

Entidades Bancarias Defensa Del Consumidor Multas Tarjeta De Credito Cobro Indebido Renovacion Anual De Tarjeta De Credito

JURISPRUDENCIA

Entidades bancarias. Defensa del consumidor. Multas. Tarjeta de

crédito. Cobro indebido. Renovación anual de tarjeta de crédito Se confirma la multa impuesta a una entidad bancaria por la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor, al incumplir un acuerdo conciliatorio prejudicial mediante el cual se había comprometido a devolver al cliente las sumas indebidamente percibidas con motivo del cobro de la renovación anual de la tarjeta de crédito. Ello, en trasgresión del artículo 46 de la ley 24240. Buenos Aires, 3 de abril de 2019.Y

VISTOS, estos autos caratulados: ?Banco Itaú Argentina S.A. c/ D.N.C.I. s/ Defensa del Consumidor - Ley 24.240 - art. 45? y,

CONSIDERANDO: I.-) Que por Disposición DI-2018-211-APN-DNDN#MP, del 16 de julio de 2018, el señor Director Nacional de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor del Ministerio de Producción, impuso a la firma ?BANCO ITAU ARGENTINA S.A.? (en adelante ?ITAU?), una multa de setenta y cinco mil pesos (\$ 75.000), por considerar a dicha firma incurso en la infracción al artículo 46 de la Ley n° 24.240 (fs. 68/71). De esta mane ra, el hecho que dio origen a dicha medida fue el incumplimiento del Acuerdo de Conciliación Prejudicial Obligatoria, homologado por la Disposición DNDC n° 13/2016, de fecha 8 de junio de 2016, mediante el cual la entidad bancaria, aquí actora, se comprometía a devolverle a la señora Cecilia Dziubecki, denunciante ante la Dirección Nacional de Comercio Interior (de ahora en más ?DNCI?), la suma de pesos mil seiscientos ochenta y dos con ochenta centavos (\$1682.80), en virtud del indebido cobro de la renovación anual de la tarjeta de crédito VISA GOLD.

II.-) Que disconforme con lo resuelto, la firma sancionada interpuso recurso directo, conforme lo prevé el artículo 45 de la ley 24.240 (fs. 87/95). A su turno, El Estado Nacional -Ministerio de Producción- contestó los agravios formulados por la encartada, solicitando el rechazo del recurso intentado y, consecuentemente, la confirmación del acto (fs. 139/151). La recurrente, se agravia por cuanto considera que la resolución sancionatoria no estaría debidamente motivada. En efecto, entiende que la Secretaría de Comercio Interior no efectuó el encuadre legal correcto. Es por ello que entiende que la multa debería dejarse sin efecto. A su vez, no obstante propiciar la revocación de la disposición recurrida, la apelante se quejó del quantum de la multa, por cuanto lo considera desproporcionado, en el entendimiento de que no guardaría relación con la gravedad y entidad de la falta, el perjuicio ocasionado y la potencial afectación del bien jurídico protegido. Esgrimió, en ese sentido, que atento a la naturaleza penal que atribuyó a la sanción impuesta, debían aplicarse los principios del derecho penal, en particular, el de insignificancia. De la misma manera, afirmó que el monto de la multa era totalmente excesivo e injustificado, por lo que lesionaba el derecho de propiedad. Indicó que el monto impuesto era exorbitante, por lo que se observaba una falta de proporcionalidad de la misma con los hechos del caso. Finalmente, hace reserva del caso federal, en orden a ocurrir por la vía del artículo 14 de la Ley n° 48.

III.-) Que corrido el pertinente traslado, el Estado Nacional Ministerio de Producción se presentó, contestó los agravios formulados y solicitó el rechazo del recurso interpuesto (fs. 138/151). Remitidas en vista las actuaciones, el señor Fiscal General en lo Civil y Comercial Federal y en lo Contencioso Administrativo Federal se expidió favorablemente respecto de la competencia de este Tribunal para intervenir en autos, y en relación a la admisibilidad formal del recurso judicial interpuesto (fs. 165/vta.). A fs. 166 se dispuso que la causa se encontraba en condiciones de ser resuelta. IV.-) Que previo a abordar los agravios esbozados por la recurrente, y con el propósito de lograr una mejor comprensión de la problemática involucrada en autos, conviene reseñar las circunstancias fácticas del caso según surge de las pruebas que se tienen a la vista. Bajo esta perspectiva, de las constancias acompañadas al sub lite surge que:

(i) las presentes actuaciones se originaron el 1° de abril de 2016, en virtud del reclamo presentado por la señora Cecilia Rosana Dziubecki, contra el ?BANCO ITAU ARGENTINA S.A.? y ?PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.?. En dicha denuncia se relató que la entidad bancaria había efectuado reiterados débitos indebidos, en concepto de ?Comisión por renovación Anual de Visa Gold? y que su tarjeta de crédito había sido inhabilitada sin obtener respuesta alguna a pesar de los reclamos efectuados (fs. 1). (ii) a fs. 6 obra el Acta Acuerdo de Conciliación Prejudicial Obligatoria, mediante el cual el banco ?ITAU?, se comprometió a devolver la suma de pesos mil seiscientos ochenta y dos con ochenta centavos (\$1682.80), correspondientes al cobro de la renovación anual de la tarjeta de crédito Visa Gold. Asimismo, allí se dejó sentado que, dichos montos serían devueltos mediante transferencia bancaria a la cuenta que la requirente denuncie mediante correo electrónico. (iii) con fecha 2/08/2016, la señora Cecilia Rosana Dziubecki denunció el incumplimiento del citado acuerdo (fs. 29/30). (iv) con fecha 29/08/2016 se intimó al banco ?ITAU?, para que en el plazo de cinco (5) días hábiles acredite el cumplimiento del acuerdo, bajo apercibimiento de preceder a la aplicación de lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley n° 24.240 (fs. 41). Sin embargo, la demandada no presentó descargo. (v) Las actuaciones administrativas culminaron con el dictado de la Disposición n° DI-2018-211-APN-DNDC#MP, de fecha

16/07/2018, del Director Nacional de Defensa del Consumidor, mediante la cual se impuso a la aquí recurrente la sanción de multa de pesos setenta y cinco mil (\$75.000), por infracción al artículo 46 de la Ley de Defensa del Consumidor, al no haber cumplido con el acuerdo conciliatorio arribado en las presentes actuaciones (fs. 68/73). Para decidir de ese modo, luego de efectuar una reseña de lo actuado en sede administrativa, se indicó que en tanto la firma sancionada había guardado silencio a la intimación cursada y en función a lo manifestado por la denunciante, se tuvo por incumplido el acuerdo arribado. Al respecto, se recordó que se estaba frente a infracciones formales, en las cuales la sola verificación de la omisión de la conducta impuesta -según una apreciación objetiva- era motivo suficiente para hacer nacer la responsabilidad por la omisión de las normas involucradas en la causa y que tampoco requerían un daño concreto. Así las cosas, se esgrimió que el incumplimiento del acuerdo homologado implicaba no solo una infracción a la ley, sino también una conducta displicente a la expectativa del consumidor, dado que éste había tenido que abrir una instancia conciliatoria y lograr la homologación del acuerdo alcanzado, que era un mecanismo para darle una solución concreta y eficaz al consumidor, que había tenido que acudir a la autoridad de aplicación para hacer valer sus derechos. Sin embargo, se puso de manifiesto que aquella expectativa se había visto frustrada toda vez que el sumariado no había cumplido con el acuerdo alcanzado, por lo que se entendió que ante la ausencia de elementos que acreditasen el cumplimiento de la obligación asumida, no se podía evitar la sanción pertinente. En función de lo expuesto, se tuvo por acreditado el incumplimiento del artículo 46 de la Ley n° 24.240, por lo que se estableció que la sumariada se hacía pasible de la sanción prevista en el artículo 47 de la ley citada. En esta línea, se expuso que se tenía en consideración el grado de responsabilidad de la firma sumariada en la transgresión verificada, el bien jurídico afectado y el informe de antecedentes glosados a las actuaciones, conforme las previsiones del artículo 49 de la ley mencionada. A su vez, se dispuso que se debía aplicar la sanción accesoria de publicación de la resolución condenatoria en un diario de gran circulación de la Ciudad de Buenos Aires. (vi) a fs. 81, la recurrente dio cumplimiento con el pago previo de la multa impuesta. V.-) Que de manera preliminar, es oportuno recordar que los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones que se pongan a consideración del Tribunal, sino tan solo en aquellas que sean conducentes para decidir el caso y que basten para dar sustento a un pronunciamiento válido (Fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970, entre muchos otros). VI.-) Que sentado lo que antecede, cabe destacar que con el dictado de la Ley n° 24.240 se instauró un sistema de protección de la parte débil en la relación de consumo, recomponiendo el equilibrio de los vínculos entre usuarios y proveedores, afectados ante situaciones abusivas de la vida cotidiana (Fallos: 324:4349). En cuanto aquí interesa, por medio del artículo 46 la mencionada norma se dispuso que "[e]l incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado?". VII.-) Que habiéndose determinado el hecho imputado y las normas en la que se subsumió la sanción impuesta a la recurrente, corresponde ahora el análisis de los agravios vertidos por ésta. Así las cosas, cabe expedirse respecto del agravio dirigido a atacar la motivación del acto administrativo recurrido. De esta manera, debe recordarse que la misma consiste en la exposición de los motivos que indujeron a la Administración Pública a emitir el mismo (cfr. Marienhoff, Miguel Santiago: "Tratado de Derecho Administrativo", ed. Abeledo-Perrot, Buenos Aires, cuarta ed. actualizada, T. II, pág. 327, § 411, quien define el concepto de modo similar al que sigue el resto de la doctrina nacional). También se ha señalado que la motivación equivale a los así llamados "considerandos" del acto, y que queda equiparada a la "justificación" de éste (ver en idéntico sentido, esta Sala in re: "Wal-Mart Argentina S.R.L. c/ DNCI s/ lealtad comercial - Ley 22.802 - Art. 22", expediente n° 41.868/2014, sentencia de fecha 11/06/2015). Bajo este entendimiento, no se advierte que el elemento bajo estudio merezcan las objeciones que le dirige la apelante, máxime cuando del texto de la Disposición DI-2018-211-APN-DNDC#MP, que luce a fs. 68/72, se desprende una serie de veinticinco párrafos con diversas consideraciones que, a juicio de este Tribunal, satisfacen razonablemente el recaudo de dar basamento o justificación suficiente a la medida que en definitiva se adopta, lo cual descarta la procedencia de los agravios sobre este particular. Nótese, en tal sentido que se repasan en dichos pasajes los hechos y antecedentes de la imputación infraccional, incluyéndose la constatación de la conducta transgresora y el derecho aplicable, que determina la subsunción de aquella en las previsiones de las normas invocadas por la Dirección Nacional de Comercio Interior. Por ello, se advierte que el agravio vertido por el recurrente no puede prosperar. VIII.-) Que a la luz de lo expuesto, cabe recordar que las infracciones al régimen citado son de aquellas denominadas "formales", donde la verificación de los hechos hace nacer por sí la responsabilidad del infractor y no se requiere daño concreto, sino simplemente el incumplimiento de lo prescripto por la ley. Son ilícitos denominados de "pura acción" u "omisión", y por tal motivo su apreciación es objetiva (conf. en este sentido, esta Sala -en su anterior integración-, in rebus: "Capesa SAICFIM c/ Sec. de Comercio e Inversiones - Disp. D.N.C.I. N° 137/97", del 18/12/1997; "Confiable S.A. c/ Secretaría de Comercio e Inversiones - Disp. D.N.C.I. 121/98", del 9/12/1998; "Viajes Ati SA Empresa de Viajes y Turismo c/ D.N.C.I.", del 10/3/2009; "Hoteles Sheraton de Argentina S.A.C c/ D.N.C.I.-Disp. 706/08 -expte S01: 386762/06-", del 10/11/2009; y, en la actual integración de esta Sala, in rebus: "Castex Propiedades SA c/

DNCI- Disp 351/10 -expte. S01 421641/98-?, del 28/2/2012; y ?Asatej S.R.L. c/ D.N.C.I. s/ Lealtad Comercial - Ley 22.802 - Art. 22?, causa n° 30029/2017, del 19/4/2018). Asimismo, es preciso destacar que la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha interpretado que la ?infracción no requiere la comprobación de un perjuicio concreto al consumidor, ya que basta con que se incurra en algunas de las conductas descriptas en la norma, con aptitud para inducir a error, engaño o confusión, para que se configure la infracción, con prescindencia de la producción de un resultado? (Fallos: 324:2006). IX.-) Que a mayor abundamiento, cabe señalar que para desvirtuar la validez de las actuaciones labradas y las conclusiones alcanzadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, no bastan meras afirmaciones del sumariado porque en definitiva todo lo actuado goza de la presunción de legitimidad consagrada en el artículo 12 de la Ley n° 19.549, exigiéndose al efecto la demostración de que ha mediado error, omisión o vicio con entidad suficiente para invalidar el acto (conf. esta Sala, in re: ?Unilever de Argentina S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 87/13?, del 13/3/2014 y sus citas), lo que no ha acontecido en autos. Tal resulta ser, en el marco legal vigente, el punto del que debe partirse en el análisis del caso, pues así lo exige la peculiar naturaleza del procedimiento administrativo llevado a cabo. Si se adoptara otra tesitura, la prerrogativa de la Administración respecto de la legitimidad de sus actos desaparecería frente a cualquier proceso judicial, obligando al Estado a demostrar, en cada caso, la veracidad de los hechos en los que se asienta, así como la validez de las conclusiones extraídas de ellos, cuando -por el contrario- es el interesado el que debe alegar y probar su nulidad en juicio (conf. Fallos: 218:312; 324 y 372; 294:69; entre otros). Así las cosas, al no haber acompañado prueba idónea tendiente a desacreditar lo actuado en sede administrativa, corresponde confirmar a lo allí decidido. X.-) Que con arreglo a las consideraciones vertidas precedentemente, no habiendo el recurrente acreditado el cumplimiento del compromiso asumido en el Acta Acuerdo de Conciliación Prejudicial Obligatoria, en transgresión al artículo 46 de la Ley n° 24.240, corresponde rechazar las quejas formuladas por ésta y confirmar la sanción aplicada mediante la disposición n° DI-2018-211-APN-DNDC#MP. XI.-) Que verificada la conducta infraccional, resta analizar los agravios formulados por la recurrente en relación a la falta de fundamentación de la sanción, así como del quantum de la multa impuesta, en atención a la invocada desproporción de su cuantía (\$75.000). En primer término, recuérdese que la graduación de la sanción es -en principio- resorte primario de la Administración, constituyendo el ejercicio de un poder propio. Dentro de ella, la competencia ha sido asignada a un órgano especializado cuyos actos han de ser controlados por el Poder Judicial en orden a su razonabilidad sin que esto habilite a los jueces para sustituir el criterio administrativo. Conteste con dicho principio, la jurisprudencia ha reafirmado que la actuación administrativa debe ser racional y justa, y la circunstancia de que la Administración obre en ejercicio de facultades discrecionales no constituye justificativo de su conducta arbitraria, pues es precisamente la razonabilidad con que se ejercen tales facultades el principio que otorga validez a los actos de los órganos del Estado, y que permite a los jueces, ante planteos concretos de la parte interesada, verificar el cumplimiento de dicho presupuesto (C.S.J.N., Fallos: 304:721; 305:1489; 306:126; y esta Sala, in re: ?AMX Argentina S.A. c/ D.N.C.I. - Disp. 819/11 -expte. S01:135711/10-?, sent. del 7/05/2013, entre muchos otros). En este sentido, se ha dicho que lo razonable es lo opuesto a lo arbitrario, y significa, conforme a la razón, justo, moderado, prudente, todo lo cual puede ser resumido en arreglo a lo que dicte el sentido común (conf. ?Reglas para la interpretación constitucional?, Segundo V. Linares Quintana, Ed. Plus Ultra, Buenos Aires, 1987, página 122). En efecto, el artículo 47 de Ley n° 24.240 establece, en lo que aquí importa, que verificada la existencia de la infracción, el transgresor será sancionado con multa de cien pesos (\$100) hasta cinco millones de pesos (\$ 5.000.000). Asimismo, el artículo 49 del mismo cuerpo legal determina los criterios para graduar las sanciones y dispone -en cuanto aquí interesa- que se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. En el caso, la autoridad de aplicación resaltó que, para la determinación de la multa impuesta, se tenía en consideración el grado de responsabilidad de la firma sumariada en la transgresión verificada, el bien jurídico afectado, la gravedad del incumplimiento y el informe de antecedentes glosados a las actuaciones, conforme las previsiones del artículo 49 de la Ley de Defensa del Consumidor. En este sentido, en los considerandos de la medida se expuso que el incumplimiento del acuerdo homologado implicaba no solo una infracción a la ley, sino también una conducta displicente a la expectativa del consumidor (ver fs. 70). Respecto del informe de antecedentes tenido en cuenta por la demandada, cabe mencionar que la encartada contaba con al menos trece sanciones firmes, con anterioridad a la fijación de la multa aquí impuesta (ver fs. 59/60), lo que echa por tierra las manifestaciones intentadas por su parte, al efecto. Así las cosas, lo cierto es que la autoridad administrativa tuvo en cuenta los parámetros señalados en orden a la graduación de la sanción, sin que la recurrente haya rebatido los fundamentos en que se sustentó la determinación del quantum de la multa aplicada. No alcanza, a tal fin, la sola calificación de la sanción como excesiva, arbitraria o desproporcionada, sino que debe demostrarse que, en el caso concreto, la Administración obró con exceso de punición. En función de las consideraciones precedentes, en atención a la conducta reprochada, el bien jurídico protegido y los montos -mínimo y máximo- previstos para las

multas en el artículo 47 de la ley 24.240 (\$100.a \$5.000.000.-), la sanción impuesta por la suma de setenta y cinco mil pesos (\$75.000.-) no sólo respeta los límites legales sino que, además, no se exhibe como manifiestamente desproporcionada y resulta más cercana al mínimo que al máximo legal. En tales condiciones, y en tanto la recurrente no ha logrado acreditar el exceso, exorbitancia o desproporción en la cuantía de la multa impuesta, ni que ésta exceda el disvalor de la conducta achacada, se impone desestimar la queja en examen y, consecuentemente, confirmar la cuantificación de la sanción. Por lo demás, y con relación a las defensas esgrimidas por la sumariada respecto de la ausencia de beneficio económico que pudo aparejar la infracción, así como a la, ya tratada, insignificancia de la infracción cometida, cabe precisar, como ya se dijo, que las conductas que se imputan a la recurrente encuadran dentro de las denominadas "infracciones formales", en las cuales, la verificación de los hechos hace nacer, por sí, la responsabilidad del infractor. La infracción se configura por la sola omisión o el incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios y no requiere la producción de daño concreto; basta la conducta objetiva contraria a la ley. Por último, y a mayor abundamiento, corresponde poner de relieve que la Ley de Defensa del Consumidor no requiere la configuración de un elemento subjetivo especial, estableciendo una conducta objetiva opuesta a los preceptos de la ley, sin que pueda pretenderse la verificación de un tipo penal concreto o la exigencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el derecho penal (conf. Sala V de este Fuero, in re "Lesami SA c/ DNCI - Disp 520/08 - Expte S01:283883/06?", 29/09/2009; y, asimismo, esta Sala, "INC S.A. c/ E.N. - DNCI - Disp. n° 165/12 - Expte. S01:338441/09?", causa n° 32.140/12, sent. del 28/05/2013, entre muchas otras). En consecuencia, teniendo presentes los antecedentes informados, al no vislumbrarse exorbitancia alguna en la multa aplicada, fijada dentro de los límites previstos en la norma, ni advertirse un exceso de punición por parte de la Administración, corresponde confirmar la cuantificación de la infracción impuesta a "ITAU". XII.-) Que atento al resultado del recurso, y teniendo en cuenta que no existen razones que ameriten apartarse del principio general de la derrota, corresponde imponer las costas a la recurrente vencida en autos (art. 68, primer párrafo, C.P.C.C.N.). XIII.-) Que, finalmente, y a los efectos de regular los honorarios de la profesional interviniente, en atención a la naturaleza, resultado y monto del litigio, en consideración al mérito, calidad, eficacia y extensión de las tareas desarrolladas en el marco del recurso tramitado, corresponde regular en la suma de pesos veintiséis mil cuatrocientos dieciocho (\$26.418), equivalentes a 14 U.M.A. los honorarios de la doctora Micaela S. Biga, por la dirección letrada y representación del Estado Nacional - Ministerio de Producción (artículos 6, 7, 8, 9, 14, 19 y ccdtes. de la Ley n° 21.839, modificada por la Ley n° 24.432). El importe del Impuesto al Valor Agregado integra las costas del juicio y deberá adicionarse a los honorarios, cuando el profesional acreedor revista la calidad de responsable inscripto en dicho tributo (conf. esta Sala, in re: "Beccar Varela Emilio - Lobos Rafael Marcelo -c/ Colegio Públ. de Abog.", sentencia de fecha 16/7/1996). Para el caso de que los profesionales no hayan denunciado la calidad que invisten frente al I.V.A., el plazo para el pago del tributo sobre el honorario regulado, correrá a partir de la fecha en que lo hagan. Los honorarios fijados precedentemente deberán ser abonados dentro de los diez (10) días de notificados la presente resolución (art. 54 de la ley de arancel). En caso de incumplimiento, el acreedor queda facultado para solicitar la intimación de pago para que se cumpla en el plazo de cinco (5) días, bajo apercibimiento de ejecución, la que tramitará por ante primera instancia del fuero. Para ello, hágase saber al presentante que, en virtud de lo normado por la Ley n° 26.685 como así también en razón de lo dispuesto en el pto. 2° de la Acordada n° 6/14 de la C.S.J.N., los documentos electrónicos que surgen del Sistema de Consulta de Causas del Poder Judicial de la Nación (<http://scw.pjn.gov.ar/scw/home.seam>) tienen la misma eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales; de modo tal que al no resultar necesaria su certificación, las mismas deberán ser presentadas en la mesa de asignaciones de la secretaría general de la Cámara para el ingreso del respectivo incidente. Si vencidos los plazos mencionados el interesado no impulsa el proceso en el término de diez (10) días hábiles, las actuaciones se remitirán a la instancia de origen sin más trámite. Por las razones expuestas, este Tribunal RESUELVE: 1°) desestimar el recurso de apelación interpuesta el BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. y, en consecuencia, confirmar la disposición n° DI-2018-211-APN-DNDC#MP; 2°) imponer las costas a la recurrente vencida (art. 68, primer párrafo, C.P.C.C.N.) y; 3°) regular los honorarios de la letrada interviniente por el Estado Nacional -Ministerio de Producción-, de conformidad con lo fijado en el Considerando XIII.-) de la presente. Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase.

LUIS MARÍA MÁRQUEZ MARÍA CLAUDIA CAPUTI JOSÉ LUIS LOPEZ CASTIÑEIRA
Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993

038282E