----Trelew, 15 de septiembre de 2022.----------

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

----**I.-** Mediante Disposición N° 23/2022 de fecha 23/05/2022 la Dirección General de Defensa de Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaria de Trabajo de la Provincia del Chubut, sancionó al B. S. R. S.A. y a P. M. D. P. S.A. con una multa de PESOS CIEN MIL ($100.000.-) a cada empresa, mientras que dispuso una sanción de apercibimiento para A. E. A. S.A. por no registrar sanciones anteriores; además les ordenó la carga accesoria de publicar a su costa la parte dispositiva de la sanción en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción y en el Boletín Oficial. Por su parte, en concepto de daño directo les impuso a las TRES (3) denunciadas que supriman todo tipo de interés de las tarjetas de crédito VISA de P. M. D. P. S.A. y A. E. A. S.A. correspondiente a las cuentas N° X. y X. de titularidad del denunciante, G. M. P., desde que la tarjeta de crédito fue dada de baja y les ordenó que el saldo pendiente se abone en la forma y modalidades vigentes antes de la baja de las tarjetas.----------

----Mediante escrito ingresado en sede administrativa con fecha 03/06/2022, el abogado E. F. C. se presentó en carácter de gestor, pero manifestó ser apoderado de P. M. D. P. S.A. haciendo referencia a un poder que acompañó; seguidamente fundó su recurso contra la Disposición N° 23/2022. ----------

----Por su parte, mediante escrito ingresado en fecha 10/06/2022, el abogado S. R. D., en su carácter de apoderado del B. S. R. S.A., acreditando personería, apeló fundadamente la disposición. ------

----La Oficina de Defensa del Consumidor tuvo por interpuestos ambos recursos de apelación en tiempo y forma, concediéndolos con efecto suspensivo mediante Disposición N° 26/2022 DGDCSTR y elevando las actuaciones a esta Cámara de Apelaciones mediante Nota N° 30/2022 DGDyPCyU. ----------

----**II.-** Primeramente le corresponde a esta Cámara de Apelaciones, como Tribunal del recurso, constatar la admisibilidad de la pretensión recursiva; controlando si fue interpuesta en término, si la resolución es apelable, si quien recurre tiene legitimación o interés, si tiene personería, si existe agravio concreto, entre otros. Dentro de ello, según lo dicho por el máximo Tribunal provincial, esta Alzada tiene el poder y el deber de analizar la personería invocada, en tanto ello constituye el único requisito exigible para la actuación como apoderado o como patrocinante (conf. esta Sala, SIC Nº 105/2001; SIC Nº 180/2007; SDCA Nº 01/2010; SDCA Nº 10/2010; SIC Nº 15/2011, entre muchas otras; conf. AZPELICUETA-TESSONE, "La alzada. Poderes y deberes", Ed. LEP, La Plata, 1993, p. 10; STJCh, SD Nº 16/SRE/1997).----------

----En este caso se observa que el abogado C. interpuso recurso de apelación en los términos del artículo 7 de la Ley VII N° 22, alegando presentarse en calidad de gestor pero manifestando ser apoderado de P. M. D. P. S.A., conforme el poder que acompañó. Advirtiendo este Tribunal que el poder se encontraba incompleto, mediante providencia de fecha 08/07/2022 lo intimó para que en el plazo de CINCO (5) días presente nueva copia del Poder en debida forma a los fines de acreditar la personería invocada (artículo 47 del CPCC), bajo apercibimiento de tener por desistido el recurso de apelación interpuesto en fecha 03/06/2022. Hallándose debidamente notificado de la intimación el letrado no cumplió con la misma, por lo que corresponde hacer efectivo el

apercibimiento y tener por no presentado el recurso de apelación de hojas 258 a 275.----------
----**III.-** Pasando a resolver el recurso interpuesto por B. S. R. S.A., se destaca que la autoridad de aplicación relató que el señor M. P. manifestó en su denuncia que, sin perjuicio de haberse retrasado alguna vez en los pagos de la tarjeta de crédito, nunca se atrasó de manera prolongada y que las demoras en los pagos siempre fueron toleradas por el banco.----------
----En tal contexto la autoridad aplicación imputó a las empresas denunciadas por violación a los artículos 4, 8 y 19 de la Ley N° 24.240. --Particularmente respecto de la violación al deber de información que pesa sobre el proveedor en los términos del artículo 4, la autoridad de aplicación indicó que una correcta política comercial implica informar al cliente en forma efectiva de manera previa a la contratación y en todo instante posterior, más aún cuando surgen controversias.---------
----Respecto de la carta documento remitida por el B. S. R. S.A. en fecha 09/04/2021, sostuvo que dicho instrumento no cumple con las obligaciones establecidas por el deber de información, entendiendo que contiene estipulaciones vagas y ambiguas e indica una deuda inexacta, toda vez que se debería haber detallado el monto total y parcial de la deuda, el porcentaje de intereses y demás cuestiones derivadas del artículo 36 de la Ley consumeril. ----------
----La Oficina de Defensa del Consumidor también destacó que el día 07/12/2021 se intimó al Banco a que presente un detalle pormenorizado de la deuda, lo cual no fue cumplimentado por el ahora banco recurrente. ----------
----En cuanto a la infracción del artículo 19 de la Ley N° 24.240 enfatizó que la baja de las tarjetas de crédito se dieron como consecuencia del retraso de escasos días en el pago por parte del consumidor, destacando también que no se encuentra acreditada una interpelación fehaciente al usuario para que subsane su situación de morosidad.----------
----Asimismo, tuvo por cumplimentados los presupuestos objetivos para que se configure el daño directo (artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor). A tal fin indicó que el daño concreto y patrimonial producido por las empresas lo constituyen los intereses que le reclaman desde la baja de la tarjeta de crédito, no así los montos totales, por ello se ordenó la condonación de todo tipo de intereses desde que la tarjeta fue dada de baja y que el saldo pendiente sea abonado en la forma y modalidades vigentes antes de producirse la baja.----------
----Al fundar la expresión de agravios el B. S. R. S.A. consideró que la disposición es arbitraria alegando la inexistencia de incumplimientos de su parte, en particular del deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240. Dijo que el cliente denunciante en todo momento pudo haber tenido conocimiento de la deuda y demás información respecto de la misma con sólo acceder a los servicios informáticos que posee el Banco o, en su defecto, concurriendo de manera personal a la sucursal más cercana. Manifestó también que el único responsable de no haber accedido a la información es el denunciante y que las tarjetas de crédito del cliente no fueron dadas de baja en ningún momento sino temporalmente inhabilitadas. Finalmente expuso que no se merituaron debidamente las distintas piezas postales remitidas al consumidor. Respecto del monto de la sanción impuesta, independientemente de cuestionar su procedencia, concluyó que al no haber beneficio alguno, la sanción resulta exorbitante y desproporcionada. ----------
----Primeramente resulta fundamental 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 artículo 1 de la Ley N° 25.065, 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 y N° 21/2020). ----------

----Dentro de las funciones esenciales o básicas que dicho sistema incluye, se encuentra la de administración o coordinación, ejercida en el caso por P. M. D. P. S.A. y A. E. A. S.A., 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 el banco emisor de la tarjeta como respecto de los prestadores 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, "Paternoster, Agustín J. c. Banco Caja de Ahorro y otro" - LA LEY 17/08/2004, 3). -

----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 si alguno de los otros debe hacerlo. Según el régimen de tutela del consumidor son responsables todos aquellos proveedores que intervengan de forma profesional en la comercialización del producto, y deben responder por ello, cualquiera sea el supuesto, en forma solidaria; sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan entre ellos. ----------

----Ello sentado, en estos actuados no se discute la procedencia de la aplicación de la normativa consumeril ni la existencia de la relación de consumo habida entre las partes; tampoco resulta ser un hecho controvertido la existencia de retrasos en los pagos por parte del denunciante consumidor, circunscribiéndose el objeto a resolver a la actitud comercial desarrollada por las denunciadas y si ello configura la infracción a algún deber u obligación legal o contractual que pesa sobre ellas. ---

----Respecto de la violación al artículo 19 de la Ley N° 24.240, adelantamos que no se advierte cual deber fue violado por las empresas, quienes ante la mora en el pago se han limitado a inhabilitar la tarjeta de crédito del denunciante en los términos contractualmente pactados. En efecto, en la disposición recurrida se pone en duda el incumplimiento por parte del usuario (la falta

de pago), alegando que no se encuentra acreditado y que corresponde a las denunciadas probarlo; sin perjuicio de ello, seguidamente se reconoce la existencia de retardos en los pagos por parte del usuario, alegando que los mismos fueron de escasos días, que no son de meses consecutivos ni exceden plazos mayores a los 30 días. Asimismo, sostiene que no se interpeló fehacientemente al usuario a que readecue su situación ni se lo constituyó en mora. ----------

----Lo cierto es que el contrato existente entre las partes expresamente regula la forma en que deben realizarse los pagos (cláusulas 6, 7, 8, 9 y 10), los intereses que devengan los realizados fuera de término (cláusula 11), además de la manera en que se puede realizar el *"pago mínimo"* y los intereses sobre el saldo adeudado en dicho caso (cláusula 12). El instrumento también establece que en caso de *"mora en el pago"* el consumidor se constituye automáticamente en mora de pleno derecho sin interpelación previa de ninguna naturaleza, generándose entonces el devengamiento de los respectivos intereses (cláusula 13). Además, se establece expresamente como causal de resolución contractual *"la falta de pago al vencimiento del Pago Mínimo estipulado en el Resumen de cuenta de acuerdo con lo estipulado en el punto 13) MORA EN EL PAGO"* (cláusula 19).------

----En la disposición cuestionada no se mencionó la norma o cláusula concreta que las empresas sancionadas habrían incumplido, por lo que cabe concluir que no existe incumplimiento alguno a las obligaciones emergentes del artículo 19 de la Ley consumeril. ----------

----Tampoco advertimos la falta de cumplimiento del deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240. ----------

----De las actuaciones surge que el señor M. P. denunció que desde la institución bancaria no se le informó que se procedería a la inhabilitación de la tarjeta de crédito por la demora en el pago, cuya existencia no desconoce. Al fundar la procedencia de la sanción por incumplimiento del deber de información, la autoridad de aplicación le achaca a las denunciadas no haber informado *"las verdaderas causales"* por las que se inhabilitó la tarjeta, cuando en las comunicaciones postales remitidas por el banco surge claramente que la causal de inhabilitación del servicio es la falta de cancelación del *"pago mínimo"*. ----------

----Así, resulta evidente de la denuncia formulada por el consumidor que el mismo no ignora los motivos de la inhabilitación de la tarjeta, sino que cuestiona la actitud del banco de no informarle que cumpliría con las facultades que le otorgaban las clausulas contractuales antes analizadas, invocando normativa del Banco Central de la República Argentina dictada en el marco de la pandemia que impediría dicho accionar. ----------

----Queda claro que el denunciante conocía su obligación de abonar, al menos, el importe correspondiente al *"pago mínimo"*, lo cual además resulta ser una obligación conocida por cualquier usuario habitual de tarjeta de crédito; también se destaca el reconocimiento de su habitual demora en el pago, incluso manifestando que la misma era tolerada pacíficamente por la institución bancaria. ----------

----Por ello no se observa violentado el deber de información respecto del consumidor denunciante, quien nunca manifestó no tener conocimiento de su deuda y sus reiterados retrasos en el pago, creyendo que ante su incumplimiento en la cancelación del *"pago mínimo"* el banco lo intimaría de manera previa a la inhabilitación de la tarjeta, cuando contractualmente la mora se volvía

operativa de pleno derecho y sin interpelación previa de ninguna naturaleza.----------

----Por todo lo expuesto, las multas y el apercibimiento dispuesto en el artículo 1° de la Disposición N° 23/2022 D.G.D.P.C.yU. carecen de sustento, toda vez que su procedencia requiere la existencia de infracciones a la Ley N° 24.240 por parte de las empresas denunciadas, que en el caso no se encuentran configuradas.----------

----En otro orden de ideas, la procedencia de la indemnización dispuesta en los términos del artículo 40 bis de la Ley N° 24.240 (daño directo) requiere que la acción u omisión del denunciado provoque un perjuicio o menoscabo susceptible de apreciación pecuniaria en la persona o patrimonio del consumidor. ----------

----En el caso, no habiéndose configurado un incumplimiento a las obligaciones emergentes de la Ley de Defensa del Consumidor ni a las previstas en el contrato entre las partes, la procedencia de cualquier indemnización en los términos del artículo 40 bis resulta infundada, toda vez que el reconocimiento de la naturaleza indemnizatoria del daño directo conduce indudablemente a que los presupuestos necesarios para su admisión sean, en definitiva, los clásicamente exigidos para la configuración de la responsabilidad civil. Si bien dichos presupuestos se encuentran regulados con carácter general en el Código Civil y Comercial de la Nación, en lo que respecta específicamente al daño directo ellos han sido enunciados, en algunos casos, con distinto alcance, en el artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor. El presupuesto necesario para la configuración del daño directo es la existencia de una acción u omisión antijurídica, que en el caso del daño directo debe provenir del proveedor de bienes o del prestador de servicios. ----------

----Tratándose del daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la Ley de Defensa del Consumidor y a las demás normas complementarias, trasgresión ésta que puede dar lugar no sólo a la aplicación de las sanciones allí previstas sino, además, en cuanto ahora interesa, a la determinación administrativa del daño directo. El daño directo no se configuraría si la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios no fuera antijurídica pues, como se lo dispone en el artículo 10 del Código Civil y Comercial de la Nación, el ejercicio regular de un derecho propio o el cumplimiento de una obligación legal no puede constituir como ilícito ningún acto.----------

----No caben dudas que la facultad conferida a las autoridades administrativas a través del artículo 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor tiende al resarcimiento de los daños sufridos por el consumidor o usuario como consecuencia del obrar ilegítimo del proveedor de bienes o del prestador del servicio en la relación de consumo.----------

----Entonces, ante la inexistencia de un obrar ilegítimo por parte de las empresas denunciadas, en virtud de lo resuelto anteriormente, lo ordenado en el artículo 4 de la Disposición ha quedado desprovisto de sustento. ----------

----**IV.-** Finalmente, en cuanto al recurso interpuesto por P. M. D. P. S.A. no corresponde condenar en costas ni regular honorarios por las labores realizadas en esta Alzada a favor del abogado E. F. C. por resultar inoficiosas sus tareas (artículo 3º de la Ley XIII Nº 4) ----------

----Respecto del recurso interpuesto por el B. S. R. S.A., por la forma en que se resuelve y las particularidades del proceso, corresponde condenar en costas por su orden y regular los honorarios

a favor del abogado S. R. D. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS más el IVA si correspondiere, en mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó (artículos 5º, 6 bis, 7º, 8º y 46 de la Ley XIII Nº 4). -

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

----**HACER** efectivo el apercibimiento de fecha 08/07/2022 y tener por desistido el recurso de apelación de fecha 03/06/2022 (hojas 258 a 275) presentado por el abogado E. F. C.----------

----**REVOCAR** la Disposición N° 23/2022 D. G. D. P.C. y U. de fecha 23/05/2022, dejando sin efecto las sanciones establecidas en el artículo 1° contra B. S. R. S.A., P. M. D. P. S.A. y A. E. A. S.A. así como la orden de suprimir los intereses de las tarjetas de crédito VISA y A. E. de las cuentas N° X. y X. establecida en el artículo 4°. ----------

----**SIN IMPONER** costas respecto del recurso interpuesto por P. M. D. P. S.A. y sin regular honorarios por las labores realizadas en esta Alzada a favor del abogado E. F. C. ----------

----**IMPONER** las costas por su orden respecto del recurso interpuesto por el B. S. R. S.A. regulando los honorarios a favor del abogado S. R. D. en la suma equivalente a ONCE (11) JUS más el IVA si correspondiere.----------

----**DEJAR** constancia que la presente se dicta por DOS (2) miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y encontrarse en uso de licencia Marcelo Fernando PERAL (artículo 274 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Extraordinario N° 3145 S.T.J.Ch.). ----------

----**REGÍSTRESE**, notifíquese, remítase el expediente a la instancia administrativa de origen.----

Natalia Isabel SPOTURNO
JUEZA DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
JUEZA DE CAMARA

----REGISTRADA BAJO EL N° ____21____DE 2022 - SICA. CONSTE. ----------

R. Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA