---Trelew, 19 de octubre de 2021.

---**VISTO Y CONSIDERANDO**:

--- I.- Que la Disposición N° 141/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut sancionó al Banco de la Nación Argentina y a la empresa F. D. C. S. SRL con una multa de $50.000 por violación de la Ley de Defensa del Consumidor, con más la publicación de la resolución. Asimismo, fijó una indemnización a cargo de las empresa y a favor de la denunciante en la suma de USD 212,20.

--- II.- Que la empresa F. D. C. S. SRL interpuso con fecha 13/08/2021 recurso de apelación en los términos del art. 7 de la Ley VII N° 22 donde ofrece prueba y solicita se deje sin efecto la resolución recurrida.

--- En primer lugar, corresponde señalar que este recurso de apelación no admite el ofrecimiento de prueba ante la Alzada, ya que ello se encuentra reservado para la instancia administrativa, donde no fue utilizada por la empresa (conf. art. 7 Ley VII N° 22 y art. 278 del CPCC). Esta limitación viene dada por la naturaleza directa del recurso, donde se habilita una revisión inmediata de la decisión administrativa en una gradualidad mínima, limitada a la legalidad de los procedimientos y decisiones seguidos por la Administración, mas no importa un juicio pleno, con prueba y debate, ya que no se permite la producción de pruebas no ofrecidas o denegadas (conf. STJCh, SD N° 18/SRE/2002, SD N° 13/SCA/2006; SI Nº 20/SCA/2010; CAT, Sala A, SICA Nº 06/2011; SICA N° 01/2015).

--- Por tanto, no es admisible en esta instancia el acompañamiento de prueba documental propia o en poder de terceros, como ofrece la parte en su memorial de agravios.

--- En segundo lugar, si bien la apelante enumera allí distintos puntos como supuestos agravios, en general, su totalidad se dirige a cuestionar su participación como proveedor en la relación de consumo y la inexistencia de incumplimiento por su parte de las normas de defensa del consumidor.

--- En este orden, sostiene que carece de legitimación pasiva para ser sancionada, ya que no reviste el carácter de proveedor del sistema de defensa del consumidor, a tenor del art. 2 de la LDC. En este sentido, niega que exista una relación de consumo entre la empresa y la denunciante, como sucede entre ésta y la entidad bancaria, emisora de la tarjeta de crédito.

--- Señala que en este caso existe un “sistema abierto” por el que los usuarios y comercios del sistema dependen “exclusivamente” de la entidad emisora o pagadora, con quien suscriben el contrato de tarjeta de crédito, para aquellas cuestiones que hacen a la extensión de la tarjeta, información, pagos, etc.

--- Aclara que, en dicho sistema, F. D. C. S. se encarga del procesamiento de la información que surge de todos los comprobantes remitidos por las entidades pagadoras por las operaciones efectuadas en uso de las tarjetas, atribuyendo a cada entidad, por un sistema de clearing, los saldos que le corresponden.

--- Cabe señalar al respecto que fueron sancionadas en autos dos empresas por el incumplimiento del deber de información y por haber incumplido con los términos del contrato de tarjeta de crédito, no habiendo 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.

--- Como lo señaló la autoridad de aplicación, 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).

--- En el sistema de tarjeta de crédito y todos los sujetos que participan se da la característica de la conexidad contractual, donde se celebran una pluralidad de contratos autónomos, que se encuentran vinculados entre sí a través de una finalidad económica supracontractual. Es decir, cada una de dichas relaciones contractuales es necesaria e intercomunica a todas sus partes de manera direccionada a la satisfacción de dicho objetivo, el cual los justifica. Esta finalidad puede verificarse jurídicamente, en la causa subjetiva u objetiva, en el consentimiento, en el objeto, o en las bases del negocio (conf. CAPM, SDC N° 04/2019).

--- Por tanto, son infructuosas las explicaciones del recurrente donde explica el supuesto funcionamiento de un sistema "abierto", en el cual F. D. C. S. SRL cumpliría la función de centralizar el manejo de la "información" entre créditos y débitos de las distintas emisoras de tarjeta de crédito, a fines de realizar compensaciones en un denominado "clearing". Más allá de no estar acreditada esta supuesta participación interna, lo cierto que su reconocimiento sobre su participación en el sistema, procesando información, es decisivo en un reclamo donde las empresas intervinientes ha sido sancionadas precisamente por el incumplimiento del art. 4 de la LDC.

--- Según ha sido criterio reiterado de esta Sala, estos principios interpretativos que caracterizan al "sistema" de tarjeta de crédito son los que habilitan a la reclamante a dirigir su pretensión a las empresas denunciadas, ya que ambas son prestadoras conjuntas del sistema, no pudiendo existir el mismo sin la intervención de ambas. En ese contexto, no cabe exigirle inicialmente a la consumidora afectada que deba efectuar un deslinde

hipotético de las respectivas responsabilidades y participaciones que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias dañosas. Mucho menos que 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 internas y conexas (conf. SDC Nº 04/2010; SICA Nº 08/2019, con cita a CNCom., Sala B, 23/02/2004, "P., A. J. c. B. C. de A. y otro" - LA LEY 17/08/2004, 3).

--- El deber de información en estos casos surge del art. 42 de la Constitución Nacional y no constituye — en rigor— una obligación genérica, sujeta al gracioso cumplimiento de los proveedores; 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 solo 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).

--- Por eso, en este aspecto, es indiferente frente al cliente que internamente el banco emisor y la empresa informante no hayan coordinado correctamente el acceso efectivo por la consumidora a la información que estaba requiriendo, como reconoce el apelante, cuestión que le es inoponible y no la exime de responsabilidad a dicha empresa. En definitiva, no se trata de un conflicto con el comercio donde la usuaria realizó su compra, sino de la utilización de la tarjeta de crédito como medio de pago y el derecho que tiene aquélla de ser informada sobre una compra cancelada.

--- En este expediente es suficientemente claro el incumplimiento reiterado y sostenido del deber de información por las empresas sancionadas, lo que surge del largo derrotero que

atravesó la Sra. P., con distintos correos electrónicos y comunicaciones, a los fines que le respondan sobre sus reclamos, sin respuestas efectivas por parte de ninguno de los intervinientes del sistema; lo que también se advierte de la inconexión entre la entidad financiera y la apelante para hacerle llegar a la clienta la información correspondiente.

--- En este aspecto, no puede la empresa recurrente atribuirle toda la responsabilidad por el incumplimiento a la entidad bancaria, si se considera que en materia de consumo, ninguno de los integrantes de la cadena de comercialización puede liberarse invocando el hecho de otro u otros, dado que entre ellos no invisten el carácter de tercero por el cual alguno no deba responder. Según el régimen de tutela del consumidor son responsables todos aquellos proveedores que intervengan de forma profesional en la comercialización del producto —en este caso tarjeta de crédito—, y deben responder por ello, cualquiera sea el supuesto (precontractual, contractual o extracontractual), en forma solidaria (concurrente); sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan (conf. esta Sala, SICA N° 18/2019; SICA N° 27/2013; Colombo-Kiper, “Código procesal civil y comercial de la Nación”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2007, T. VII, p. 321 Gozaini, “Tratado de derecho procesal civil”, Ed. La Ley, Buenos Aires, 2011, T. III, p. 540; CACR, Sala A, SDC N° 12/2020, con cita a Bueres, Alberto J. - Sebastián Picasso, "La responsabilidad por daños y la protección del consumidor", publ. Rev. Der. Privado y Comunitario, tº 2009-1: "Consumidores", pág. 41, Rubinzal -Culzoni Picasso -Vázquez Ferreyra, "Ley de defensa del consumidor", tº 1, pág. 517, La Ley, Bs. As., 2009).

--- Lo cierto es que la usuaria de la tarjeta de crédito ha requerido a las empresas que participan del sistema que le den una respuesta efectiva respecto del consumo cancelado que realizara con su tarjeta de crédito, y que igualmente debitaron en sus resúmenes de cuenta. Por el contrario, ambas empresas se han limitado a eximirse de tal deber al hacer sus descargos, esperando descansar en sus meras afirmaciones, sin mayor prueba al respecto. Esta actitud renuente y esquiva de las denunciadas, 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 de sus agravios, F. D. C. S. SRL señala que no se le puede extender responsabilidad en el caso por la existencia de una cláusula de indemnidad en el contrato con el banco emisor de la tarjeta de crédito, por medio de la cual éste debe responder frente a un reclamo de esta naturaleza.

--- Dicho argumento no puede ser atendido en tanto dicha cláusula, que puede regular la relación interna entre las empresas, es notoriamente inoponible al consumidor en el reclamo de sus derechos frente a todos los responsables que el sistema admite. Máxime si

se considera que el sistema protectorio de defensa del consumo es de orden público, por lo que sus preceptos son irrenunciables, imperativos, y prevalecen sobre cualquier convención basada en la voluntad autónoma de las partes que se le oponga, sobre todo en un caso donde el sujeto tutelado no ha participado en la exclusión de responsabilidad que se pretende imponer (SI N° 56/SRO/2012, conf. STJCh, SI N° 89/SRO/2013; esta Sala, SICA N° 10/2021, con cita a SDC N° 04/2016; CSJN "Fallos" 329:695, 331:2614).

--- En conclusión, la decisión de la autoridad de aplicación presenta los elementos esenciales suficientes para que sea confirmada: los presupuestos de hecho y de derecho en que se traduce la motivación, lo que permite explicar un acto administrativo válido y eficaz. La Disposición en examen cuenta con motivación suficiente en relación a los hechos, su prueba y valoración, el derecho aplicable y la sanción consecuente, la cual se corresponde con la imputación no rebatida (art. 5°, ap. VIII, Dec. 896/98; arts. 26, incs. 1º, ap. "a", y 3º, 27, 28 y 30, Ley I nº 18;; Dromi, “Derecho administrativo”, Ed. Ciudad Argentina, Buenos Aires, 10ª ed., 2004, pp. 376-377).

--- En cuanto a la multa aplicada, que aquí nos ocupa, surge que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la Ley 24.240 y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores (doc. arts. 3° y 37, LDC; art. 6°, inc. “b”, ley VII n° 22; conf. Buccheri, en "Manual”, cit., p. 443; esta Sala, SICA nº 05/2015, SICA nº 02/2015, SICA nº 10/2014, entre otras). También lo es que las alternativas para graduar la sanción son las previstas por la LDC, que se dejan ver en la resolución recurrida y que no fueron válidamente conmovidas por la recurrente (art. 6º, inc. "f", párr. final, Ley VII nº 22; conf. CSJN, 30/05/2001, Fallos 324:1740).

--- En conclusión, 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, por lo que debe confirmarse.

--- IV.- En virtud de ello, las costas serán impuestas al recurrente vencido (art. 69 y 70 del CPCC). Se regulan los honorarios de esta instancia, para lo cual se tendrá en consideración el mérito a la labor desarrollada y la solución arribada al Dr. A. E. B., letrado apoderado de la recurrente en la suma equivalente a 8 JUS (arts. 5, 6, 7, 8, 13 y 46 de la 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 N° 141/2021 de la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de la Provincia del Chubut en todo aquello que fuera materia de agravios.

WALTER

CÁMARA

--- IMPONER las costas a la recurrente vencida.

--- REGULAR los honorarios del Dr. A. E. B. en la suma equivalente a 8 JUS.

--- La presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse en uso de licencia la restante vocal de sala (art. 274 del CPCC y art. 9 del Acuerdo Extraordinario Nro. 3145 del STJCh)

--- Regístrese, notifíquese y devuélvase.

MARCELO F. PERAL **NATALIA I SPOTURNO**

JUEZ DE CÁMARA **PRESIDENTE**

----REGISTRADA BAJO EL N° ____23_____SICA DE 2021. CONSTE. ----------

GUILLERMO N. WALTER

SECRETARIO DE CÁMARA