

Defensa Del Consumidor Multa Sancion Administrativa Entidad Bancaria Deber De Informacion Tarjeta De Credito

JURISPRUDENCIA

Buenos Aires, 13 de mayo de 2020.

VISTAS estas actuaciones caratuladas: ?Banco del Chubut S.A. c/ D.N.C.I. s/ Defensa del Consumidor - Ley 24.240 - Art.45?; y CONSIDERANDO: I.-) Que por disposición DI-2019-48-APN-DNDN-MPYT, del 22 de enero de 2019, el Sr. Director Nacional de Comercio Interior sancionó al Banco del Chubut S.A. (de ahora en más: ?BANCO CHUBUT?) con una multa de pesos ochenta mil (\$80.000), por considerar a dicha entidad incurso en infracción a lo dispuesto en los artículos 4º y 19 de la Ley nº 24.240 (fs. 102/106). De esta manera, entre las circunstancias que obraron de antecedente de dicha medida, cabe mencionar la denuncia incoada por la señora Gabriela Andrea POLITI, vertida en la página de internet: www.consumoprotegido.gob.ar, donde señaló que entre los días 11 y 12 de abril de 2016, en el sector de Tarjetas de Crédito de la sucursal del ?BANCO CHUBUT?, de esa ciudad, le habían informado que desde la sucursal de ?LAGO PUELO? se había inhibido la tarjeta de crédito VISA CLASSIC emitida a su nombre, sin que contara registro de mora alguna. Advierte en dicha denuncia, que todos los pagos se habían realizado presencialmente en la institución bancaria. Por lo demás, manifiesta que fue contactada telefónicamente por la entidad y, en dicha oportunidad, le informaron que desde la sucursal habían cometido un error, refiriéndosele que les figuraba una deuda impaga del año 2014, ante lo cual la nombrada solicitó que se reviera dicha situación. Agrega en la denuncia que, cuando renovó el soporte plástico de su tarjeta, el Banco denunciado lo envió a una sucursal diferente de la que le correspondería por su domicilio. II.-) Que, disconforme con lo resuelto en sede administrativa, la entidad sancionada solicitó la revisión judicial del acto, en los términos de lo establecido en el artículo 45 de la Ley nº 24.240 (ver fs. 117/122). En general, sostiene que no era certero lo manifestado por la administración para fundar la sanción impuesta, referente a la falta de prueba para acreditar la mora de la clienta. Por lo tanto, solicita la revocación de la multa. En cuanto a los antecedentes de la relación comercial habida con la denunciante, manifiesta que del resumen de cuenta emitido en fecha 19 de marzo de 2015, surgía -a su juicio, claramente- que la aquella había comenzado a atrasarse con los pagos. Agrega que, en función de dicho documento, se advertía que la señora POLITI mantenía una deuda de \$6.222,06 con su parte, afirmando al respecto que la misma no había sido saldada. Sostiene, que con fecha 19 de marzo de 2015, la deuda había sido ?pasada a mora?, es decir, eliminada de su resumen de cuenta para poder ser ejecutada por la vía legal. Por ello, concluye, sobre el punto, que la denunciante se encontraba en situación de mora al momento de inhabilitarse su tarjeta de crédito. En virtud de lo expuesto, solicita se revoque la sanción aplicada. III.-) Que, corrido el pertinente traslado, el Estado Nacional - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se presentó, contestó los agravios formulados y solicitó el rechazo del recurso interpuesto (fs. 412/149vta.). Remitidas en vista las actuaciones, el señor Fiscal General en lo Civil y Comercial y en lo Contencioso Administrativo Federal se expidió favorablemente respecto de la competencia de este Tribunal para intervenir en autos, como así también con relación a la admisibilidad formal del recurso judicial interpuesto (fs. 162/vta.). En estas circunstancias, se declaró que la causa se encontraba en condiciones de ser resuelta (fs. 163). IV.-) Que, liminarmente, debe recordarse que ante la necesidad de suplir las denominadas ?fallas de mercado? -entre ellas, la falta de información, también conocida como ?información imperfecta? o ?información asimétrica?-, el Estado interviene en la actividad económica, estableciendo -al efecto- ciertas ?reglas de juego?, que se encuentran plasmadas en distintas normas de orden público. En lo que aquí interesa, el régimen bajo examen requiere de pautas claras y transparentes que garanticen grados aceptables de seguridad jurídica, permitiendo así el ingreso y permanencia de los participantes. A tal fin, resulta determinante evitar desvíos o captación potencial de clientela por medio de métodos contrarios a la lealtad en las relaciones comerciales. En definitiva, el artículo 42 de la Constitución Nacional establece, en lo que aquí respecta, que: ?[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digna. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados...?. Por lo demás, el artículo 4º del Capítulo II, titulado ?Información al Consumidor y Protección de su Salud?, de la Ley de Defensa del Consumidor, dispone, en cuanto a la Información, que: ?...[e]l proveedor está obligado a 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 su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión?. Asimismo, mediante el artículo 19 del Capítulo V referente a la Prestación de los Servicios, de la Ley de Defensa del Consumidor, se dispone: ?[m]odalidades de Prestación de Servicios. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos,

plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos? Para comprender la lógica que subyace al ordenamiento repasado, cabe tener presente que, sobre el mismo, esta Sala ha resuelto que se trata de disposiciones que se enmarcan dentro de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación por medio del cual el Estado busca direccionar el actuar de los agentes económicos, con el propósito de tutelar los derechos de los usuarios y consumidores; recomponiendo el equilibrio que debe existir en todos los vínculos entre comerciantes y consumidores o usuarios -afectados por las situaciones abusivas que se presentan en la vida cotidiana-, así como la relación entre los mismos comerciantes, que compiten entre sí (confr. esta Sala, in rebus: ?Sud Inversiones y Análisis S.A. c/ D.N.C.I. - Disp. 285/12?, sent. del 10/10/2013, y ?Citibank N.A. - Sucursal Argentina y otro c/D.N.C.I. s/Defensa del Consumidor - ley 24.240 - art. 45?, expte. n° 70.690/2015, sent. del 17/11/2016, entre otros casos análogos). V.-) Que ahora bien, para más abundamiento, no debe perderse de vista la razonable interpretación que cabe realizar respecto del artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor, en punto al deber de informar. Sobre dicha cuestión, destacada doctrina ha entendido que: ?[e]l contenido del deber de información básico debe contener la descripción objetiva del producto o servicio que se comercializa; indicando su utilidad; asimismo, debe informarse sobre las condiciones de la operación económica, la modalidad jurídica para transferir un bien o servicio (si se vende, alquila se concede solo su uso etc.); el precio, su forma de pago, si existe financiación, sus condiciones; terceros involucrados en la operación (sean estos otros prestatarios necesarios de un servicio, o quienes financian, etc.). Es decir, el consumidor tiene que ver delimitado con claridad qué adquiere y cuál es su costo total. El deber de suministrar esta información pesa sobre el proveedor de bienes y servicios y, asimismo, sobre todos los sujetos que intervienen en la cadena en su debida proporción (ver ?Ley de Defensa del Consumidor - Comentada y Anotada?; directores: Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto A., Editorial La Ley, Buenos Aires, Tomo I, página, 68). De la misma manera, y en torno a lo dispuesto por el artículo 42 de nuestra Carta Magna se ha entendido que: ?...el derecho a una información adecuada y veraz resguarda -como la seguridad- tanto los derechos patrimoniales como los personales, a la vida y a la salud? (confr. ?Constitución Nacional de la Nación Argentina, Comentada y Anotada?, por María Angélica Gelli, Editorial La Ley, Bs. As, 4ta. Edición, Tomo I, página 586). En definitiva, no debe perderse de vista que el consumidor tiene derecho a que se lo informe en forma eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios que le son ofrecidos. Es que, el uso de técnicas abusivas (ya sea mediante indicaciones inexactas, poco claras o engañosas, así como la omisión de brindar información útil y pertinente) vulnera el derecho del potencial consumidor o usuario a ser debidamente informado. Dichas prácticas afectan el consentimiento que puede prestar ese consumidor o usuario, parte débil de la relación de consumo (ver artículo 42 de la Constitución Nacional, y el artículo 4° Ley n°24.240). En consecuencia, para evitar situaciones de abuso que puede generar el empleo de esas técnicas, las leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial -en forma tuitiva y a fin de amparar la confianza de los consumidores- imponen a quienes oferten bienes y servicios la observancia de determinadas reglas (conf., en este sentido, esta Sala, in re: ?Dominique Val S.A. c/D.N.C.I. - Disp. 460/06?, del 24/7/2008). Bajo una comprensión afín a cuanto se viene expresando, y en materia de deber de información, se ha puesto de resalto que la realidad de las relaciones consumeriles presenta manifiesta y clara asimetría en los planos cognitivo, operativo, y probatorio; en particular se ha advertido que en el marco de contrataciones con cláusulas predispuestas (como la surgida en torno de las tarjetas de crédito), el proveedor del servicio ostenta superioridad desde el punto de vista del conocimiento legal, como también en los planos operativo, técnico, e incluso en la posesión de los instrumentos, documentos o elementos sobre los que se desarrolla la relación de consumo (cfr. Lowenrosen, Flavio, ?La superioridad informativa del proveedor frente a los usuarios en las relaciones de consumo?, en la base jurídica www.ElDial.com, documento: DC2997, marzo de 2020). VI.-) Que aclarado ello, en punto a la única objeción articulada por la entidad bancaria, debe señalarse que dicho razonamiento constituye una mera disconformidad con la disposición administrativa que, por tanto, no basta para excluir su punibilidad por tal incumplimiento. En concreto, adviértase que el ?BANCO CHUBUT?, no ha cuestionado debidamente, sobre bases objetivas, verosímiles y serias, los fundamentos utilizados por la administración para fundar la sanción bajo examen, limitándose a solicitar la revocación de la multa en cuestión. En efecto, en su tesis principal, el recurrente alega que había quedado probada la mora de la demandante, sin hacerse cargo en mínima medida de los fundamentos empleados por la Dirección Nacional de Comercio Interior (de ahora en más ?DNCI?), para imponer la sanción de multa. En tales condiciones, no se hace cargo de la real entidad, alcance y sentido del cargo que se le formula, en punto a su responsabilidad infraccional. Es que, ciertamente, los reproches en cuestión giraron en torno de la falta de información ?suficiente, clara y detallada?, otorgada por el ?BANCO CHUBUT? a su clienta y usuaria la señora POLITI, respecto de las causales de inhibición de la tarjeta de crédito ?VISA CLASSIC? extendida a la reclamante. Bajo las condiciones descriptas, se muestra como decisivo que, más allá de las genéricas alegaciones que realiza el recurrente, lo cierto es que no acredita que hubiera elementos de juicio objetivos que acrediten que el BANCO CHUBUT cumpliera con el deber de información en el marco del contrato que mantenía con la denunciante, circunstancia que de por sí obsta a la procedencia del recurso intentado (cfr.,

esta Sala, autos ?Citibank N.A. - Sucursal Argentina y otro c/D.N.C.I. s/Defensa del Consumidor - ley 24.240 - art. 45?, ya recordada supra). Deber que, en su contenido, importa la carga de transmitir al usuario o consumidor co-contratante, de manera clara, cierta, detallada y comprensible, lo relacionado con el estado de su cuenta y las alternativas y antecedentes de la deuda que se le atribuye. Por lo demás, tampoco resultan suficientes para invalidar la medida administrativa las manifestaciones referentes a la subsistencia de la deuda, supuesto que es conceptualmente ajeno a la imputación efectuada, y que según el ordenamiento legal bajo análisis no opera como condición que supedite o limite de modo alguno el deber incumplido, por lo que mal puede invocarse como justificativo de la infracción cuya comisión, según se expresó, no ha quedado desvirtuada. En todo caso, los agravios traídos a esta instancia importan desconocer que el deber de información, además de proteger el consentimiento del consumidor, también recae sobre aspectos importantes de la ejecución del contrato, adquiriendo el producto o contrariando el servicio, el consumidor o usuario debe ser informado por el comerciante sobre su empleo, peligros y variaciones (cfr. ?Defensa del consumidor y usuario?, Fariña, Juan M., Astrea, Buenos Aires, 2004, págs. 151/152), como recordó esta Sala, al fallar en autos ?TDF S.A. c/ DNCI - Disp. N° 366/08 -Expte. SO 1:46568/05?, expte. n° 21.868/2008, sent. del 27/04/2010. VII.-) Que, siguiendo con el razonamiento expuesto, no debe dejar de soslayarse que, para desvirtuar la validez de las actuaciones labradas y las conclusiones alcanzadas por la DNCI, en el acto administrativo que aquí se cuestiona, no bastan meras afirmaciones del sumariado en sentido diverso a las comprobaciones de la Administración. Ello así, en tanto -en definitiva- todo lo actuado y, en especial, el acto dictado -cuya invalidez aquí se persigue- goza de la presunción de legitimidad consagrada en el artículo 12 de la Ley n° 19.549. Al respecto, se ha dicho que la actividad de la Administración guarda conformidad con el ordenamiento jurídico, presunción que subsiste en tanto no se declare lo contrario por el órgano competente. La jurisprudencia es casi unánime en reconocer tal carácter a los actos administrativos e interpreta que ésta cede ante la demostración de los vicios que lo privan de validez jurídica o, vale decir, ?cuando la decisión adolece de vicios formales o sustanciales o ha sido dictada sobre la base de presupuestos fácticos manifiestamente irregulares, reconocidos o fehacientemente comprobados? (conf. Gordillo, Agustín - Daniele, Mabel -Directores-, ?Procedimiento Administrativo. Decreto ley 19.549/1972 y normas reglamentarias - Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comentados y concordados?, Buenos Aires, editorial Lexis Nexis, segunda edición, página 160; y esta Sala, in re: ?Barrera, Gustavo Daniel c/ SE.DRO.NAR. - Disp. 2.256/12 -Ex. 1.042/11?, sentencia del 4/06/2013), condición excepcional que no se configura en el sub examine. 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. C.S.J.N., en Fallos: 218:312; 324 y 372; 294:69; entre otros). En tal contexto, este Tribunal considera que las meras afirmaciones de la empresa sancionada resultan ineficaces para desvirtuar las consideraciones de la Administración. Así las cosas, se observa que la recurrente no demuestra con eficacia los presupuestos básicos necesarios para tildar de nulo el acto administrativo bajo examen que, por lo demás, cumple con los estándares de los artículos 7º, 8º y concordantes de la Ley n° 19.549, toda vez que ha sido dictado por autoridad competente, de conformidad con los hechos y antecedentes de la causa y el derecho aplicable. Es decir que, no se advierte la presencia de vicios en los elementos esenciales del acto sancionatorio cuestionado, ni en la valoración efectuada, en tanto describen adecuadamente los hechos, y no puede imputarse arbitrariedad en la razonable ponderación efectuada por la autoridad administrativa. Por todo lo expuesto, debe concluirse que el único, planteo enderezado a cuestionar la razonabilidad del acto sancionatorio resulta inadmisibile. VIII.-) Que, a mayor abundamiento, no puede dejar de recordarse que las infracciones al régimen citado, que da fundamento a la medida impugnada, 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. En efecto, se está frente a ilícitos denominados de ?pura acción? u ?omisión? y, por tal motivo, su apreciación es objetiva (confr. esta Sala, in re: ?AMX Argentina SA c/ DNCI- Disp. 819/11 -expte. S01:135711/10-? del 7 de mayo de 2013, entre muchos otros). Por lo demás, también cabe agregar, 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? (confr. Fallos: 324:2006). Por todo lo expuesto, como ya se adelantara, el agravio de la recurrente, no puede prosperar. IX.-) Que, finalmente, 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, del C.P.C.C.N.. X.-) Que, finalmente, cabe expedirse en torno de la retribución de los profesionales intervinientes. A tales efectos, debe tenerse presente que, mediante la regulación de honorarios se busca compensar de modo adecuado la tarea desplegada por los

profesionales que se desempeñaron durante la sustanciación de la causa. Para ello, debe ponderarse la magnitud del trabajo realizado y el grado de responsabilidad asumido, en concordancia con la complejidad de los intereses económicos en juego y la contribución que cada uno ha aportado para llegar a la solución definitiva del pleito. Además, a fin de lograr una retribución equitativa y justa no resulta conveniente tan sólo la aplicación automática de porcentajes previstos en los aranceles, en la medida en que las cifras a las que se arriba lleven a una evidente e injustificada desproporción con la obra realizada. Tal proceder, limita la misión del Juzgador a un trabajo mecánico sin un verdadero análisis y evaluación de la tarea encomendada a los abogados, peritos, consultores, etc. (esta Sala, in re: ?Unión Obrera Metalúrgica de la República Argentina c/ EN - M° de Salud y Acción Social y otro s/ Juicios de Conocimientos?, del 30/10/1997; ?Estado Nacional - MOSPyE c/ Baiter S.A.?, del 2/04/1998; entre otros). La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que el valor del juicio no es la única base computable para las regulaciones de honorarios, las que deben ajustarse al mérito, naturaleza e importancia de la labor profesional (Fallos: 270:388; 296:124; entre muchos más), debiendo por lo demás asegurarse una suma que comporte una retribución mínima y digna de los trabajos profesionales realizados. De esta manera, y a los efectos de regular los honorarios del 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 treinta y un mil novecientos veinte pesos (\$31.920), equivalentes a diez (10) U.M.A., los honorarios del doctor Ezequiel S. Rodríguez, y en la suma de pesos doce mil setecientos sesenta y ocho (\$12.768), equivalentes a cuatro (4) U.M.A., los honorarios de la doctora Laura Verónica Treviño, por la dirección letrada y representación del Estado Nacional - Ministerio de Producción, respectivamente (cfr. artículos 6, 7, 8, 9, 14, 19 y ccdtes. de la Ley n° 21.839, modificada por la Ley n° 24.432). Por las razones expuestas, este Tribunal RESUELVE: 1°) desestimar el recurso interpuesto por Banco del Chubut S.A. y, en consecuencia, confirmar la Disposición DI - 2019-48-APN-DNDC#MPYT; 2°) imponer las costas de esta instancia judicial a cargo del recurrente vencido, y 3°) Regular los honorarios de conformidad con lo expresado en el Considerando XI de la presente. Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase. MARÍA CLAUDIA CAPUTI JOSÉ LUIS LOPEZ CASTIÑEIRA LUIS MARÍA MÁRQUEZ Correlaciones: Banco Santander Río SA c/Municipalidad de General Pueyrredón s/proceso sumario de ilegitimidad - Cám. Cont. Adm. - Mar del Plata - 17/04/2018 - Cita digital IUSJU029634E 000690F