

Defensa Del Consumidor Entidades Bancarias Tarjetas De Credito Sancion De Multa Deber De Informacion Solidaridad

JURISPRUDENCIA

En la Ciudad de Buenos Aires, reunidos en

acuerdo los jueces de la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires, para entender en el recurso judicial directo interpuesto por los actores en los autos "BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES Y OTRO C/ DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR S/ RESOLUCIONES DE DEFENSA AL CONSUMIDOR", EXP 8838-2018/0. El tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la resolución apelada? A la cuestión planteada GABRIELA SEIJAS dijo: I. El 22 de enero de 2016 D. P. J. S. denunció a Prisma Medios de Pago SA y al Banco de Galicia y Buenos Aires SA por una transacción impugnada de setecientos cuarenta y tres pesos con cincuenta y cinco centavos (\$743,55) que presuntamente se realizó en un comercio en la República de Chile el 3 de septiembre de 2015. Sostuvo no haber recibido una respuesta satisfactoria a sus reclamos. Acompañó copias de su documento, del intercambio de correos y de los resúmenes de cuenta (v. fs. 1/17). Fracasada la instancia conciliatoria, con la incomparecencia de Prisma Medios de Pago SA (v. fs. 25), el 13 de julio de 2016, M. A., subgerente operativo de la Dirección General de Defensa del Consumidor, imputó a las dos empresas la presunta infracción al artículo 4° de la ley 24240. En tal sentido, precisó que, frente al desconocimiento de la operación por el denunciante, las sumariadas no le habrían informado en forma cierta los elementos considerados para verificarla como propia. En particular, apuntó que no se habría puesto el cupón correspondiente a disposición del consumidor (v. fs. 27/28). Presentado el descargo de Prisma Medios de Pago SA (v. fs. 33/43) y operado el plazo para que el otro denunciado lo hiciera (v. fs. 44), mediante la disposición DI-2018-920-DGDyPC, del 23 de marzo de 2018, V. B., titular de la Dirección, impuso a Prisma Medios de Pago SA dos multas por un total de cincuenta y cinco mil seiscientos cuarenta pesos (\$55 640) (una de \$40 000 por infracción al art. 4° de la ley 24240 y otra de \$15 640 por transgredir el art. 9°, inc. d, de la ley 757) y al Banco de Galicia y Buenos Aires otra de cincuenta mil pesos (\$50 000) por infracción al artículo 4° de la ley 24240; así como la obligación de publicar los artículos 1° y 2° de la disposición en el diario Clarín (v. fs. 59/62). II. Los apoderados Abel D. Preiti, del Banco de Galicia y Buenos Aires SA, y Juan E. Pringles, de Prisma Medios de Pago SA, interpusieron sendos recursos directos contra tal decisión (v. fs. 65/82 y 83/97 vta.). El Banco explicó de manera sucinta el sistema de "conexidad contractual" presente en la operatoria de la tarjeta de crédito. Narró los hechos del caso y afirmó haber cumplido con el deber de información durante el procedimiento de impugnación de consumos efectuado en los términos de la ley 25065. Prisma Medios de Pago SA reseñó el sistema de tarjeta de crédito, con énfasis en que su actuación se limitaba al procesamiento de datos y el clearing de liquidaciones entre entidades pagadoras y emisoras, sin ninguna vinculación contractual con usuarios como el denunciante. Al reseñar los hechos de la causa, sostuvo que se rechazó la impugnación realizada por el consumidor y así se informó al banco emisor quien lo comunicó al señor S., destacando que como administrador no estaba obligado a brindar la información vinculada con el proceso de impugnación de consumos sino que debía hacerlo el emisor de la tarjeta. Destacó que, sin perjuicio de lo anterior, a lo largo del presente expediente administrativo había suministrado al denunciante la información pertinente. Subsidiariamente, ambos criticaron el importe de las respectivas sanciones por considerarlo excesivo y plantearon la inconstitucionalidad del requisito del depósito previo de las multas para poder apelar. El fiscal de Cámara, Juan O. Gauna, observó que las Salas I y II de la Cámara del fuero han rechazado planteos de falta de legitimación pasiva esgrimidos por entidades organizadoras y administradoras del sistema de tarjeta de crédito en casos análogos. Destacó que no había sido sancionada la infracción a las previsiones de la ley 25065 sino el incumplimiento del artículo 4° de la ley 24240, en consecuencia, el procedimiento de impugnación previsto en la Ley de Tarjetas de Crédito en modo alguno exime al administrador de informar al consumidor frente a un reclamo por desconocimiento de consumos. Estimó que las restantes defensas estaban orientadas a demostrar que las empresas no incumplieron el deber impuesto en el artículo 4° de la ley 24240, lo que imponía examinar cuestiones de hecho y prueba. Opinó que en ausencia de agravio concreto sobre la multa aplicada a Prisma Medios de Pago SA por incomparecencia injustificada a la audiencia conciliatoria, correspondía declarar desierto en ese punto al recurso. Finalmente, recordó la posibilidad de la Sala de modificar las sanciones impuestas (v. fs. 145/148 vta.). Realizado el sorteo pertinente, se ordenó el pase de autos al acuerdo. III. La Ley 25065 de Tarjetas de Crédito, invocada por ambos recurrentes, no es óbice a la aplicación de las previsiones de la Ley 24240. En ese orden de ideas, aquella prevé en forma expresa que supletoriamente se aplicarán a las relaciones por operatoria de tarjeta de crédito las normas del Código Civil y Comercial de la Nación y de la Ley de Defensa del Consumidor (cf. art. 3° de la Ley 25065). Las previsiones relativas al cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular (capítulo X de la Ley 25065) no eximen del cumplimiento

del deber de información establecido en el artículo 4° de la Ley 24240. Tanto Prisma Medios de Pago SA como el Banco de Galicia y Buenos Aires SA destinaron parte de sus presentaciones a recordar cómo funciona el sistema de tarjeta de crédito (v. fs. 66/67, ap. III, y 84/85, ap. III). En el primer caso, para plantear la falta de legitimación pasiva respecto del deber de informar acerca del resultado de la impugnación del resumen de cuenta correspondiente (v. fs. 85/85 vta./86 vta.).

IV. La cuestión debatida ha sido analizada por la Sala el 23 de agosto de 2018 en el precedente "Prisma Medios de Pago SA c/ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor s/ recurso directo", EXP 37121-2016/0. En particular, se ha definido en la doctrina a la operatoria de tarjeta de crédito como un sistema integrado por distintos contratos bilaterales individuales y autónomos jurídicamente entre ellos, celebrados entre partes diversas (vgr. usuario y ente emisor, ente emisor y administrador del sistema, administrador y comercios adheridos o proveedores, etc.), que forman una unidad al estar conexados por su finalidad, siendo su complementación y coordinación necesarias para el funcionamiento de aquél (cf. Daniel E. Moeremans, "Conexidad de contratos en el sistema de tarjeta de crédito", en La Ley, t. 2000-B, pp. 1068 y ss.; v. también, art. 1° de la ley 25065). El titular de la tarjeta es siempre un consumidor y aquella es el principal instrumento de financiación del consumo de bienes y servicios. Es consumidor tanto respecto al proveedor de bienes y servicios adherido al sistema como frente al emisor, que es un proveedor de servicios financieros. En su recurso, el apoderado de Prisma Medios de Pago SA ha sostenido que la empresa se limita a procesar datos de tarjetas de crédito a favor del Banco de Galicia y Buenos Aires SA, otorgando autorizaciones de ventas o sobre los límites de crédito, con datos proporcionados por los bancos emisores, así como el clearing de liquidaciones entre entidades pagadoras (v. fs. 84 vta., 3° parr.). En su descargo había precisado también que "solo procesa la información que le brinda el Banco Emisor en este caso BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A. ante un caso de desconocimiento, y procede a realizar el análisis respectivo conforme fuera el modo de la transacción para evaluar si pudo o no mediar fraude", que "se limitó a procesar el desconocimiento efectuado por el denunciante conforme lo establece la ley de Tarjetas de Crédito" (v. fs. 35 vta., párr. 3° y 4°). A partir de ello, no es posible sostener que desconociera el reclamo del denunciante. En contraste, se desprende la relevancia de su rol en el análisis de procedencia de la impugnación. Asimismo, pese a todo, enfatizó que "cumplió perfectamente con la información y los plazos requeridos por la ley de Tarjetas de Crédito" (v. fs. 36, 3° párr.).

Prisma Medios de Pago SA organiza y administra un sistema cuya supervisión y control mantiene y, por ello, debe responder solidariamente con el emisor. Sin su participación, como parte integrante del complejo negocio de contratos conexos del sistema, no hubiera sido posible que se realizara la transacción cuestionada por el consumidor y sobre cuyos pormenores aquel requirió mayor información. En similar orden de ideas, se ha sostenido 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, y no puede soslayarse su intervención directa en las relaciones jurídicas que se generan en torno a la emisión y uso de la tarjeta (cf. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, "Torres Carbonell, Mario c. Citibank NA y otro", del 26/06/03, en La Ley, t. 2003-E, pp. 836 y ss.; y Sala B, "Rodríguez, Luis M. y otro c. Banco de Galicia y Buenos Aires SA y otro", del 26/04/01, en Jurisprudencia Argentina, t. 2002-I, pp. 866 y ss.). Asimismo, conforme surge del artículo 40 de la ley 24240 el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca responden solidariamente por los perjuicios ocasionados a los consumidores en ocasión del servicio. Solo es factible la liberación total o parcial de responsabilidad del que demuestre que la causa le ha sido ajena, recaudo que no se verifica en autos, por lo que la defensa de falta de legitimación pasiva de Prisma Medios de Pago SA debe ser desestimada.

V. Los dos recurrentes alegaron haber cumplido con el deber de información establecido en el artículo 4° de la ley 24240 por medio de los resúmenes de cuenta. En tal sentido, el Banco afirmó que siempre brindó al denunciante "a través del resumen de cuenta, toda la información para que el mismo conozca a ciencia cierta todas las características fundamentales del servicio que el Banco le ofrece" (v. fs. 68/68 vta. y 69). Las mismas consideraciones fueron expresadas por Prisma Medios de Pago SA (v. fs. 86 vta.). En el resumen, con fecha de cierre el 1° de octubre de 2015, consta una transacción celebrada el 3 de septiembre del mismo año bajo la denominación "Reif Osorno" por setecientos cuarenta y tres dólares estadounidenses con cincuenta y cinco centavos (US\$743,55) (v. fs. 10). En el resumen cerrado el 29 de octubre de 2015 se observa que dicho consumo fue cuestionado con la leyenda "crédito prov. Consumo cuest. - TJ 3191" (v. fs. 12). En el siguiente resumen acompañado (fecha de cierre: 26/11/15) la suma continúa figurando como crédito a favor del consumidor (v. fs. 14). Finalmente, en el último resumen que obra en autos (cerrado el 31/12/15) puede observarse la leyenda "consumo verificado propio - TAR 3191" (v. fs. 17).

Ahora bien, del correo electrónico enviado por el Banco de Galicia y Buenos Aires SA al denunciante el 18 de enero de 2016, con referencia al reclamo 8041867 (uno de los iniciados por el señor S.), surge que habría una resolución sobre el planteo del consumidor "en el transcurso de los próximos 3 días hábiles" (v. fs. 5/6). Un nuevo correo, recibido al día siguiente, da cuenta de que el reclamo fue "finalizado [...] favorablemente de acuerdo a lo solicitado" y que "[e]l reintegro estará disponible a partir de las 48 hs hábiles" (v. fs. 8).

La pretensión del señor S. no fue otra que conocer el sustento de lo decidido sobre el consumo que oportunamente

cuestionara. A partir de las constancias de la causa puede extraerse que, no obstante que por un correo electrónico posterior (del 19/01/16) se informó al consumidor que se hacía lugar a su reclamo, en el resumen de cuenta cuyo vencimiento era el 11 de enero de 2016 -tras aparecer el concepto provisionalmente como crédito a favor del cliente en los anteriores- solo se le comunicó que el consumo cuestionado había sido verificado como propio (v. fs. 17). Así, difícilmente puede predicarse que los sancionados hayan cumplido con el deber de información consagrado en el artículo 4° de la ley 24240. En efecto, dichas constancias no aportan ninguna precisión a partir de la que pueda extraerse una respuesta fundada al planteo del denunciante, esto es, los motivos por los que se decidió que era válido el cargo desconocido. No se advierte que la exigencia del consumidor de acceder a mayores precisiones sobre las circunstancias que rodearon a lo decidido en torno a la impugnación del gasto sea una pretensión irrazonable. Ante ello, carecen de relevancia los argumentos esgrimidos en cuanto a la limitada capacidad cognoscitiva del destinatario de esa información, las características del sujeto que está enfrente o su deber de colaboración para que el proveedor pueda cumplir correctamente con lo que la ley pone a su cargo. Ninguno de tales aspectos, invocados por el Banco, tienen importancia en el caso de autos. No se ha acreditado la renuencia del consumidor a recibir la información que habría contestado sus requerimientos, ni cuáles son los elementos que motivaron su decisión de rechazar la impugnación. Ni tampoco explicó por qué no podían ser comprendidos por el denunciante. Además de plantear su ajenidad con el tema y, subsidiariamente, plegarse a los argumentos del banco, el descargo presentado por Prisma Medios de Pago SA - encargada del procesamiento de las transacciones efectuadas en el sistema de tarjeta Visa- destacó que el consumo [...] fue realizado mediante lectura de chip y que, por tanto, no había posibilidad de fraude (v. 35 vta.). No obstante, el punto no fue desarrollado y se encuentra ausente en su recurso. VI. Los dos actores criticaron la sanción impuesta por infringir el deber de información por considerar que su monto era excesivo. Se limitaron a transcribir la cita de un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación y descalificar la disposición por no derivar de un análisis serio y razonado de la cuestión debatida (v. fs. 70 vta. y 87 vta.). Prisma Medios de Pago SA no ha cuestionado la multa de quince mil seiscientos cuarenta pesos (\$15 640) por no concurrir a la audiencia conciliatoria. Luego de ponderar la gravedad de la infracción y las consecuencias que traería aparejado que la conducta se generalizase, la Dirección la calificó como sumamente disvaliosa para el particular damnificado y consideró que su reiteración debía ser disuadida. Recordó que el Banco de Galicia y Buenos Aires SA era reincidente, con cita de las disposiciones pertinentes (v. fs. 61 vta.). Siendo así, la Administración fundó razonablemente las sanciones aplicadas, valorando en modo expreso los parámetros previstos en los artículos 49 de la ley 24240 y 19 de la ley 757. Por otro lado, el artículo 47 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que la multa debe graduarse dentro del rango que determina un mínimo de cien (\$100) y un máximo de cinco millones de pesos (\$5 000 000). Siendo las multas de cuarenta mil (\$40 000), para Prisma Medios de Pago SA, y de cincuenta mil pesos (\$50 000), para el Banco de Galicia y Buenos Aires SA, no se advierte una notable desproporción, ni tampoco que resulten irrazonables o arbitrarias. VII. Las costas deben recaer sobre los actores vencidos en virtud de que no se advierten razones que justifiquen apartarse del principio general que rige en la materia (cf. art. 62 del CCAyT). VIII. Por los argumentos expuestos, propongo al acuerdo: 1) Rechazar los recursos interpuestos y, en consecuencia, confirmar la disposición DI-2018-920- DGDyPC en los aspectos que fueron materia de controversia; y 2) Imponer las costas a los actores vencidos (cf. art. 62 del CCAyT). Los doctores ESTEBAN CENTANARO y HUGO R. ZULETA adhieren al voto de Gabriela Seijas. De acuerdo al resultado de la votación que antecede, por unanimidad, SE RESUELVE: 1) Rechazar los recursos interpuestos y, en consecuencia, confirmar la disposición DI-2018-920-DGDyPC en los aspectos que fueron materia de controversia; y 2) Imponer las costas a los actores vencidos. Notifíquese, al señor fiscal de Cámara en su despacho. Oportunamente devuélvase. Gabriela Seijas JUEZ/A DE CAMARA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CAYT - SALA III Esteban Centanaro JUEZ/A DE CAMARA SUBROGANTE CÁMARA DE APELACIONES EN LO CAYT - SALA III Hugo Ricardo Zuleta JUEZ/A DE CAMARA CÁMARA DE APELACIONES EN LO CAYT - SALA III Correlaciones: Torres Carbonell, Mario c. Citibank N.A. y otro - Cám. Nac. Com. - Sala A - 26/06/2003 - Cita digital IUSJU097563A 000782F