar por qué acorde con las circunstancias de cada caso se justifica el apartamiento de las escalas o mínimos aplicables para evitar el menoscabo del derecho del obligado al pago (artículo 60 de la ley N° 5134). Desde esa perspectiva, teniendo en cuenta el monto del asunto, la complejidad de la cuestión planteada, el resultado obtenido y el valor, motivo, extensión y calidad de la labor desarrollada, de conformidad con lo previsto en los artículos 15, 16, 17, 29, 54, 56, 60, 62 y concordantes de la ley N°5134, corresponde regular los honorarios de la dirección letrada y representación procesal de la parte demandada en la suma de doce mil pesos (\$12.000), de los cuales corresponden cuatro mil pesos (\$4.000) a la Dra. Isabel Tereza Córdoba, dos mil pesos (\$2.000) a la Dra. Carolina Andrea Pieroni, cuatro mil pesos (\$4.000) al Dr. Pablo Casaubón y dos mil pesos (\$2.000) al Dr. Claudio Alejandro Fernández. VI. Por lo expuesto, corresponde: i) rechazar el recurso directo interpuesto a fs. 55/68 vuelta; con costas (cf. art. 62 del CCAyT); y, ii) regular los honorarios profesionales a favor de la representación letrada de la parte demandada de conformidad con lo dispuesto en el punto V del presente voto. En función de lo expuesto, y habiendo dictaminado el Ministerio Público Fiscal el Tribunal RESUELVE: 1. Rechazar el recurso directo deducido por Prisma S.A.; 2. Imponer las costas a recurrente vencida (art. 62 del CCAyT); 3. Regular los honorarios de los profesionales intervinientes en la forma indicada en el considerando IX del voto de la jueza Fabiana H. Schafrik de Nuñez. Regístrese, notifíquese por secretaría a las partes y al Sr. Fiscal de Cámara en su despacho y, oportunamente, archívese.

Mariana Díaz Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Fabiana H. Schafrik de Nuñez Jueza de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Carlos F. Balbín Juez de Cámara Contencioso Administrativo y Tributario Ciudad Autónoma de Buenos Aires

036449E