--- Trelew, 14 de diciembre de 2020.- ----------

--- **VISTO Y CONSIDERANDO: ----------**

I.- Que la Disposición Nº 97/2020 de fs. 68/74 dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de la ciudad de Trelew aplicó una multa por la suma de $10.000 al Banco P. SA y P. M. D. P. SA, a cada uno, por infracción a los arts. 4 y 19 de la Ley 24240; mandando a publicar la resolución y a abonar a la denunciante la suma de USD 342,77.

---- II.- Que P. M. D. P. SA apeló dicha resolución a fs. 83/89vta. Sostiene en relación al deber de información que refiere a las características del contrato que permita decidir al consumidor si acepta el contrato o no, lo cual es vínculo exclusivo con el banco emisor de la tarjeta de crédito. Indica que no puede entenderse como datos exhaustivos que afecten la celeridad del tráfico que rige el negocio de la tarjeta de crédito, máxime cuando su parte no tiene vínculo con el consumidor. Manifiesta que debe distinguirse entre la información que afecta las decisiones de los consumidores de las que no tienen esa incidencia, como lo que ocurre con la resolución recurrida. Refiere que la información depende del sujeto que la recibe y que debe ubicarse en los límites correspondientes. Dice que el consumidor debe prestar colaboración con la información que se le brinda. Agrega que las compras cuestionadas fueron realizadas con tarjeta presente y con lectura de chip, habiendo reconocido la denunciante que tuvo que abonar en efectivo porque le fue informado que la tarjeta no funcionaba. Indica que las tarjetas con dicha tecnología protegen la seguridad impidiendo la posibilidad de su falsificación. Asimismo, su clave de uso es requerida por los clientes en un sitio web exclusivo. Entiende que la controversia se plantea entre el comercio y el cliente, relación que es ajena a su parte en virtud del art. 43 de la Ley 25065. Finalmente cuestiona el monto de la multa impuesta por excesiva y carente de fundamentación. Agrega que no se tuvo en cuenta que se trata de la primera presunta infracción, la inexistencia de otras denuncias por el hecho cuestionado, y de otras sanciones. ----------

---- III.- En autos fueron sancionadas dos empresas por el supuesto incumplimiento del deber de información y por no haber acreditado en contrario a los dichos de la denunciante y lo que surge del acta de imputación. Una de ellas es la que apela, habiendo la entidad bancaria sancionada consentido la disposición administrativa. ----------

---- Es fundamental a la hora de resolver recordar que la relación que se da entre el usuario o titular de una tarjeta de crédito, el emisor de la misma y los comercios adherentes, componen un “sistema”, definido por el art. 1 de la Ley 25065, como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales. En estos casos, la conexidad es el dato característico del funcionamiento de esas relaciones jurídicas interdependientes, donde el interés de las partes se satisface mediante un único negocio que requiere contratos coligados en un mismo sistema que se mantienen unidos conservando su autonomía (esta Sala, SICA Nº 08/2019). ----------

--- Dentro de las funciones esenciales o básicas que dicho sistema incluye, se encuentra la de administración o coordinación,ejercida en el caso por P. Medios de Pago SA, que comprende primariamente la determinación de los lineamientos y reglas de operación del sistema, y la organización de las relaciones entre las partes que lo componen. El rol administrador apunta a la tarea logística de conducir el mecanismo interno, produciendo la información central del sistema y prestando un conjunto de servicios a sus participantes. Entre ellos, la asignación de códigos de identificación a los usuarios y establecimientos adheridos, el procedimiento de las operaciones de los usuarios y establecimientos, la administración y liquidación de compensaciones entre saldos acreedores y deudores de las entidades emisoras y pagadoras (conf. CAT, Sala B, SDC Nº 17/2013). ----------

---- Según ha sido criterio reiterado de esta Sala, estos principios interpretativos que caracterizan al “sistema” de tarjeta de crédito son los que habilitan al reclamante a dirigir su pretensión tanto contra banco emisor de la tarjeta como respecto del prestador del servicio de red, ya que ambos son prestadores conjuntos del sistema, y en ese contexto, no cabría exigirle inicialmente al consumidor afectado que deba efectuar un deslinde hipotético de las respectivas responsabilidades que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias dañosas (conf. SDC Nº 04/2010; SICA Nº 08/2019, con cita a CNCom., Sala B, 23/02/2004, “P., A. J. c. B. Caja de Ahorro y otro” - LA LEY 17/08/2004, 3). Mucho menos que el usuario consumidor deba escudriñar las relaciones internas entre aquellos componentes para “averiguar” a quien debe dirigir sus reclamos; máxime si ello depende de un entramado complejo de relaciones contractuales. ----------

---- Dicho ello, debe recordarse que la imputación realizada a las empresas denunciadas y el motivo por el cual se las sancionó fue haber infringido el deber de información al consumidor, el cual tiene alcances debidamente definidos en la materia, que no pueden ser apartados, los cuales –por cierto- ya han sido delineados en reiteradas oportunidades por esta Sala; y que no coinciden con las citas doctrinales que realiza el recurrente, algunas de ellas previas a la reforma constitucional. ----------

----- En primer lugar, este deber surge del art. 42 de la Constitución Nacional y no constituye — en rigor— una obligación genérica, sujeta al gracioso cumplimiento del comercio; sino que traduce el derecho de rango constitucional de la “información adecuada y veraz” para el consumidor, sobre el cual giran todas las relaciones de consumo (esta Sala, SICA Nº 11/2019, con cita a SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016; Vallespinos~Ossola, "La obligación de informar en los contratos", Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pp. 229, 233 y 304; Gozaíni, Osvaldo Alfredo, “Protección procesal del usuario y consumidor”, Ed. Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2005, pág. 403; ídem esta Sala, SICA N° 14/2017; CACR, Sala A, SICA N° 228/2015). ----------

----- Es una obligación autónoma y principal de los proveedores, por lo que su omisión constituye una infracción formal que se perfeccionan sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien lo incumple. El sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el art. 4 de la LDC. Por lo tanto, resulta irrelevante examinar si el vicio en la información tuvo por finalidad obtener un provecho para el proveedor u ocasionar un daño a los consumidores: no informar debidamente perfecciona la falta, no siendo relevante frente a éste la relación interna entre el banco emisor de la tarjeta y el prestador del servicio de red u otros operadores del sistema (conf. esta Sala, SICA Nº 02/2020, con cita a SICA Nº 06/2015; STChubut, La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; SICA Nº 14/2017, con cita a La Ley Online, cita AR/JUR/49804/2010; Ayala Espino, “Instituciones y economía”, Ed. FCE, México, 1999, p. 139 y sig.; esta Sala, SICA Nº 09/2015). ----------

- Además, la obligación de informar se encuentra presente durante toda la relación de consumo y su finalidad es que el usuario obtenga la ejecución satisfactoria del servicio contratado, en tiempo apropiado, lo cual hace al leal y cabal conocimiento que el consumidor debe tener sobre los alcances de la relación jurídica que lo vincula con quien posee el poder económico de predisponer los términos contractuales. Dicha información debe ser clara, veraz, concreta, detallada y -sobre todo- oportuna (conf. esta Sala, SICA Nº 02/2019, con cita a CAT, Sala B, SDCA N° 04/2014; ídem CNFed. C. A., S. II in re "Dinners Club Arg.", elDial.com - AH1DO1, de fecha 04/11/97; esta Sala, SIE N° 14/2018 y SIE N° 38/2018). ----------

---- En este sentido, incluso, es fuertemente criticable las inferencias que realiza el recurrente respecto que la información que pueda exigírsele, por su complejidad, si es de difícil comprensión por las “capacidades cognitivas”del consumidor. Es decir, en la particular versión del recurrente, parecería sostener que no se debe tener un criterio estricto sobre este deber de brindar información si -en definitiva- el usuario no está en condiciones de entenderla. Este argumento, no solo se aleja de los parámetros señalados, sino que demuestra a las claras la actitud de la impugnante frente a su obligación de informar, que justifica la imposición de la multa en discusión. En efecto, si la información que se le debe brindar al consumidor es de difícil comprensión por su complejidad o características o el proveedor advierte que el consumidor –lego, inexperto o neófito- no está en condiciones de entenderla fácilmente, aquel debe redoblar los esfuerzos para simplificarla y transmitírsela en una forma que pueda ser comprendida. O sea que es el usuario y consumidor, sujeto tutelado por el sistema, quien es la medida para determinar la manera en que la información le tiene que ser entregada para su comprensión. ----------

----- No puede soslayarse en este aspecto que este deber se encuentra incluido dentro de los deberes de conducta en una relación contractual de este tipo, donde se suman la

buena fe y el accionar con la cooperación y diligencia debida que dependen según sea la naturaleza de la obligación de que se trate. Consecuentemente, no es suficiente para cumplir con el deber de información al consumidor expresar que éste tiene a su disposición diversos canales al efecto o un resumen de cuenta o darlo de manera condicionada a sus “capacidades cognitivas”, si cuando aquella se requiere expresamente por una vía válida -como es el procedimiento administrativo de defensa del consumidor- no se acredita haberla cumplido acabadamente con anterioridad o, al menos, en dicho trámite (conf. esta Sala SICA Nº 19/2020, con cita a SICA Nº 09/2020; CACR, Sala B, SDC Nº 23/2006).----------

- Conforme lo sostenido, no puede concluirse en este caso que las denunciadas hayan cumplido acabadamente con su deber de dar información frente a la Sra. Quintero. Ello así, en tanto, a pesar de la solidaridad del sistema de tarjeta de crédito para estos sujetos frente al consumidor, ambas empresas han elegido presentar en el expediente administrativo distintas versiones y explicaciones de cómo funciona el sistema o a quien le corresponde la obligación de informar, más ninguna de ellas se ha hecho cargo concretamente de presentar en el expediente las constancias que acrediten que la denunciante realizó el consumo que se le imputa. ----------

- Lo cierto es que la usuaria de la tarjeta de crédito ha requerido a las empresas que organizan y coordinan el sistema que le presenten en el expediente el comprobante –firmado o no- de la compra realizada. No obstante ello, al día de hoy no solo dicho comprobante de la compra no fue aportado de manera alguna sino que tampoco surge del expediente con certeza cómo funciona el sistema informativo entre las partes, frente a la usuaria de la tarjeta, ya que aquellas empresas han optado por desligarse de toda responsabilidad frente a la usuaria y entre ellas. ----------

- Tal es la contradicción entre las empresas que la entidad bancaria sostuvo en su descargo en sede administrativa que el comercio le envía a P. Medios de Pago SA el cupón de compra, mientras que esta empresa lo desconoce; no siendo otro resultado que la omisión de ambas de acompañar –frente al consumidor- el mencionado comprobante.

- Las empresas se han limitado a sostener que el sistema, al encontrarse digitalizado, es seguro y confiable, esperando descansar en tal unilateral afirmación, sin mayor prueba al respecto. Esta actitud renuente y esquiva de las denunciadas, la que solo fue mantenida por la recurrente ya que la entidad bancaria consintió la disposición administrativa, lejos de permitirles eximirlas individualmente de responsabilidad frente a la usuaria, las condena de manera solidaria en su obligación de brindar a la consumidora la información que se encuentra reclamando. ----------

--- En otro orden de cosas, no cabe aplicar en la especie el art. 43 de la Ley 25.065 toda vez que no se trata de un conflicto con el comercio donde la usuaria habría realizado la compra, sino de la utilización de la tarjeta de crédito como medio de pago y el derecho que tiene aquélla de ser informado sobre una compra que desconoce. ----------

- Finalmente, es dable reparar que el recurrente sostiene que no se le permitió la posibilidad de producir prueba. Sin embargo, a poco que se revisa cual fue la prueba que fue declarada inconducente, se advierte con razón que la producción de prueba informativa y la realización de una pericia contable se dirigían a acreditar hechos que no se encontraban discutidos y que no hacían a la responsabilidad que les cabe a las denunciadas, como integrantes del sistema de tarjeta de crédito, de informar de manera concreta, útil, veraz y ágil sobre una compra realizada con dicho medio de pago. ----------

- En cuanto hace al cuestionamiento de la multa impuesta, en razón del tipo de incumplimiento formal imputado en examen, debe señalarse que le basta a la autoridad de aplicación a fines de su aplicación mencionar tanto la infracción como la valoración objetiva de los elementos normativos del citado art. 49 de la LDC, lo que se advierte en la especie, no luciendo la misma como irrazonable, arbitraria o excesiva (conf. esta Sala, SICA Nº 05/2015; SICA Nº 16/2015; Lorenzetti, “Consumidores”, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003, pp. 172-3; Farina, "Defensa del consumidor", Ed. Astrea, Buenos Aires, 3ªed., act., 2004, pp.154-5; Weingarten, et. al., en "Manual de los derechos de usuarios consumidores", Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, p. 74). ----------

--- Por lo tanto, asumiendo que el control de la legitimidad del acto administrativo remite a verificar la debida aplicación de las normas, de manera que los hechos se revelen adecuadamente aclarados y lo decidido se ajuste razonablemente al texto legal (C.S.J.N., 03/06/2008, Fallos331:1369; del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; esta Sala en la c.148/14, S.I.C.A. nº09 de 2014; c.246/14, S.I.C.A. nº10de 2014), puede sostenerse que en el caso concreto no se advierte que la Disposición recurrida sea consecuencia de un desvío de las posibilidades reglamentarias aplicables en cuanto a la sanción de la infracción, su fundamento y cuantía.----------

--- IV.- En conclusión, debe confirmarse íntegramente la resolución recurrida en todo aquello que fuera materia de agravios, imponiendo las costas a la recurrente vencida (art. 70, C.P.C.C.). En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido en el incidente, así como el carácter con que actuara, corresponde regular los honorarios del Dr. E. F. C., apoderado de P. M. D. P. SA, en la suma equivalente a 11 JUS, incluyendo el plus procuratorio (arts. 5, 6, 7, 8 y 13 ley XIII Nro. 4).-

--- Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones con asiento en la ciudad de Trelew; **RESUELVE:** ----------

---CONFIRMAR la Disposición Nº 97/2020 de fs. 68/74 en todo aquello que fuera materia de agravios. ----------

IMPONER las costas a la recurrente vencida. ----------

REGULAR los honorarios del Dr. E. F. C., en la suma equivalente

a 11 JUS. ----------

-- Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

--- REGISTRADA BAJO EL N° 21 SICA DE 2020. CONSTE. ----------