000015/2017

Comodoro Rivadavia, de marzo de 2017.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**Estos autos caratulados: "B. S. en autos:" L. M. S. c/ B. S.-Visa s/ Reclamo" Expte N°957/16 s/ RECURSO DE APELACION", Expte. N° 15/2017,** en trámite ante esta

Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en esta ciudad de Comodoro Rivadavia.

**I.-** Vienen las presentes actuaciones por haber apelado a fs.39/43vta., el B. S. S.A la Resolución n°489/2016 dictada en el expediente administrativo n°957/2016 por la Oficina de los Derechos del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia.

Mediante, dicha resolución se le impone a la recurrente una multa de pesos quince mil ($15.000) por infracción al art. 4 de la ley 24240 y art. 11 de la Resolución n° 1480/01, mas la suma de pesos cuatrocientos ($400,00) correspondiente a gastos de publicación.

El motivo de la sanción es la falta de información con relación a los mecanismos disponibles para solicitar el cierre de la cuenta caja de ahorro de su titularidad y no haber concurrido a ninguna de las dos audiencias fijadas y notificadas sin causa justificada.

En su memoria la recurrente sostiene

que la resolución es nula. Manifiesta que se funda en circunstancias fácticas y jurídicas que no corresponden a la realidad del caso. Refiere al dictamen del Asesor letrado en su dictamen de fs.28. Expresa que la administración en contraposición con lo dictaminado presume su infracción al art. 4 de la ley 24240. Señala que la denunciante manifestó que recibió información a través de la línea XXXX. Destaca que la actora reclamó por la baja de su tarjeta de débito, no por su cuenta bancaria. Aduce que no se acreditó el pedido de baja de la tarjeta del modo previsto por la ley 25065. Afirma que se conculcó su derecho de defensa. Sostiene que la resolución carece de fundamentación y es arbitraria. Insiste que no existió perjuicio o afectación a los derechos del consumidor. Niega la conducta reprochada. Alega que se incurrió en un excesivo rigor formal. Reitera las irregularidades en que funda la nulidad invocada y solicita se deje sin efecto la resolución. Para el caso que se considere que procede la sanción, solicita su adecuación por ser excesiva. Hace reserva del caso federal.

**II.-** De las constancias del expediente surge que la actora formuló su reclamo contra S.-VISA, con motivo de la baja de su tarjeta y solicitó libre deuda. Manifiesta que se comunicó a través de la línea 0800 sin poder dar de baja su tarjeta. Agrega que se le dijo que al no existir

sucursal del B. es esta ciudad debía solicitarlo en la ciudad de Buenos Aires. Adjunta documental.

Se fija audiencia de conciliación para el 21 de setiembre de 2016 y se notifica a fs. 7.

Con anterioridad, se presenta la firma Prisma Medios de Pago S.A. -antes Visa Argentina SA-, formula su descargo y deslinda su responsabilidad en virtud que, esta no procede a dar la baja o alta de tarjetas de crédito ni es acreedor o deudor de los usuarios de la tarjeta Visa, atribuciones que corresponden a las entidades bancarias.

A fs. 19, se realiza la audiencia de conciliación fijada con la actora, sin la comparecencia de B. S. SA. La denunciante ratifica su denuncia y especifica su reclamo por: "BAJA DE LA TARJETA DE DEBIDO Y CUENTA SUELDO, CONSTANCIA DE LIBRE DEUDA". Solicita se fije nueva audiencia.

A fs. 26, se celebra la segunda audiencia fijada y ante la ausencia injustificada de la entidad bancaria, la actora ratifica su reclamo y solicita la apertura de sumario administrativo.

A fs. 27vta., el Asesor Letrado emite dictamen, sostiene que por ser un reclamo vinculado a una cuenta sueldo –Caja de ahorro- que a la fecha no tiene cargos de mantenimiento, recomienda el archivo de las actuaciones.

A continuación, se giran las actuaciones al Área de sumarios por violación al art.11 de la Resolución nº 1480/01.

A fs. 28, se glosa nuevo dictamen legal. En este el Asesor letrado señala que se debió instruir a la actora respecto a la forma de comunicar

por carta documento el pedido de baja de su cuenta sueldo e informarle que este tipo de cuentas no generan costos para el trabajador y así evitar formalizar el expediente con un dispendio absolutamente innecesario. Continúa diciendo que, a pesar de lo expuesto, por la ausencia injustificada del B. denunciado sugiere la instrucción de sumario por presunta violación al art 4°
de la ley 24240 y art. 11 de la Resolución administrativa n° 1480/01.

A fs. 29, se labra el Acta n° 462 de imputación y apertura de sumario por infracción a los arts. 4 de la ley 24240 -deber de información- y 11 de la Resolución administrativa 1480/01, a fin que la entidad bancaria formule su descargo y ofrezca prueba.

El B. S. SA. se notifica el 15 de noviembre de 2016 conforme surge de fs. 32/33.

A fs. 34/36, se dicta la resolución n°489/2016 ODC aquí recurrida.

**III.-** Con relación a los vicios denunciados, cabe señalar que estas presuntas irregularidades no fueron impugnadas por la recurrente en la oportunidad de formular su descargo, facultad que la parte optó por no ejercer a pesar de estar debidamente notificada (fs. 32 y 33).

La falta de impugnación oportuna conlleva el consentimiento tácito de todo lo actuado y su subsanación, por lo que corresponde rechazar el

pedido de nulidad de la recurrente (art. 172 CPr). La ley 25065 -régimen aplicable a las tarjetas de crédito y débito- establece que la relación contractual concluye cuando el titular de la tarjeta comunica en cualquier momento su voluntad por medio fehaciente (art. 11 inc. b). El texto legal impone una forma determinada para comunicar la voluntad del titular de la tarjeta, por lo que, esta no es disponible para las partes (arts. 284,285 CCC).

Por modo fehaciente se entiende toda herramienta escrita con capacidad de acreditar o servir de prueba de fe a alguna cuestión o que certifica la veracidad o autenticidad de algún hecho. Por ejemplo, una notificación fehaciente es la que tiene valor probatorio documental que permita conocer si fue recepcionada, domicilio al que fue dirigida, la fecha, firma de la persona que la recibe y el contenido literal de la notificación.

De las actuaciones no consta que la actora haya comunicado su voluntad de dar de baja la tarjeta de débito en la forma prevista por ley, en forma previa a su denuncia en sede administrativa.

A fs. 1, surge que la actora consultó por la baja de su tarjeta de débito a través de la línea 0800 habilitada para ello y que recibió respuesta.

Consta del resumen de la tarjeta glosado a fs. 5 -documental aportada por la actora- que la entidad bancaria informa a sus usuarios la posibilidad de requerir la baja del servicio o producto

adquirido presentando una nota en su sucursal. Asimismo, por el mismo medio se les informa respecto de la normativa aplicable a las tarjetas de débito y con relación a la gratuidad de las cuentas sueldo.

Lo expuesto demuestra que los extremos invocados por la administración para tener por tipificada la conducta reprochada no han sido acreditados. Esto es así porque -como se señaló- la actora no hizo saber su voluntad al B. en la forma exigida por ley y consta que la denunciada cumplió con los deberes impuestos de informar que establecen los arts. 1382, 1383 y 1111 del CCC.

Cabe advertir que la actora recién en la audiencia realizada a fs. 19 especifica y agrega a su reclamo el pedido de baja de la cuenta sueldo, -este punto no integraba la denuncia de fs. 1-, solicitud que tampoco acreditó haber requerido antes del reclamo administrativo.

Es decir, el B. recién tuvo conocimiento fehaciente de la voluntad de la actora con la notificación del reclamo administrativo.

Las circunstancias comprobadas de la causa más la falta de prueba de la conducta reprochada demuestran que la resolución dictada carece de motivación en los hechos de la causa, ergo, es arbitraria y debe ser revocada.

En consecuencia corresponde dejar sin efecto la sanción aplicada por incumplimiento del deber de informar previsto por el art. 4 de la ley 24240

Reparase que a fs. 38, consta la baja del servicio de la cuenta sueldo con saldo acreedor a favor de la denunciante, extremo que demuestra la ausencia de perjuicio alguno.

Por todo lo expuesto, se resuelve hacer lugar al recurso del B. S. SA y revocar la resolución administrativa nº 489/2016 ODC.

**IV.-** Atento el modo de resolver, las costas se imponen por su orden (art. 69 CPr.).

Se regulan los honorarios profesionales de acuerdo a las pautas orientadoras de la ley de aranceles (arts. 13 y 32 ley XIII Nº 4 modif. Nº 15).

Por ello, la Sala **A** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

**R E S U E L V E:**

**1)** Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto a fs. 39/43vta.y en consecuencia, revocar la Resolución nº 489/2016 ODC.

**2)** Costas de segunda instancia por su orden.

**3)** Regular los honorarios profesionales de las Dras. C. A. R. y N. B. L. de Escribano, en forma conjunta, en la suma equivalente a 6 JUS.

**4)** Tener presente la reserva del caso federal de fs. 43.

**5)** Regístrese, notifíquese y devuélvase.

**REGISTRADA BAJO EL N°  DEL AÑO 2017**

**DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS**