000428/2024

Comodoro Rivadavia, treinta de septiembre de 2024.

VISTO Y CONSIDERNDO:

Llegan a conocimiento del Tribunal estos autos caratulados "**P. M. D. P. S. en autos: "R. G. E. M. c/ B. B. A. SA, P. M. D. P. S. s/ RECLAMO" Expte. N° 735/23 ODC s/ Recurso de apelación" Expte. N° 428/2024.**

I. Mediante apoderado, P. M. D. P. S. interpone recurso de apelación contra la resolución N° 99/2024 ODC que sanciona con multas de $ 50.000, por infracción al art. 1100 CCCN, 4 y 8 bis ley 24240, más la suma de $ 400 por gastos de publicación, arts. 47 ley 24240, 6 inc e) Ley VII 22 y art. 4 Ordenanza n° 6758/99 (fs. 90/94).

II. El recurrente en su memoria preliminarmente sostiene que, al tratarse de una denuncia contra el B. y P., en razón de movimientos en su caja de ahorros que desconoce, asistiendo a la sucursal de la primera, el reclamo fue dirigido al banco, por lo que su representada es ajena a dicho conflicto. Seguidamente, explica el sistema de tarjeta de crédito.

Expone sus agravios, expresando que la resolución impugnada carece de fundamentación al sancionarlo, porque se basa en afirmaciones dogmáticas y se limita a indicar que su parte no produjo prueba conducente a deslindar su responsabilidad referida a la obligación de informar. Dice que los incumplimientos fueron exclusivamente atribuibles a la entidad bancaria. Agrega que la decisión se basa en presunciones

incorrectas (contrato entre usuario y empresas denunciadas) y que no se le otorgó solución a la reclamante (tarea que dice no es realizada por su parte). Agrega que, en el ámbito administrativo, en caso de duda debe estarse a favor del sancionado administrado.

Se agravia de la imposición de la multa con sustento en el art. 4 LDC, en razón de que no tiene vínculo con la denunciante, y prueba de ello, es que ésta contrató con B. y los reclamos fueron dirigidos contra el banco. Dice no puede ser responsabilizado por un contrato que no firmó. Insiste en la carencia de motivación de la decisión, la que sólo refiere a que no contestó los mails agregados a fs. 14 y 23/32.

Las mismas críticas aplica respecto a la aplicación del art. 8bis LDC, y concluye que P. limita su accionar a realizar procesamiento de datos en favor de los bancos licenciatarios de la marca V., no teniendo vínculo directo con los tarjetahabientes, ni emite tarjetas y tampoco financia consumos.

Por último, cuestiona el exceso del monto de la multa y la falta de fundamentación. Efectúa reserva de caso federal.

III. Cabe recordarse que el artículo 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone que la relación de consumo es "el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor. Se considera consumidor a la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"

Paralelamente, el artículo 3 de la Ley 24.240 añade a la definición antes transcripta que "en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica".

Enseña la doctrina que este vínculo jurídico… "resulta de una definición normativa y su extensión surgirá de los límites que la legislación le fije, debiendo establecerse: "de modo que abarque todas las situaciones en que el sujeto es protegido: antes, durante y después de contratar; cuando es dañado por un ilícito extracontractual, o cuando es sometido a una práctica del mercado… Siendo la relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, debe comprender todas las situaciones posibles. Se puede añadir que el Derecho del Consumidor regula situaciones que se desarrollan tanto en el marco del contrato de consumo como fuera del mismo, por lo que una noción acotada de la relación de consumo dejaría sin poder considerar supuestos expresamente contemplados por la legislación". (Lorenzetti, Ricardo Luis "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado", tomo VI, página 230/231, Ed. Rubinal Culzoni)

Esta postura doctrinaria informadora del texto legal encuentra su fundamento en la circunstancia

de tener el derecho del consumo una clara fuente constitucional de protección.

Cabe destacar que "la jerarquía constitucional consagrada implica… otorgarle un rango superior al legislativo a este derecho, incluyéndolo dentro de los nuevos derechos y garantías que pasaron a ampliar el catálogo de la parte dogmática de nuestra Carta Magna…". (López Alfonsín, Marcelo; Outon, Fernanda y Villanueva, Claudia "La constitucionalización de la protección de los consumidores y usuarios, en Stiglitz, Gabriel A. (dir), Derecho del Consumo, Juris, Rosario, 1998, N° 9, ps. 59/60)

La pretensión del constituyente y del legislador de incluir dentro del sistema de defensa del consumidor la mayor cantidad de supuestos posibles, debe servir de fuente interpretativa del artículo 1093 del Código Civil y Comercial.

Dicho artículo, al definir el contrato de consumo, lo tipifica a partir de un sujeto consumidor, de otro proveedor -en lo que aquí interesa- de servicios y del hecho de ser este adquirido para su consumo privado, familiar o social.

Paralelamente, la ley 25.065 establece el denominado Sistema de Tarjeta de Crédito; el cual es definido como "un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones

adheridos; diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato; y abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados".

Como se puede apreciar, el sistema de tarjeta de crédito resulta ser simplemente un medio por el cual, su usuario puede proveerse de bienes o servicios bajo una modalidad de pago distinta, caracterizada -esencialmente- por la posibilidad de diferir el pago de lo adquirido. Los contratos originados entre los intervinientes para el funcionamiento de este sistema, no pueden ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto.

"Ambas entidades celebraron el contrato de tarjeta de crédito dentro de un sistema en el que necesariamente interviene una entidad bancaria y la franquiciante conforme surge tanto de los resúmenes, como de la tarjeta que, como es de práctica incluyen sus marcas en el plástico junto con la de la entidad emisora. En conjunto prestan el servicio y por ende asumen responsabilidades en la operatoria de tarjeta de crédito frente al cliente." (CNACom SalaB Expte. 54473/2015 18/06/2019).

Es decir, quien se sirve de una tarjeta de crédito es, en simultáneo, consumidor o usuario respecto del proveedor del bien o servicio adquirido con esta y del sistema instituido por la ley 25.065.

En este orden de ideas, dado el imperativo constitucional vigente en materia de tutela de derechos del consumidor y la pretensión de legislador de comprender la mayor cantidad de supuestos posibles; siendo aplicable a los contratos individuales que nacen con motivo del sistema de tarjeta de crédito el estatuto del consumidor en todo cuanto otorgue mayor protección que la ley 25.065, no existe razón para no incluir en la relación de consumo a los “proveedores” -en sentido amplio- que intervienen y se benefician de tal sistema.

Determinado la inclusión del recurrente en la relación de consumo, y analizadas las constancias del caso, los agravios restantes no resultan atendibles.

Surge que el objeto del reclamo refiere a la falta de información y atención de los reclamos e impugnación de resúmenes efectuados por la denunciante, relativos a la tarjeta de crédito que implicó lo que considera, errada imputación de pagos e indebidos intereses moratorios y punitorios. La denunciante aportó cartas documentos dirigidas a B. y P. (fs.4/7) en las cuales requirió la baja de las tarjetas de crédito e impugnó el resumen de diciembre 2022, no surgiendo que P. M. de P. haya controvertido la recepción de la impugnación de la denunciante, es decir, el sistema tomó conocimiento de la manifestación de voluntad del consumidor de controvertir cargos, no obteniendo respuesta por parte de la recurrente, quien se limitó a indicar

en fecha 26/06/23, que se encuentra en análisis el reclamo (fs. 63). Se debe agregar, que tampoco formuló descargo a la imputación N°55, notificada por carta documento (fs. 85).

Con base en todo lo anterior, es posible afirmar que, anoticiados los operadores del sistema de tarjeta de crédito del reclamo del usuario, nada hicieron por solucionar la problemática planteada ni brindar información clara y precisa; lo cual constituye un comportamiento abusivo por cuando se obró sin valorar los intereses de la denunciante.

En estos términos y a tenor del sistema de responsabilidad solidaria prevista en los artículos 40 y 40 bis de la Ley 24.240; se puede concluir que la decisión de la Oficina de Defensa del Consumidor se ajusta a la plataforma fáctica del expediente.

En cuanto al monto de la multa, teniendo en cuenta lo expuesto, la conducta pasiva que mantuvo la denunciada, su posición en el mercado, las consecuencias dañosas de su conducta para el consumidor y constancias del expediente, los límites impuestos por el artículo 47 de la ley 24240 y que la suma fijada se encuentra por debajo del mínimo establecido, se concluye que la multa es razonable y se confirma el monto fijado.

En consecuencia, el recurso de apelación debe ser rechazado.

IV. Las costas de la Alzada atento la naturaleza de la cuestión se imponen por su orden. Se regulan los honorarios profesionales teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de

conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15).

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, **RESUELVE:**

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto a fs. 105/116 y, en consecuencia, confirmar la resolución N° 99/2024 ODC de fs. 90/94.

2) Imponer las costas en el orden causado.

3) Regular los honorarios del Dr. J. M. R. en la suma equivalente a 8 Jus, con más IVA en caso de corresponder.

4) Regístrese, notifíquese y oportunamente devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL N° 486 DEL AÑO 2024
DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS