-----Trelew, 15 de octubre de 2021. ----------

-----**Y VISTOS:** Estos autos caratulados: "C., S. G. c/ A. L. A. S.A. y/o P. M. P. S.A. (Tarjeta Visa) y/o B. H. S.A. y/o Quien resulte responsable s/ Presunta Infracción Ley 24.240" (Expte. Nro. 330 - Año 2021 CAT), venidos de la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor y Usuarios de la Provincia del Chubut, (Expte. Nro. 614 - Año 2021), a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto y fundado por el Dr. E. J. U., representación del B. H. S.A., contra la disposición Nro. 144/2021 - DGDCPCyU de fs. 54/60vta., concedido a fs. 83/vta. ----------

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

-----I) Que a fs. 54/60vta., el Señor Director General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut, dispuso sancionar, entre otras empresas, al B. H. S.A., con una multa de $ 50.000 (pesos cuarenta mil) por infracción a los arts. 4, 19, 33 y 34 de la ley 24.240. Asimismo, la sanción incluye la accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la presente en el diario de mayor circulación de la zona y en el Boletín Oficial conforme el art. 47 de la ley 24.240 y sus reformas y el art. 6 de la ley VII Nro. 22. También fijó una indemnización por los daños sufridos por el Sr. S. G. C. en la suma de $ 33.389,37 en virtud de lo dispuesto por el art. 40 bis de la ley 24.240. Refirió que el único denunciado que efectuó su descargo al acta de imputación labrada ha ratificado lo expresado en una presentación anterior señalando que el actor adquirió por la página web de la empresa A. L. A. tres pasajes con abordaje en Puerto Madryn y que dicha operación fue abonada con tarjeta de crédito Visa extendida por el Banco y que existió una equivocación en la emisión de los boletos por lo que solicitó el cambio del viaje en atención al error de la empresa y que por tal decisión le querían cobrar un excedente de $ 8.000. Explica que en el presente se cumplen los requisitos requeridos por la ley 24.240 en los términos del artículo 3 para la existencia de una relación de consumo entre el denunciante y las firmas A. L. A. S.A., P. M. de P. S.a. y B. H. S.A. Da cuenta de que la relación que se da entre el usuario o titular de la tarjeta de crédito, el emisor de la misma y los comercios adherentes, componen un sistema definido por el art. 1 de la ley 26.065 como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales y que la conexidad es el dato característico del funcionamiento de esas relaciones jurídicas interdependientes. Explica que las empresas han incumplido con la obligación de brindar información al consumidor en distintas oportunidades. Relata que la empresa A. L. A. S.A. nunca se expidió en cuanto a la revocación unilateral planteada por el consumidor. Indica que ante la impugnación realizada por ante el Banco emisor de la tarjeta de crédito, éste no presentó un detalle acabado de las investigaciones realizadas honrando el procedimiento establecido por la ley de tarjetas de créditos. Señala que la empresa A. L. A. S.A. no cumplió con la

revocación unilateral de la aceptación pese a que fue consecuencia del error en la confección de las fechas de los vuelos. Señala que, ante la imposibilidad planteada por el usuario, la empresa no le facilitó gratuitamente, y con la rapidez que tendría que haberse comportado, el cambio de los pasajes. Refiere que tales falencias debieron ser subsanadas al comienzo de las relaciones contractuales ya que contaba la prestataria del servicio con la facilidad para realizarlo. Explica que si bien el conflicto se origina con la empresa prestataria del servicio de vuelos aéreos, también les informa a las entidades crediticias a los fines de anular la compra, realizando la denominada observación y/o impugnación del consumo realizado, no a modo de desconocer la compra sino para anoticiar la revocación planteada. Señala que las empresas crediticias sólo han dado una escueta y muy resumida información donde sólo pretenden no verse constreñidas en sus responsabilidades expresando que el consumidor tiene que verse enfrentado con el local adherente y que el conflicto les es ajeno. Detalla que las empresas emisoras de la tarjeta de crédito no han cumplimentado con el procedimiento detallado en la ley especial. Efectúa consideraciones sobre los contratos a distancia que se pueden concretar y que la ley faculta a los usuarios y consumidores a revocar su propio consentimiento, que es una de las excepciones fundamentales del derecho del consumidor de ir en contra sus propios actos sin invocar causa alguna. Efectúa un análisis del daño directo solicitado por el denunciante y explica que se han materializado los presupuestos objetivos para que se configure el mismo. Da cuenta de que el daño directo concreto y patrimonial producido por la empresa al consumidor es de $ 13.366,44 que es el total de las doce cuotas abonadas de $ 1.113,87. Agrega que el organismo reúne los requisitos expuestos por la ley 24.240 por cuanto la norma de creación les ha concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico, también se encuentra dotado de especialización técnica, independencia e imparcialidad y por último las decisiones dispuestas por la autoridad están sujetas al control judicial amplio y suficiente. Concluye aplicar como daño directo a favor del consumidor la suma de $ 33.389,37 que se corresponde con las cuotas abonadas con más los intereses. En punto a la graduación de la multa que corresponde aplicar a las empresas se toma en cuenta las normas infringidas, el menoscabo económico al consumidor, las inobservancias realizadas, la reincidencia de la empresa, la posición en que se encuentran en el mercado y demás cuestiones que se originaron en las presentes actuaciones.----------

-----II) Que a fs. 76/82vta., el presunto Banco infractor, a través de su letrado apoderado Dr. E. J. U., interpone recurso de apelación contra la disposición administrativa condenatoria Nro. 144/2021 - DGDCPCyU dictada el 11 de agosto de 2021. Describe que la sanción aplicada se sustenta pura y exclusivamente en dichos del

denunciante sin que exista una conducta objetiva acreditada en autos. Expresa que la disposición en crisis carece de los elementos propios esenciales necesarios para ser considerado un acto administrativo. La naturaleza del acto dictado por la autoridad administrativa es un claro acto administrativo materialmente jurisdiccional. Señala que, si bien la ley I Nro. 18 no es tan taxativa en cuanto a los elementos que conforma el acto, hay una pacífica posición doctrinaria que entiende aplicable los elementos de la ley 19.549. Señala que en el presente se encuentran viciados los siguientes elementos la causa, el objeto, la motivación y la finalidad. Señala que la autoridad de aplicación ha dictado un acto donde había perdido la competencia para ello. Refiere que la competencia puede ser limitada por un periodo determinado, lo que se denomina competencia temporaria que es la posibilidad que adoptó el legislador provincial al dictar la ley VII Nro. 22 y fijar en su art. 6º inc. d) un plazo máximo para la instrucción sumarial de 75 días hábiles administrativos, debiendo dictarse la resolución definitiva dentro de los diez días hábiles siguientes. Cita doctrina y jurisprudencia en aval de su postura. Describe que por la violación de dicho plazo para el dictado del acto administrativo, el organismo deviene incompetente en razón del tiempo lo que ha ocurrido en el caso. Agrega que, sin perjuicio de ello, resultan falsas las afirmaciones aludidas en cuanto al Banco por cuanto el actor jamás realizó hasta la presentación en la Oficina de Defensa del Consumidor reclamo alguno al mismo y no se desprende que eso haya ocurrido de su presentación y tampoco de la documental acompañada. Expresa que ante la denuncia, el Banco verificó si Visa tiene registrado el desconocimiento y qué resolvió. Señala que resulta imposible incumplir con el artículo por cuanto el usuario jamás hizo presentación alguna. Señala que en cuanto al incumplimiento del art. 19 que se pone en cabeza de su mandante, el cliente no niega haber realizado la compra, sino que la aerolínea facturó mal o cometió un error. Explica que no le resulta oponible la revocación unilateral de compra como tampoco la información de tal causal a las entidades crediticias a los fines de anular la compra, ya que jamás se le informó de tal situación. Indica que, si bien la revocación ante el comercio pudo existir habiendo el cliente desconocido el consumo que realizó y por lo cual solicitó la devolución, tal proceder no fue con el Banco. Señala que, si la aerolínea no devuelve el dinero porque niega la existencia de error, es injusto que el Banco deba cargar con el costo del pasaje, especialmente cuando Visa tiene relación con el comercio. Refiere que en cuanto a la graduación de la multa aplicada y dado lo afirmado en orden a que la misma no debe ser coincidente, es que solicita que se exima al Banco H. S.A. de cualquier multa. Formula el petitorio de estilo.----------

-----III) Sentado lo anterior, el recurrente postula que la disposición dictada es nula por

cuanto ha sido dictada fuera de los límites de la competencia en razón del tiempo dado lo dispuesto por el art. 6 inc. d) de la ley VII Nro. 22, que fija un plazo máximo para la instrucción sumarial de 75 días.----------

-----Importa señalar que a partir del caso "Gelman" la Corte IDH extendió este deber de control de convencionalidad a "cualquier autoridad pública y no solo del Poder Judicial". (Corte IDH, "Caso Gelman vs. Uruguay" (Fondo y Reparaciones), sentencia de 24/02/2011, Serie C, Nro. 221, párr. 239).----------

-----Es decir, no sólo el control de convencionalidad se circunscribe a los jueces, tribunales u órganos del Poder Judicial. ----------

-----La Corte IDH en el caso "Genie Lacayo", señaló que: El art. 8° de la Convención que se refiere a las garantías judiciales consagra los lineamientos del llamado "debido proceso legal" o "derecho de defensa procesal", que consisten en el derecho de toda persona a ser oída con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada en su contra o para la determinación de sus derechos de carácter civil, laboral, fiscal u otro cualquiera. (Corte IDH, "Caso Genie Lacayo vs. Nicaragua" (Fondo, Reparaciones y Costas), sentencia de 29/01/1997, Serie C, Nro. 30, párr. 74.).----------

-----En tal entendimiento nuestra Corte nacional sostuvo que el carácter administrativo del procedimiento sumarial no puede erigirse en un óbice para la aplicación de los principios reseñados, pues en el estado de derecho la vigencia de las garantías enunciadas por el art. 8° de la citada Convención no se encuentra limitada al Poder Judicial —en el ejercicio eminente de tal función— sino que deben ser respetadas por todo órgano o autoridad pública al que le hubieran sido asignadas funciones materialmente jurisdiccionales". (CSJN, "Losicer, Jorge Alberto y otros c/ BCRA - Resol. 169/05 (Expte. 105666/86 – SUM FIN 708)", fallo cit., consid. 8°). ----------

-----Desde tal arista, la razonabilidad del plazo reviste una importancia superlativa para el efectivo cumplimiento de la finalidad del debido proceso legal, y comprende tanto plazos máximos -para evitar atrasos injustificados-; como mínimos -que den a los individuos la posibilidad de ejercer eficazmente su derecho de defensa-.----------

-----Ahora bien, teniendo ello en consideración cabe verificar si en el caso bajo análisis se ha violentado el plazo razonable tal como lo sostiene el Banco denunciado apelante.-

-----Debe recordarse que en reiteradas oportunidades este tribunal ha manifestado que los plazos de caducidad del procedimiento administrativo deben conjugar, equilibradamente, el menor término previsto en el art. 6 inc. d) de la Ley Provincial VII, Nro. 22 (75 días hábiles) y el plazo más largo (6 meses) establecido en el art. 47,

Ley Provincial I, Nro. 18 (SICA Nro. 13/2019 y SICA Nro. 05/2020, SICA Nro. 13/2021, entre otros).----------

-----Este criterio de interpretación dialógica, que este tribunal ha desarrollado sistemáticamente en los últimos años, permite congeniar armónicamente los intereses de todos los actores involucrados en el funcionamiento de las relaciones de consumo de la comunidad. ----------

-----En primer lugar, atiende la cuestión referida al enorme cúmulo de tareas que gravan el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Consumidores que, muchas veces, se encuentra desbordada para satisfacer la exigencia temporal más rigurosa dispuesta en art. 6 de la ley VII Nro. 22.----------

-----En segundo término, se procura que las prórrogas de los plazos legales, y las consiguientes demoras, no sean de tal magnitud que tornen ilusorio el reclamo de los consumidores, afectando el acceso que ellos tienen a la instancia jurisdiccional que, iniciada la vía administrativa que justamente, es la que más rápido les debe brindar soluciones, ver postergada en el tiempo la resolución de su conflicto.----------

-----Y, en tercer lugar, se contempla la actividad empresarial, evitando que se afecte la seguridad jurídica con plazos de tramitación irracionales e injustificados.----------

-----En resumen, el diálogo de fuentes permite equilibrar los distintos intereses involucrados en las complejas relaciones de consumo.----------

-----En ese orden de ideas, resulta oportuno señalar que armonizar los textos legales emergentes de las leyes provinciales VII Nro. 22 y I Nro. 18, no solamente permite llevar el plazo de 75 días hábiles establecidos en el art. 6, inc. d), de la ley VII Nro. 22 a los 6 meses previstos en el art. 47 párrafo primero de la Ley I Nro. 18, sino que también implica la posibilidad de aplicar el segundo párrafo de esa norma que admite prorrogar el plazo de 6 meses cuando ello estuviera justificado.----------

-----Ahora bien, a poco que se analice la fecha de la denuncia realizada, 19 de marzo de 2021 (ver cargo de fs. 2), y el dictado de la disposición Nro. 144/2021, 11 de agosto de 2021, se puede advertir que transcurrieron 145 días corridos, es decir que el tiempo insumido por la actuación administrativa para arribar a su decisión ha sido realizada dentro del plazo que fija la ley I Nro. 18 en su art. 47, esto es, de 6 meses, habida cuenta que el plazo transcurrido entre una fecha y otra es de 4 meses y 18 días.--------

-----Por los motivos expuestos precedentemente, el agravio referido a la caducidad del procedimiento administrativo será desestimado.----------

-----IV) En punto al cumplimiento del deber de informar, el Banco Apelante se desliga de toda responsabilidad achacándosela a la empresa administradora del sistema de tarjeta de crédito. Importa destacar que no existe vínculo contractual directo entre esa

entidad con el titular de la tarjeta, por lo cual el Banco emisor de la tarjeta de crédito no puede sustraer su responsabilidad endilgando la responsabilidad a la empresa administradora, en este caso P. M. de P. S.A., pues si bien es ella quien controla el límite de compras, autoriza las operaciones e inhibe las tarjetas que superan el crédito acordado o bloquea compras en caso de que los usuarios o consumidores efectúen las correspondientes denuncias o desconocimientos de los cupones de compras, dado que el contrato de tarjeta de crédito lo firma el Banco con los clientes, la obligación de informar es responsabilidad de ambas empresas que son las que intervienen en este entramado de relaciones jurídicas que conforman el contrato de tarjeta de crédito.----

-----Es que las previsiones relativas al cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular o en cuanto al desconocimiento o impugnación a alguna compra en forma particular (Capítulo X de la Ley 25.065) no eximen del cumplimiento del deber de información establecido en el art. 4 de la Ley 24.240, no sólo a la empresa administradora de la tarjeta de crédito sino también al Banco emisor de la misma.-----
-----En tal sentido, frente al desconocimiento o impugnación de la operación por el denunciante, las sumariadas no le habrían informado en forma cierta el resultado al usuario, ello lo reconoce el propio apelante al señalar a fs. 81 primer párrafo que ante la denuncia del cliente lo que hizo fue verificar si Visa tenía registrado el desconocimiento y qué resolvió, mas no explica que realizara gestión alguna a los efectos de informar el resultado de esa investigación al cliente sino que se limita a desligarse de responsabilidad sosteniendo que lo manifestado es extemporáneo.--------
-----Repárese que ni siquiera el Banco emisor afirma haber cumplido con el deber de información durante el procedimiento de impugnación de consumos efectuado en los términos de la ley 25065.----------
-----Es que de acuerdo al sistema de tarjeta de crédito, tenemos que la empresa codenunciada y administradora de la tarjeta se limita al procesamiento de datos y al clearing de liquidaciones entre entidades pagadoras y emisoras, sin ninguna vinculación contractual directa con los usuarios de tarjetas de créditos, en razón de ello cualquier determinación que tome respecto de la impugnación realizada por el consumidor, el banco emisor debe comunicar al cliente el resultado de ello, brindando la información vinculada con el proceso de impugnación de consumos que había efectuado el usuario. Es que el procedimiento de impugnación previsto en la Ley de Tarjetas de Crédito en modo alguno exime ni a la administradora de la tarjeta ni al Banco emisor de informar al consumidor frente a un reclamo por desconocimiento de consumos.----------
-----Frente a ello, corresponderá confirmar lo resuelto en la disposición administrativa

en crisis, en cuanto a que se incumplió con el deber de información que impone la ley de defensa del consumidor y su omisión constituye una infracción formal que se perfecciona sin necesidad de que se verifique un daño cierto al consumidor o un beneficio adicional a quien incumple ese deber informativo.----------

-----V) Tampoco se hace cargo de que ante la revocación de la compra por parte del cliente del consumo realizado, solo señala que esa facultad la debe ejercer contra el vendedor y no contra el Banco y es aquél quien debe efectuar la devolución reversando la operación, lo que luego se verá reflejado en la tarjeta de crédito, desligándose de esta manera de responsabilidad.----------

-----Insiste en señalar que habiendo desconocido el cliente el consumo que realizó por un error de la aerolínea en la fecha de emisión de los tickets solicitando su devolución, correspondió a la empresa P. M. de P. S.A. hacerse cargo de ello, más al Banco, agregando además que el error que se le imputa a la aerolínea no se ha acreditado. ----------

-----Al respecto importa señalar que la aerolínea no se presentó al proceso y guardó silencio al acta de imputación y ello genera en su contra una presunción iuris tantum respecto de los hechos que allí se le endilgan y las comprobaciones que la acompañan, las que no fueron rebatidas por lo que cabe tenerlas por ciertas.----------

-----Lo dicho es suficiente para que se desestime el agravio de la recurrente con relación a la infracción a los arts. 33 y 34 de la Ley de Defensa del Consumidor. ----------

-----VI) Finalmente, el recurrente cuestiona la multa pecuniaria impuesta como sanción.----------

-----En lo atinente al tipo o clase de la sanción aplicada, es oportuno señalar que en numerosas oportunidades los tribunales han dicho que la determinación y graduación de las penalidades pertinentes le corresponden a la autoridad administrativa. Así, en uno de los tantos fallos revisados, se ha dicho que: "la determinación y graduación de la misma es resorte primario de la autoridad administrativa, principio que solo cede ante una manifiesta arbitrariedad (conf. esta Sala, en autos caratulados: "M., W. c/ P. N. A.", sentencia del 27/05/97). En efecto, no resulta exigible una exacta correspondencia numérica entre la multa y la infracción cometida, sino que es suficiente que la autoridad de aplicación realice una apreciación razonable de las diferentes circunstancias fácticas tenidas en cuenta para justificar la sanción" (CNACont.Adm.Fed., Sala V, in re "P. R. S.A. c/ D. s/ lealtad comercial - ley 22.802 - art. 22, 27/03/18, Cita Online: AR/JUR/3073/2018). ----------

-----Esto quiere decir que, no existiendo una palpable y manifiesta arbitrariedad de la administración provincial en perjuicio del justiciable, se debe sostener el criterio de apreciación de la autoridad administrativa. ----------

-----Es que, a criterio de este tribunal, no se aportó ninguna razón que indique que se ha cometido una arbitrariedad en la elección de la pena ni tampoco en el monto de la multa aplicada en la Disposición recurrida. ----------

-----Por el contrario, se trata de una multa que es inferior a la que se aplica a proveedores de similar envergadura al infractor de estos autos.----------

-----En definitiva, por los motivos expuestos se deberá confirmar la C.na también en este aspecto. ----------

VII) Que en razón de todo lo expuesto, se confirma la disposición apelada en todas sus partes en cuanto fuera materia de recurso y agravios. ----------

-----VIII) Finalmente, en lo concerniente a las costas de esta instancia, en atención a como se resuelve la cuestión corresponde que sean impuestas al apelante vencido en virtud del principio objetivo de la derrota (conf. arts. 69 y 70 del C.P.C.C.).----------

-----En consecuencia, se regulan los honorarios del Dr. E. J. U., letrado apoderado del Banco denunciado, por su labor en esta sede, considerando la extensión y complejidad de la tarea profesional, así como también el resultado obtenido en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----En su mérito, la sala “B” de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial III con asiento en la ciudad de Trelew, **RESUELVE:**----------

-----I) CONFIRMAR la disposición Nro. 144/2021 DGDPCyU de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut obrante a fs. 54/60vta., en todas sus partes en cuanto fuera materia de recurso y agravios. ------

-----II) IMPONER las costas de esta instancia al apelante vencido en los términos de los arts. 69 y 70 del C.P.C.C.----------

-----III) REGULAR los honorarios del Dr. E. J. U., letrado apoderado de la denunciada, por su labor en esta sede en la suma equivalente a 8 Jus (conf. arts. 5, 6, 6 bis, 7 cuarto párrafo, 13 y conc. de la ley XIII Nro. 4) con más el IVA pertinente, si correspondiere correspondiere (conf. art. 1ro. Res. Gral. D.G.I. 4214/96 Leyes 23.349 y 23.871), siempre, que no se encuentre comprendido en el supuesto previsto por el art. 2 de la ley de arancel.----------

-----IV) DEJAR constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y por hallarse vacante la tercer vocalía (arts. 7 y 8 de la ley V Nro. 17 y art. 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145 del STJCh).----------

-----V) REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y DEVUÉLVANSE.----------

S. RUBEN LUCERO
JUEZ DE CÁMARA

ALDO LUIS DE CUNTO
PRESIDENTE

-----REGISTRADA BAJO EL NRO. 16 DEL AÑO 2021 – SICA – CONSTE. ----------

UBALDO RENÉ AGUILERA
SECRETARIO DE CÁMARA