

Tarjeta De Credito Cargos No Realizados Por El Usuario Reintegro

JURISPRUDENCIA

Tarjeta de crédito. Cargos no realizados por el usuario. Reintegro

Se confirma el fallo en cuanto ordenó el reintegro de los cargos de tarjeta de crédito desconocidos oportunamente por el actor por no haberlos realizado, pues no puede restarse validez al desconocimiento efectuado por el solo hecho de no haber presentado una nota a las demandadas.

En Buenos Aires, a los 28 días del mes de marzo de dos mil diecinueve, reunidas las señoras juezas de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?SILVA, MARCIANO C/ BANCO SUPERVIELLE S.A Y OTRO S/ ORDINARIO? (Expte. 15517/2016), en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Vocalías N° 6, N° 4 y N° 5. Dado que la N° 5 se halla actualmente vacante, intervendrán las Doctoras María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero y Matilde E. Ballerini (art. 109 RJN). Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La señora Juez de Cámara Doctora María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero dijo: I. La Causa: Marciano Silva, por derecho propio, promovió demanda de daños y perjuicios contra el Banco Supervielle S.A y Prisma Medios de Pago S.A por la suma \$90.000 con más sus intereses y costas. Explicó que era cliente del ?Banco Supervielle? quien le había otorgado la tarjeta de crédito en la cuenta N° ... de la cartera jubilado. Arguyó que en el resumen de cuenta con vencimiento el 25/10/2013 advirtió que se habían incluido tres consumos en moneda extranjera no realizados por su parte. En virtud de ello, efectuó el desconocimiento telefónico dentro de los 30 días de recibido el resumen. Allí le informaron que independientemente de ese reclamo debía enviar un e-mail a documentacionsocio@visa.com.ar con el detalle de las transacciones. Explicó que como no tenía cuenta de email delegó la gestión en su hija. En el resumen de cuenta con fecha de vencimiento 20/12/2013 se acreditaron los dos consumos de menor valor, ?FACEBK*Promoted Post? por 6,99 dólares. Sin embargo, no sucedió lo mismo con el tercero efectuado bajo la denominación ?LASTMINUTE.COM SPAIN-EUR? por 295,78 euros, a pesar de que el reclamo lo hizo de manera conjunta. Ante el silencio de las demandadas concurrió a Defensa del Consumidor de Adrogué e inició la causa N° 248/14, en la que se celebraron cinco audiencias, sin que se lograra el reconocimiento del cargo impugnado. Explicó que ?Prisma Medios de Pago? le informó que el mail sugerido fue enviado a otra dirección de correo electrónico por lo que nunca fue recibido. Argumentó que en los resúmenes solo constaba la leyenda ?usted dispone de 30 días desde la recepción para cuestionar este resumen?, por esa razón alegó haberlo hecho correctamente. El 1/6/16 concurrió al COPREC pero no se llegó a ningún acuerdo. Reclamó \$50.000 en concepto de daño moral, \$35.000 por daño punitivo y \$5.000 por daño patrimonial. Fundó su pretensión en derecho y ofreció prueba. A fs. 45 se presentó ?Prisma Medios de Pago?, contestó demanda y solicitó su íntegro rechazo con costas. Planteo la falta de legitimación pasiva. Negó los hechos invocados en la demanda y solicito el rechazo de la demanda debido a que no es quien emite las tarjetas de crédito, no otorga financiamiento y no tiene relación contractual con el actor. Ofreció prueba. A fs. 68 se presentó el Banco Supervielle S.A, contestó demanda y solicitó su íntegro rechazo con costas. Realizó una negativa de los hechos invocados por el actor y ofreció prueba. II. La Sentencia de Primera Instancia: El sentenciante hizo lugar a la demanda deducida por Marciano Silva contra el Banco Supervielle SA y Prisma Medios de Pago SA, condenándolas a abonar la suma de pesos \$53.656,39 más intereses y costas. Ambas demandadas quedaron disconformes con el acto jurisdiccional y lo apelaron a fs. 317 y a fs. 319. Los recursos que originaron la intervención de este Tribunal fueron fundados con las expresiones de agravios de ?Banco Supervielle? a fs. 334/339 respondidas por el actor a fs. 341/343 y ?Prisma Medios de Pago? a fs.345/350, contestada a fs. 353. III. Los Recursos: a. Apelación de Banco Supervielle S.A: En primer lugar se agravió de la decisión por entender que el demandante no realizó su reclamo ante la entidad y a pesar de ello le endilgó responsabilidad. Afirmó que ?el propio cliente reconoció haber realizado su reclamo ante Visa, y no ante Banco Supervielle, yerra el juez de grado al considerar mediante presunciones que el banco si recibió un reclamo. (...) El juez de grado omitió considerar que la actora no presentó la nota simple que establece la ley. La actora tampoco acompañó copia simple del correo que dice haber enviado, tampoco ofreció pericia en sistemas que acredite el envío del supuesto correo?. También se quejó porque el Juez realizó una errónea apreciación pretendiendo establecer que el ?Banco Supervielle? obligó a la actora a abonar los consumos cuestionados. Por ultimo solicitó se rechace por improcedente la reparación del daño moral b. Apelación de Prisma Medios de Pago: Cuestionó que se le atribuyera responsabilidad sin valorar adecuadamente la prueba producida. Entendió que, ?no quedó probado en autos que el demandante haya cuestionado los cargos en la forma debida.? De seguido sostuvo que lo agravia el fallo recurrido por considerar que mantenía vínculo con el actor y basó su lógica en lo informado por el BCRA en su oficio. Arguyó que ?resulta evidente el error del a quo que traza un paralelismo entre las obligaciones en cabeza del banco Supervielle y las de mi mandante y con tal lógica

concluye que esta parte incumplió con obligaciones propias de las entidades bancarias, aun cuando esta parte no resulte ser una de ellas.? También se quejó de que se haya decidido la solidaridad entre las condenadas por aplicación del art. 40 de la ley 24240.

Criticó daños otorgados en la sentencia impugnada, por considerar que no fueron provocados por el accionar de su parte. Finalmente, solicitó que las costas se impongan en el orden causado. IV. La decisión: Conforme quedó trabada la ?litis? en los presentes obrados no existe controversia respecto a que las partes celebraron un contrato de tarjeta de crédito. Tampoco que el Sr. Silva realizó un desconocimiento ante ?Prisma?, sin embargo, discrepan en cuanto a la eficacia del medio empleado y sus efectos. Examinaré de manera conjunta los agravios planteados por los apelantes en relación a sus respectivas responsabilidades en los contratos de tarjetas de crédito, recepción de los desconocimientos de consumos, cobro del resumen de cuenta y solidaridad.

Trataré de seguido si en el actor realizó debidamente su reclamo y en su caso las consecuencias que de tal acontecer derivan. Según criterio que mantengo, nos encontramos ante un contrato ?sui generis? que participa sin duda de los caracteres de distintos contratos, dando nacimiento a la creación de un peculiar sistema de integración en el cual cada uno de los que los componen tiene una participación o rol concreto y diverso, lo que evidencia la existencia de derechos disímiles para cada uno de los participantes, según la situación fáctica o jurídica que a su respecto se presenta. En el mencionado plexo podemos mencionar a la ?entidad emisora?, que es la que emite las tarjetas que serán aceptadas por los establecimientos adheridos, para el pago de los consumos efectuados y que puede coincidir con la entidad que recibe las presentaciones de los establecimientos adheridos para liquidar los importes; la ?empresa de franquicia?, es decir la titular de la tarjeta que autoriza a los emisores a ponerlas en circulación y los usuarios de la tarjeta quien la solicita y se comprometen ante el emisor de cancelar los cargos derivados de su uso. Estos contratos, no pueden ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto. Como es sabido, el contrato de tarjeta de crédito es una combinación de financiamiento y modalidad de pago en las operaciones de adquisición de bienes y servicios. En dicha relación se unen los contratos bancarios de concesión de crédito con el servicio de caja y naturalmente el de compraventa o prestación de servicios, con diferimiento de pago del precio, donde una empresa especializada denominada entidad emisora se obliga a otorgar a favor de una persona física o jurídica denominada tomador, cliente, titular o usuario, un crédito que éste podrá utilizar mediante la mera presentación de la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes o servicios de terceros, obligándose a cancelar a la entidad emisora en la forma y modos convenidos. (CNCom., esta Sala, mi voto, ?Zagdański, Damian Ariel c Percomin ICSA y Otros s/ ordinario, del 29/6/16) En el caso, el ?Banco Supervielle? emitió la tarjeta de crédito ?Visa? al Sr. Silva, otorgó a su favor un crédito para que éste utilice para la adquisición de bienes o servicios de terceros y recibió el pago de los cargos derivados de su uso. Por su parte, ?Prisma Medios de Pago? (Visa) ?empresa de franquicia? recibió el reclamo telefónico del actor. Ambas celebraron el contrato de tarjeta de crédito conforme surge de los resúmenes, y como es de práctica incluyen sus marcas en el plástico mediante el que prestaban el servicio y por tanto asumieron responsabilidades en la operatoria de tarjeta de crédito que aquí se cuestiona. Corresponde por ende decidir si el desconocimiento efectuado por el Sr. Silva fue deficiente porque no presentó una nota detallando el desconocimiento de sus consumos a las demandadas, conforme éstas lo pretenden. El actor, reclamó telefónicamente a ?Prisma? al advertir que en el resumen de cuenta con fecha de vencimiento el 25/10/13 surgían tres consumos que no había realizado. A fs. 51 la demandada reconoció haberlo recibido de la siguiente manera: ?Con lo expresado queda claro que la actora nunca recibió la acreditación del consumo cuestionado sino que fue un contracargo provisorio hasta tanto se determinara la validez del consumo?. En tal contexto, es decir, en el supuesto de no ser quien debía recibir el desconocimiento o ser extemporáneo, debió informarlo al actor en ese momento, sin embargo, esto no sucedió o al menos no lo probó. En consecuencia, si reconoció expresamente haber recibido el reclamo telefónico, si acreditó los importes de los consumos cuestionados, no puede frente al reclamo por vía administrativa y judicial alegar que fue efectuado fuera de término o que no fue idóneo porque no envió una nota escrita, cuya presentación tampoco posee sustento convencional o normativo. Máxime cuando en el resumen de cuenta de fs. 5 vta. sólo especifica que, ?Usted dispone de 30 días desde la recepción para cuestionar el resumen.? De allí no surge que debiera remitir ningún mail o nota, ni indica la dirección a la que el usuario deba enviar una nota impugnando un eventual consumo no realizado. Obsérvese que su contenido quedó confirmado con la pericia contable a fs. 202/203. Además, de la contestación de oficio del Banco Central (fs. 182/3) surge que, según el punto 3.1.4 de las normas sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (Comunicación ?A? 5388 y modificatorias) ?las presentaciones de los usuarios de servicios financieros deberán poder realizarse por teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e mail), etc?. Sentado lo anterior habiendo acreditado los consumos en el resumen de cuenta con fecha de vencimiento 20/12/13 bajo la denominación ?crédito consumo cuestionado? considero que se encuentra reconocida su recepción en tiempo y forma. Ahora bien, en caso de necesitar una nota para resolver el reclamo, advierto que, no surge de estos obrados que haya ofrecido prueba alguna tendiente a demostrar que fuera requerida y que al no recibirla, se comunicaran con el cliente para solicitar que complete el trámite. La resolución fue

desfavorable por el incumplimiento de una presentación que carece de sustento ni reclamo, ergo, el intento de cobro de los mismos consumos en el resumen de cuenta con fecha de vencimiento el 24/01/14 fue improcedente. Repárese que recién en la audiencia de Defensa del Consumidor con fecha 3/09/14 el actor tomó conocimiento que la resolución se debió a que nunca fue recibida la nota por él remitida y por error en el envío no fuera recibida por ?Prisma?. Aclaro además que no se pusieron a disposición del tribunal las grabaciones correspondientes a los llamados realizados por el Sr. Silva para acreditar habérsela solicitado correctamente y conocer específicamente cuáles fueron los consumos allí cuestionados (ver fs. 106). Tampoco acompañaron el contrato suscripto para demostrar las condiciones pactadas (ver fs. 185). En consecuencia, si bien quedó demostrada la recepción del reclamo efectuado por el demandante, no sucedió lo mismo con el correcto tratamiento que le dieron las demandadas, es decir, no lograron probar que hayan examinado de manera correcta el reclamo, arribando a una resolución desfavorable para el actor. Aunque lo argumentado sería suficiente, agregó que, si bien el ?Banco Supervielle? alegó no haber tenido conocimiento del reclamo, el actor adujo haber realizado los siguientes llamados: N°..., N°..., N°..., N°... y N°... El perito informático informó que el programa ?Telesoft? utilizado por el ?Banco Supervielle? no era el sistema utilizado al momento de realizarse la pericia sino que había migrado a ?CRM Dynamics? desde el 24/10/2016 (fs. 238/241). Ergo, el experto no pudo verificar la existencia de llamados por parte del Sr. Silva en el anterior programa porque no le fue puesto a disposición. Es decir, la entidad no conservó la base de datos contenida en el sistema anterior por el plazo de diez años como lo requiere el Banco Central en el punto 3.1.3 de la Comunicación ?A? 5388 (ver fs. 182/3). En tal contexto, las demandadas debieron, por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, aportar elementos tendientes a demostrar que obraron correctamente frente al desconocimiento extemporáneo del actor, tomando los recaudos necesarios y no lo hicieron (vgr. guardar las grabaciones o la información correspondiente al reclamo de los socios por el plazo requerido). Parece de toda obviedad que la conducta de las demandadas no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un ?standard? de responsabilidad agravada (arg. CNCom., esta Sala, mi voto, in re ?Coveri, Alicia Luisa c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario? del 16/08/06 y sus citas, entre otros). En virtud de todo lo expuesto, considero que el Sr. Silva realizó su reclamo de manera correcta, por lo que prosperará el reintegro de los cargos impugnados junto con los intereses correspondientes al daño patrimonial aludido, confirmando la sentencia en este sentido. Desde tal perspectiva el daño sufrido por el actor resultó de la deficiencia del servicio prestado por ambas co-demandadas, quienes deben responder solidariamente conforme lo dispone el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, máxime cuando no han demostrado que la causa del daño les ha sido ajena. En cuanto al daño moral, que también fue materia de agravio por parte de las demandadas, advierto que los recurrentes no han logrado desvirtuar los argumentos aportados por el sentenciante para decidir su procedencia. En cuanto al monto, aunque el magistrado de conformidad con lo dispuesto por el art 165 CPN explicó las razones por las cuales arribó al monto concedido, la suscripta a partir de las particularidades de este conflicto y la jurisprudencia del fuero considera adecuado reducir su monto a \$30.000. Por último, en cuanto a las costas considero que en ambas instancias deben ser a cargo exclusivo de las defendidas. Solución compatible con el criterio objetivo del vencimiento del art. 68, 1er. Párrafo, del Cód. Procesal. El hecho de que algún pedido indemnizatorio no fuese admitido no obsta a dicha conclusión, toda vez que, en los reclamos por daños y perjuicios -como se da el caso en el sub lite-, las costas deben imponerse a la parte que con su proceder dio motivo al pedido resarcitorio, de acuerdo con una apreciación global de la controversia y con independencia que las reclamaciones del perjudicado hayan progresado parcialmente, sin que quepa sujetarse en esta materia a rigurosos cálculos aritméticos (conf. CNCom. esta Sala, in re: ?Enrique R. Zenni y Cía. S.A c/ Madefor S.R.L. y otro s/ ordinario? del 14/02/1991; idem, in re: ?Pérez, Esther Encarnación c/ Empresa Ciudad de San Fernando S.A. y otro s/ sumario? del 02/02/1999, entre otros). V. Conclusión. Como consecuencia, por lo expuesto propongo a mi distinguida colega: rechazar parcialmente los recursos de fs. 317 y fs. 319 y, en consecuencia, modificar la sentencia en relación al daño moral cuyo importe de condena se reduce a \$30.000 y confirmar en lo que demás se decide, con costas de ambas instancias a cargo de las demandadas sustancialmente vencidas (CPr. 68). He concluido. Por análogas razones la señora juez de Cámara la doctora Matilde E. Ballerini, adhirió al voto anterior. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Jueces de Cámara, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero y Matilde E. Ballerini. Es copia fiel del original que corre a fs. 145/52 del Libro de Acuerdos Comerciales. Sala B. RUTH OVADIA SECRETARIA DE CÁMARA Buenos Aires, 28 de marzo 2019. Y VISTOS: Por los fundamentos del Acuerdo que precede, se resuelve: rechazar parcialmente los recursos de fs. 317 y fs. 319 y, en consecuencia, modificar la sentencia en relación al daño moral cuyo importe de condena se reduce a \$30.000 y confirmar en lo que demás se decide, con costas de ambas instancias a cargo de las demandadas sustancialmente vencidas (CPr. 68). Regístrese por secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN. MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO MATILDE E. BALLERINI 039673E