---Trelew, 02 de octubre de 2023.----------

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

---**I.-** Mediante Sentencia Interlocutoria N° 24/2023 SICA (17/08/2023) este Tribunal rechazó por extemporáneo el recurso de apelación que la empresa denunciada F. D. C. S. S.R.L. (en adelante F. D.) interpuso contra la Disposición N° 19/2023 ODC dictada por la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew el 13/02/2023 (página 150). ----------

---Para así decidir, se tuvo en cuenta que la empresa denunciada se notificó el 28/02/2023 de la Disposición N° 19/2023 ODC y que el recurso de apelación contra dicha Disposición fue presentado el 09/03/2023, es decir, 2 días después de ocurrido su vencimiento el 07/03/2023 (conforme artículo 7 de la Ley VII N° 22). ----------

---Contra dicha decisión por ID 1191019 (23/08/2023) F. D. interpuso recurso titulado *"RECURSO DE REVOCATORIA POR ERRORES MANIFIESTO EN LA SENTENCIA"* invocando que el día 08/03/2023 fue declarado inhábil administrativo municipal, en conmemoración al *"Día de la Mujer"* (conf. Ordenanza Municipal N° 12733/18 de Trelew), por lo que el plazo para presentar la apelación venció el 07/03/2023 y que, el recurso de apelación fue presentado dentro de las dos primeras horas del día hábil inmediato posterior, esto es, el 09/03/2023. Por dicho motivo solicitó que se de tratamiento a su recurso de apelación por haber sido presentado a tiempo. Acompañó link del Boletín Oficial de Trelew e imagen de la página N° 9 del Boletín N° 609 - 31 -5 -2018.----------

---Tal como señaló el recurrente, advertimos que la Ordenanza Municipal N° 12733 de Trelew estableció el día 8 de marzo como *"jornada no laborable"* en conmemoración del *"Día de la Mujer"* y declaró asueto para todo el personal de la administración pública de la Municipalidad de Trelew, por lo que el recurso de apelación interpuesto por F. D. el 09/03/2023, a las 08:59, fue presentado en tiempo y forma, motivo por el cual corresponde darle tratamiento y revocar por contrario imperio el primer párrafo de la parte resolutiva de la Sentencia Interlocutoria N° 24/2023. ----------

---**II.-** Mediante Disposición N° 19/2023 ODC (23/02/2023) la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew sancionó con una multa de $90.000 a F. D. por infracción a los artículos 4, 7, 19 de la Ley de Defensa del Consumidor y ordenó el reintegro de las extracciones desconocidas por la consumidora a fojas 1 con más los intereses correspondientes. Asimismo, mandó a publicarla parte resolutiva de la disposición en el Boletín Oficial y en el diario E. C., por un día, a costa de la denunciada. ----------

---Para resolver, la autoridad de aplicación, luego de referirse a las actuaciones administrativas, a las presentaciones y descargos realizados por F. D., consideró extemporánea la falta de legitimación pasiva planteada por F. D. por haber sido planteado en

forma posterior a la notificación del Acta de Infracción y explicó que la legitimación pasiva se amplía a todos los sujetos intervinientes en la cadena de producción y comercialización de productos o servicios y no sólo a quien los provee de forma directa.----------

---Indicó que F. D. resolvió desfavorablemente el reclamo que la consumidora realizó el 01/12/2021 y además, consideró que la consumidora realizó una denuncia policial el 31/11/2021. ----------

---Sostuvo que "*el daño sufrido por el actor resultó de la deficiencia del servicio prestado por ambas denunciadas quienes deben responder solidariamente conforme lo dispuesto por el artículo 40 de la LDC"*.----------

---Detalló respecto de la operatoria de tarjeta de crédito y sobre la responsabilidad de la entidad organizadora del sistema. Citó jurisprudencia.----------

---Consideró acreditada la infracción al deber de información previsto en el artículo 4 de la Ley N° 24.240 y sostuvo que F. D. tuvo una actitud evasiva ante las denuncias de la consumidora y no le proporcionó información clara, detallada y precisa.----------

---Señaló que el incumplimiento del artículo 19 de la Ley N° 24.240 se debe a una presunta falta de servicio al no cumplir con el estándar de seguridad esperado *"teniendo el deber de robustecer los mecanismos"* a los fines de que no se utilicen las plataformas de manera indebida y expresó que el deber de seguridad de la empresa debe ser mayor por ser un profesional en la materia. ----------

---Respecto al daño directo previsto en el artículo 40 bis de la Ley de 24.240 manifestó que la responsabilidad de las entidades organizadoras del sistema frente al consumidor se encuadra en el artículo 40 de la LDC y añadió que la responsabilidad es solidaria sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan.----------

---Por último, para graduar la multa, ponderó el rol profesional de la empresa como prestadora de servicios, la importancia de la denunciada a nivel nacional, el daño provocado a la consumidora y la desigualdad existente entre las empresas y las usuarias.----------

---**III.-** F. D. en su recurso señaló, en relación a la infracción de los artículo 4, 5,19, que en "*los descargos del 13/10/2022 y del 09/11/2022*" informó de manera precisa y detallada que el reclamo se resolvió de manera desfavorable porque la consumidora no acreditó denuncia previa de robo o extravío de la tarjeta con lo cual fueron efectuadas las extracciones que luego fueron desconocidas. Explicó que la resolución desfavorable no implica falta de información.----------

---Dijo que su deber no es informar a la denunciante, que no posee contacto con los tarjetahabientes y que el banco emisor de la tarjeta de crédito debió informar los motivos de la resolución del reclamo atento que es quien tiene comunicación con C.----------

---Asimismo, sostuvo que no es proveedor conforme el artículo 2 de la Ley N° 24.240 y que no existió relación de consumo con C., por lo que no se le puede exigir el deber de información o responsabilidad alguna. ----------

---Por otro lado, resaltó que carece de legitimación pasiva, ya que no comercializa bienes o servicios y señaló que la autoridad de aplicación pretende darle al deber de seguridad un sentido distinto al establecido en el artículo 19 de la LDC.----------

---Además, sostuvo que no celebra contratos con los tarjetahabientes ni es emisora de tarjetas de créditos, como tampoco deudora o acreedora de ningún consumidor y que son las entidades bancarias quienes poseen relación contractual con las personas consumidoras. Agregó que las impugnaciones y gestiones sobre operaciones liquidadas deben ser realizadas dentro de los 30 días de la fecha de vencimiento del resumen ante dichas entidades. ----------

---Por último, dijo que le resultaría perjudicial la publicación de la parte dispositiva del acto administrativo condenatorio cuando aún no se ha revisado por parte del tribunal competente y se refirió a una *"nota de indemnidad"* que firmó con el BANCO NACION, según la cual éste es el único responsable. ----------

---**IV.-** De manera preliminar recordemos que esta Alzada ejerce el control judicial de los actos administrativos, limitado a la legalidad de los procedimientos y de las decisiones dictadas por la Administración, que 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 (esta Sala, SICA Nº 06/2011 y SICA N° 12/2017, entre otros; STJCh, SD Nº 18/SRE/2002, SD Nº 13/SCA/2006, y SI Nº 20/SCA/2010; CSJN, 03/06/08, Fallos 331:1369, del dictamen de la Procuración General, al que remitió el Tribunal; CASSAGNE, Juan Carlos, "La prohibición de arbitrariedad y el control de la discrecionalidad administrativa por el Poder Judicial", LL, 2008-E, 1274).----------

---Dicho ello, de los antecedentes de la causa se desprende que: ----------

---a) El 27/09/2022 M. B. C. denunció importes faltantes de la caja de ahorro que posee en el BANCO DE LA NACION ARGENTINA (en adelante BANCO NACION) desde el 26/11/2021. Acompañó denuncia penal, comprobante de reclamo por desconocimiento de operaciones debitadas de su caja de ahorro ante el Banco y resúmenes de cuenta solicitando la devolución de los importes faltantes.----------

---b) El 13/10/2022 y el 09/11/2022 F. D. contestó el traslado de la denuncia. Señaló un reclamo que la consumidora realizó el 01/12/2021 referido al desconocimiento de compras con la tarjeta de crédito "*MasterCard"* del BANCO NACION y manifestó que dicho reclamo fue resuelto desfavorablemente, dado que no se había denunciado el robo o extravío de la tarjeta y que las compras fueron realizadas con una tarjeta chip en terminales chip y completadas de forma exitosa.----------

---c) El 11/11/2022 se celebró audiencia de conciliación, sin que las partes arribaran a un acuerdo. ----------

---d) El 17/01/2023 se labró Acta de imputación, infracción y apertura de sumario N° 05/2023 en la que se imputó a la apelante la infracción a los artículos 4, 5 y 19 de la LDC y se hizo saber sobre la existencia de un presunto daño directo a la consumidora conforme artículo 40 bis de la LDC y la responsabilidad solidaria prevista en el artículo 40 de la LDC.-

---El 26/01/2023 F. D. presentó su descargo contra el Acta de imputación N° 05/2023, en el que desconoció las imputaciones. Además, se refirió a la falta de legitimación pasiva y a su rol dentro del sistema de operatorias de tarjeta de créditos. Detalló que no tiene relación jurídica con los usuarios y/o consumidores de tarjetas de créditos y argumentó que no existe en el marco de la denuncia ni de las constancias obrantes en autos algún elemento que permita justificar la relación entre la denunciante y F. D.----------

---El 13/02/2023 la Oficina de Defensa del Consumidor de Trelew dictó la Disposición N° 19/2023 ODC, aquí cuestionada. ----------

---Ello sentado, cabe recordar que la relación que se da entre el usuario o titular de una tarjeta de *"crédito"* o *"débito"*, el emisor de la misma y los comercios adherentes, componen un *"sistema"*, definido por el artículo 1 de la Ley N° 25.065 que regula diversos aspectos vinculados con el sistema de tarjetas de crédito, compra y débito, 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 (conforme esta Sala, SICA Nº 08/2019, SICA N° 21/2020, entre otras). ----------

---Dentro de las funciones esenciales o básicas que dicho sistema incluye, se encuentra la de administración o coordinación ejercida en el caso por F. D., que comprende principalmente 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 (conforme esta Sala SICA N° 21/2020). -

---Según 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 un deslinde de las respectivas responsabilidades que pudieran caberle a aquéllos en la deficiente prestación del servicio y sus posibles consecuencias dañosas (conforme esta Sala 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, página 3). ----------

---En cuanto al deber de información al consumidor, tal como se indicó en la Sentencia Interlocutoria N° 24/2023 SICA (17/08/2023), surge del artículo 42 de la Constitución Nacional y no constituye 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 (conforme esta Sala SICA Nº 11/2019, SICA N° 14/2017, SICA N° 09/2015 y SICA N° 05/2016, entre otras; con cita a VALLESPINOS~OSSOLA, *"La obligación de informar en los contratos"*, Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, paginas. 229, 233 y 304; GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo, *"Protección procesal del usuario y consumidor"*, Editorial Rubinzal - Culzoni, Buenos Aires, 2005, página 403).----------

---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 CNFed. C. A., S. II in re "Dinners Club Arg.", elDial.com -AH1DO1, del 04/11/97).------

---La apelante argumentó haber brindado la información adecuada y que el hecho de haber resuelto desfavorablemente el reclamo de la denunciante, no implica falta de información. Además, negó la relación de consumo con los tarjetahabientes, sostuvo que el banco emisor es quien debió informar y que no es su deber informar a la consumidora.----------

---Estos argumentos, no pueden ser atendidos.-- En efecto, como se explicó, F. D. no puede deslindar su responsabilidad cuando es la principal encargada, como administradora del sistema, de obtener la información sobre las operaciones y movimientos realizados por los consumidores y usuarios, la que debe remitir al banco emisor inmediatamente.----------

---Asimismo, no puede soslayarse que éste 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, según sea la naturaleza de la obligación de que se trate. ----------

---En virtud de lo expuesto, puede concluirse que la denunciada no cumplió acabadamente con su deber de dar información de forma cierta, clara y detallada (conforme artículo 4 de LDC). Ello así, atento a la solidaridad prevista en el sistema de tarjeta de crédito, compra y débito, frente al consumidor y la omisión de presentar en el expediente las constancias que acrediten que la denunciante realizó los consumos que se desconocen. Lo cierto es que la usuaria al formular la denuncia desconoció compras realizadas con su tarjeta de débito Maestro, la mayoría de las cuales fueron realizadas vía web, tal como surge de los comprobantes acompañados (hojas 06/13). No obstante ello, al día de hoy del expediente no se desprende con certeza cómo funciona el sistema informativo entre las partes y frente a la usuaria de la tarjeta, ya que tanto la aquí apelante como la entidad bancaria optaron por desligarse de toda responsabilidad frente a la usuaria y entre ellas. ----------

---Cabe destacar que su responsabilidad como administradora del sistema de tarjetas de crédito, compra y débito encuentra sustento en el artículo 40 de la LDC, aplicable por remisión del artículo 3 de la Ley N° 25.065 que estableció un régimen de solidaridad respecto del usuario por los daños resultantes de los defectos en la prestación del servicio, al menos que demostrara la eximente allí prevista, pues se trata de un servicio prestado con exhibición de la marca y su emblema comercial (CNCom, Sala B, in re *"Zagdañski, Damian Ariel c/ Percomin ICSA y Otros s/ ordinario"*, del 29/06/16; entre muchos otros; cita online - SAIJ: SUN0028398).----------

---Como se dijo, F. D. omitió brindar una respuesta respecto del reclamo iniciado por la consumidora el 27/09/2022, manteniendo esa postura durante toda la tramitación del sumario administrativo, consecuentemente, dicha omisión es el presupuesto de hecho para la aplicación de la multa dispuesta que obedece a la verificación de una infracción al régimen de la Ley N° 24.240 y es objetivamente suficiente a los fines de la defensa de los consumidores, en los términos del artículo 19 de la LDC (conf. esta Sala, SICA N° 15/2023, SICA Nº 05/2015,SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras). ----------

---Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 19/2023 ODC se ajusta a derecho, motivo por el cual debe rechazarse el recurso de apelación interpuesto y, consecuentemente, confirmarse la resolución recurrida. ----------

---**VI.-** Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a la recurrente vencida (artículos 69 y 70 del CPCC). En mérito de la extensión e importancia de las labor desarrollada, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuó, corresponde regular los honorarios de R. D. F. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS (artículos 6, 7, 19 y 46 de la Ley XIII Nº 4), con más el IVA de corresponder. ----------

---**Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, <u>RESUELVE</u>: -------**

---**REVOCAR** por contrario imperio la Sentencia Interlocutoria N° 24/2023 SICA (17/08/2023) en cuanto rechazó por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto por F. D.----------

---**CONFIRMAR** la Disposición N° 19/2023 ODC de la Oficina de Defensa del Consumidor del 13/02/2023, en todo aquello que fuera materia de agravios.----------

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

---**REGULAR** los honorarios profesionales de R. D. F. en la suma equivalente a OCHO (8) JUS, con más el IVA si correspondiere.----------

---**DEJAR** constancia que la presente se dicta por dos miembros del Tribunal, por haber coincidencia de opinión y estar excusada la Jueza de Cámara Natalia Isabel SPOTURNO (artículo 163 del CPCC y artículo 9 del Acuerdo Plenario Extraordinario N° 3145 del STJCh).----------

---**REGÍSTRESE**, notifíquese y devuélvase. ----------

Marcelo Fernando PERAL
JUEZ DE CAMARA

Florencia CORDON FERRANDO
PRESIDENTA

---REGISTRADA BAJO EL N° <u>29</u> /2023 - SICA. - CONSTE.----------

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA