Trelew, 08 de abril de 2025.

VISTO YCONSIDERANDO:

I. Mediante la Disposición N° 452/2024 - DGDPCyU, la Dirección General de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios (en adelante, la autoridad de aplicación) sancionó al Banco de la Nación Argentina (en adelante Banco Nación) y a P. M. P. S.A.U (en adelante P.) con una multa de $1.014.567,78, para cada una de las entidades, suma equivalente a una (1) canasta básica hogar 3, del mes de septiembre del 2024, por infracción a los artículos 4 y 19 de la LDC. Asimismo, impuso la carga de publicar, en el Boletín Oficial y en el diario de mayor circulación de la zona donde se cometió la infracción, la parte resolutiva de la Disposición.

También, ordenó al Banco Nación y a P. que abonen la suma de $807.666,71 a favor de S. A. G., en virtud de lo dispuesto en el artículo 40 bis de la LDC, monto que deberá ser depositada dentro de los diez (10) días hábiles, contadas a partir de la notificación de la disposición.

Para así resolver, primeramente analizó la existencia de una relación de consumo entre las partes, para luego adentrarse en el examen de las infracciones a los artículos 4 y 19 y en la procedencia del daño directo (artículo 40 bis de LDC).

Respecto al artículo 4 de la LDC, expresó que las imputadas no brindaron el debido asesoramiento a la denunciante, ya que no le hicieron saber las razones por las cuales no procedió la devolución de las compras que fueron impugnadas por ella.

Agregó que no existen antecedentes que demuestren que las empresas hayan brindado a la consumidora la información de manera clara, veraz, oportuna, detallada, precisa y fehaciente.

Trascribió jurisprudencia de este Tribunal y destacó que tanto la entidad emisora como el banco, dejaron a la clienta en total indefensión y confusión, ya que la investigación que habría realizado el banco es confusa y poco clara, y que solo argumentaron la falta de responsabilidad.

Señaló que las empresas denunciadas, a fin de eximirse de responsabilidad, deben demostrar que los gastos realizados son de la usuaria y no de otra persona, para ello, deben presentar las pruebas y, en el caso, no presentaron los comprobantes de gastos que demuestren por qué la consumidora debe pagar las sumas que cuestiona.

Afirmó que la entidad bancaria en ningún momento demostró que realizó la investigación del crédito impugnado y, por lo tanto, ante la falta de comunicación entre las entidades denunciadas, no se puede soslayar la responsabilidad por la falta de información a la consumidora. En consecuencia, sostuvo que se encontraba consumada la infracción al deber de información.

En relación con el artículo 19 de la LDC, expresó que las denunciadas no cumplieron el procedimiento detallado en los artículos 26 y 27 de la Ley de Tarjetas de Crédito, dado que no

presentaron los comprobantes que acrediten los montos que la usuaria impugnó, lo que habría allanado el camino para una óptima resolución de la controversia.

Por otra parte, consideró que el daño concreto y material producido por la empresa es de $807.666,71, conforme la planilla SICAL de hojas 114. Además, indicó que reúne los requisitos previstos en la norma para la aplicación de dicho rubro.

Por último, para la graduación de la multa tuvo en cuenta la dispuesto en el artículo 47, inciso b), de la LDC.

II. El 23/12/2024, el Banco Nación interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 16/01/2025, por la Disposición N° 34/2025 de la DGDPCyU.

En primer lugar, plantea la incompetencia de la oficina de defensa del consumidor.

En segundo lugar, alega incongruencia entre la disposición recurrida y la imputación realizada por la oficina, argumentando que en el acta N° 56/2023 se le imputa la infracción al artículo 4 y artículo 19 de la LDC, sin embargo, fue condenado por violación al artículo 40 bis de la LDC, sin que haya podido expedirse ni defenderse al respecto.

En consecuencia, invoca la violación al derecho de defensa y al principio de congruencia, cita jurisprudencia de este Tribunal y asegura que la autoridad de aplicación se expidió sobre cuestiones no imputadas.

En tercer lugar, respecto a la infracción al artículo 19 de la LDC, relata que el servicio que prestó no fue deficiente, sino todo lo contrario. Explica que, con posterioridad al desconocimiento de los consumos, en el resumen de cuenta del 22/12/2022, se acreditaron a favor de G. los consumos que fueron desconocidos.

Detalla que del total de las operaciones cuestionadas sólo la operación “F. P. L. L”, cobrada el 19/01/2023, por la suma de $192.000, no fue reconocida por la tarjeta. Advierte que no existió en ningún momento una defectuosa prestación del servicio, devolviendo en tiempo y forma los consumos cuestionados, por lo que no existe posibilidad de reembolso.

En cuarto lugar, dice que la multa por la infracción al artículo 4 de la LDC, ocasiona un gravamen a sus intereses, vulnerando de forma directa el derecho de propiedad, la garantía en juicio y el debido proceso.

Asegura que la norma mencionada refiere al deber de información de los servicios que brinda el prestador y no los que brindan terceros, y que, durante todo el proceso se le proporcionó a la clienta información clara, detallada y concisa.

Seguidamente, afirma que de los resúmenes de la tarjeta en cuestión se advierte los consumos efectuados por la accionante, lo que demuestra que fue informada correctamente y que tenía conocimiento pleno de las circunstancias.

En relación al artículo 40 bis de la LDC, indicó que en todo momento cumplió con las obligaciones a su cargo, por lo que no podría imputársele una acción u omisión defectuosa en la prestación de sus servicios.

Aclara que fue reintegrado dinero a la denunciante por el ítem "ALL ACCES/COLDPLAY" que no correspondía, dado que se realizó la devolución por el mismo concepto el 07/12/2022 y el 04/01/2023, por ello en el resumen del 08/03/2023 se realizaron los ajustes pertinentes. En consecuencia, señala que no existió perjuicio económico a la denunciante.

Por otra parte, indica que la imposición de la multa es incorrecta, que el monto es exorbitante y que afecta el derecho de defensa en juicio, la garantía del debido proceso y el derecho de propiedad. Afirma que el monto de la multa es un enigma y desconoce la composición y fundamento de por qué se utiliza el índice de la Canasta Básica, por ende, considera que tanto la imposición como el monto de la multa es arbitrario.

Considera que la multa aplicada es en realidad una sanción de daño punitivo encubierto (artículo 52 bis de la LDC) y que el organismo tiene vedada la facultad de disponerlo.

Por último, solicita se declare la inconstitucionalidad del artículo 45 de la ley 24.240.

III. El 07/01/2025, P. interpuso recurso de apelación, que fue concedido el 16/01/2025 por la Disposición N° 34/2025 de la DGDPCyU.

Dice que la sanción impuesta debe ser revocada, dado que el conflicto es entre el Banco Nación y la usuaria. Considera que la resolución es arbitraria y nula por carecer de fundamentación. Cita doctrina y jurisprudencia.

Explica el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito y los principales servicios que ofrece, puntualizando que se dedica principalmente al procesamiento de pagos de tarjetas de crédito y a la oferta de diversos servicios que permiten gestionar las conexiones entre las entidades financieras y de las empresas con sus clientes.

Por otra parte, se agravia de la multa impuesta por la infracción al artículo 4 de la LDC. Trascribe el artículo 1100 del CCCN, cita doctrina y alega que el deber de información corresponde al banco emisor de la tarjeta de crédito, que en el caso es el *"Banco Santander"*, por lo que considera improcedente que se le imponga la multa.

Agrega que no firmó ningún contrato con la denunciante y, por ende, no tiene capacidad para cumplir con algo a lo que nunca se obligó. Dice que la disposición simplemente menciona que es responsable porque "no dio respuesta", lo que considera insólito y, además que omite mencionar de qué modo incumplió el artículo 4 de la ley 24.240.

Explica que no tiene vínculo directo con los tarjetahabientes, que no emite las tarjetas de crédito, ni otorga créditos personales o hipotecarios.

Respecto a la infracción al artículo 19 de la LDC, destaca que las operaciones denunciadas fueron realizadas con la tarjeta en ambiente presente, lo que significa que la tarjeta fue

introducida en una terminal del comercio y que el chip interno que posee la misma fue validado, sin arrojar anomalía en el procedimiento.

Aclara que, si la tarjeta no fue robada o extraviada y las compras se efectuaron con tarjeta en ambiente presente, no cabe duda que la transacción fue llevada a cabo con la tarjeta de la actora -o su adicional- en ese momento.

Relata sobre la operatoria de tarjeta de crédito con chip y explica que la implementación del chip tiene por objeto evitar el fraude en ambiente presente, a causa de la falsificación del plástico de la tarjeta.

Por otra parte, remarca que resulta de aplicación la Ley especial N° 25.065 de Tarjeta de Crédito por sobre el régimen del consumidor, ya que esta última es una ley de índole general, por lo que su aplicación es supletoria.

Trascribe el artículo 26 de la Ley N° 25.065 y señala que, si la impugnación está basada en consideraciones generales sin mención específica de los errores que se le atribuyen al resumen, no pueden ser admitida, dado que no basta con desconocer el consumo, sino que hay que acreditar, al menos en forma documentada, que no se hizo o la falsedad del mismo.

Asimismo, detalla que una vez que ingresa un reclamo o impugnación, ya sea desde Servicios Visa, Visa Home o bien por la entidad bancaria dueña del producto, se realiza el pertinente análisis en función de los procedimientos operativos que tienen disponibles para ejecutar la labor, junto con la marca Visa y en conjunto con la información suministrada por el titular del plástico en cuestión.

Indica que, en dicho análisis es fundamental considerar si la tarjeta tiene denuncia de robo o extravío, lo que en el caso no ocurrió. Asimismo, sostiene que las observaciones realizadas no son vinculantes para la entidad emisora.

Añade que, conforme lo dispuesto por el artículo 40 de la LDC, la responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan y que, sólo se libera total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena, afirmando que, en el caso, no se vislumbra el cumplimiento defectuoso del servicio, dado que ante el desconocimiento del consumo se llevó a cabo el pertinente proceso en tiempo y forma.

Cita jurisprudencia sobre el régimen de responsabilidad y dice que no incumplió el artículo 19 y 40 de la ley N° 24.240, solicitando se revoque la disposición recurrida.

En cuanto al daño directo argumenta que es improcedente porque la denunciante no lo peticionó en ningún momento y que la administración no puede suplir dicha omisión de oficio.

Además, alega que no hay daño directo posible dado que no percibió las sumas de dinero que fueron cobradas a la consumidora, reiterando que no tiene vínculo contractual con la denunciante.

Asimismo, plantea la inconstitucionalidad de la figura, argumentando que la reparación del daño es una atribución propia del poder judicial. Cita doctrina y jurisprudencia.

Por otra parte, indica que hay un exceso en el monto de la multa y que la misma no deriva de un análisis serio y razonado de la cuestión debatida, ya que omite tener en cuenta el resultado, la inexistencia del daño causado, la falta de afectación del interés público y la inexistencia de dificultades o perjuicios al servicio ni a terceros. Cita doctrina y jurisprudencia.

Por último, afirma que la autoridad de aplicación omitió considerar que es la primera presunta infracción que habría cometido, la inexistencia de otras denuncias fundadas en el hecho cuestionado y de otras sanciones por la misma causal. Por ello, solicita que se reduzca el monto de la multa. Finalmente, plantea el Caso Federal.

IV. a) De manera preliminar debe recordarse que esta Alzada ejerce en estos casos el control judicial de los actos administrativos, limitada 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 (STJ Ch, 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).

En dicho marco, también este Tribunal debe ejercer la competencia revisora ciñéndose a los puntos objetados (conf. art. 280 del CPCC, por remisión del párr. final art. 7º de la Ley VII Nº 22).

b) Cabe precisar que, de las constancias de la causa, surge que:

1) El 05/04/2023, S. A. G. denunció ante la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Rawson que el 04/12/2022 advirtió cobros indebidos en su tarjeta de crédito Visa Signature N° X. del Banco Nación y que, ante dicha situación, se comunicó con el centro de atención de la tarjeta donde bloquearon la misma, informándole que debía comunicarse con el banco emisor para hacer el reclamo.

Asimismo, denunció que realizó diversos reclamos al Banco Nación sin obtener una respuesta clara, e indicó que, si bien fue devuelto lo que le cobraron por algunos de los consumos denunciados como no realizados por ella, la entidad bancaria sigue cobrándole por consumos que también fueron denunciados, sin dar motivos.

En consecuencia, solicitó la devolución de la suma de $199.551,61, que según indicó, fue descontada erróneamente de su cuenta de haberes, con más intereses. Acompañó documental.

Posteriormente, el 10/07/2023, la consumidora denunció nuevamente que el 10/04/2023, el banco extrajo de su cuenta bancaria la suma de $11.850,00 y que, conforme el resumen de la tarjeta del mes de abril del 2023, surge que debe la suma de $102.260,69.

Asimismo, relató que el 31/05/2023 la entidad bancaria nuevamente extrajo la suma de $34.246, que según el resumen de mayo del 2023 debe la suma de $111.372,28, y que, además, el 05/07/2023 le descontaron la suma del $61.017,53.

Seguidamente, detalló que el 13/04/2023 y el 23/06/2023, el banco le habría indicado que *"…el importe relacionado con el desconocimiento de las operaciones vinculadas a su tarjeta de crédito podrá ser acreditado de forma provisoria en su cuenta de tarjeta de crédito…",* y que *"…El reclamo elevado no corresponde a un nuevo cupón sino a la resolución desfavorable de fecha 20/10/22, ya que dicho cupón fue devuelto por el comercio, dicha devolución se observa en el resumen de vto. 07/12/2022…"*

A continuación, solicitó que se le reintegre la suma de $306.668,14, correspondiente a los débitos que se realizaron en su cuenta de haberes los días 12//12/2022, 01/02/2023, 10/04/2023, 31/05/2023 y 05/07/2023, con más intereses.

2) El 03/05/2023, se celebró la audiencia de conciliación, sin que las partes lograran arribar a un acuerdo.

3) El 25/10/2023, se labró el acta de imputación N° 56/2023, disponiéndose el inicio de las actuaciones sumariales contra el Banco Nación y P. por las presuntas infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC y se hizo saber a las presuntas infractoras que la pretensión de la denunciante consistía en el reintegro de la suma de $306.668,14, con más intereses, así como también, el cese del cobro indebido por los consumos que no fueron realizados por ella.

4) El 07/11/2023 y el 08/11/2023, el Banco Nación y P., respectivamente, presentaron descargo.

5) El 11/12/2024, el Banco Nación ofreció a la denunciante la devolución de la suma de $192.000, con más los intereses, monto correspondiente al ítem: "FTM PROD LAURIA L". El 14/12/2024, la actora rechazó la propuesta mediante correo electrónico.

6) El 17/12/2024, la autoridad de aplicación adjuntó una planilla de ajuste por intereses y el mismo día dictó la Disposición recurrida.

c) Pasando a resolver, en primer lugar, corresponde expedirnos sobre la competencia de la Oficina de la Defensa del Consumidor. En tal contexto, no puede pasarse por alto que la finalidad de la LDC es la protección del consumidor o usuario, resultando sus normas de orden público, por lo que dicho sistema persigue su debida tutela y protección, que, a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico. De esta manera, se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el artículo 42 de la Constitución Nacional (conforme esta Sala, SICA N° 15/2022 y SDC N° 04/2016).

Es importante tener presente entonces, que la existencia de un ente regulador de control específico del proveedor del servicio, en este caso, el Banco Central de la República Argentina, no excluye la aplicación de la LDC, por cuanto, el último párrafo del artículo 3 de la

mencionada normativa indica que las relaciones de consumo se rigen por dicha Ley, sin perjuicio de que el proveedor, por su actividad, esté alcanzado por otra normativa específica.

La aplicación de las normas a las que se encuentra sujeta una entidad bancaria no conlleva al desconocimiento la aplicación del derecho común tal como pretende la recurrente, máxime cuando ello puede arrojar sobre el consumidor una situación de desamparo que el texto constitucional repugna.

La LDC es aplicable al caso conforme lo dispuesto en su artículo 1, ya que la actividad de la entidad bancaria denunciada se encuentra dentro de las prestaciones de servicios alcanzadas por ella.

Ahora bien, en relación a la intervención de la autoridad de aplicación, a la luz de la forma en que el régimen de competencias es estructurado desde su órbita nacional hasta la local, se advierte que la Provincia puede delegar facultades de control, vigilancia y juzgamiento a los municipios (conforme ésta Sala SICA N° 15/2023, SICA N° 05/2022, entre otras).

El artículo 41 de la LDC establece que, en el orden nacional, la Secretaría de Industria y Comercio es la autoridad de aplicación de procedimientos y sanciones referidos a la norma y que los gobiernos provinciales y el Gobierno de la ciudad de Buenos Aires actuarán como autoridades locales de aplicación, pudiendo las provincias delegar sus funciones en organismos de su dependencia o en los municipios.

Por su parte, la Ley VII N° 22 hace mención a la autoridad de aplicación provincial y municipal en sus artículos 2 y 3 y el Decreto N° 1545/06 dispone que *"La Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente de la Dirección General de Industria y Comercio, Subsecretaría de Desarrollo Económico, Ministerio de la Producción, actuará en la vigilancia, control y juzgamiento de las infracciones previstas por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial VII N°. 22 en jurisdicción de la Provincia del Chubut. Sin perjuicio de las facultades delegadas en el Artículo 3º de la citada Ley Provincial a los municipios que adhieran expresamente a la misma, la Autoridad de Aplicación Provincial se reserva la facultad de juzgamiento y de aplicación de sanciones, si correspondieran; conforme a las previsiones de las normas jurídicas citadas"*.

Asimismo, la Ley VII N° 53 en su artículo 2 prescribe que se establece como autoridad de aplicación de la presente *"la Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios, dependiente de la Secretaría de Trabajo de la Provincia del Chubut, para intervenir en el control, vigilancia y resolución de todos los conflictos que se sucedan, de oficio o a petición de parte por la Ley Nacional 26.361, y sus respectivos decretos reglamentarios, la Ley Provincial VII N° 22 con las reformas que se consideren y sus respectivos decretos reglamentarios"*.

El artículo 3 de la mencionada norma provincial modificó el artículo 3 de la Ley VII N° 22, que quedó redactado de la siguiente manera: *"Los municipios que en forma expresa adhieran*

a las disposiciones de la presente Ley podrán ejercer las facultades de control y vigilancia de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y su modificatoria Ley Nacional 26.361. Los municipios deberán adherir expresamente al Capítulo III de la presente. La autoridad de aplicación provincial podrá actuar en forma concurrente con los municipios en el ejercicio de las facultades de control y vigilancia, reservándose la facultad de juzgamiento de las infracciones que se sometan a tratamiento en el marco de la citada Ley Nacional".

En consecuencia, corresponde confirmar la competencia del órgano administrativo local en el conocimiento y decisión del caso enmarcado en una relación de consumo y la consiguiente facultad revisora de esta Alzada conforme los artículos 41, 42 y 63 de la Ley N° 24.240, modificada por la Ley N° 26.361; artículos 1º, 5º y 7º de la Ley VII Nº 22, Ley VII Nº 53.

d) Respecto al planteo formulado por el Banco Nación sobre la incongruencia entre el Acta de imputación, infracción e inicio de sumario N° 56/2023 DGDPUyC (25/10/2023) y la Disposición recurrida, cabe precisar que la autoridad de aplicación imputó al Banco Nación y a P. las presuntas infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC y, además, el organismo consignó bajo el título *"Solicitud"* la pretensión de la denunciante consistente en la devolución de la suma descontada por los consumos cuestionados y el cese de todo cobro indebido por los mismos. Ello, en definitiva, configura el pedido de resarcimiento por el daño directo y que el Banco Nación y P. no pueden desconocer, dado que fueron debidamente notificadas el 30/10/2023 y el 01/11/2023, respectivamente.

En virtud de ello, no se observa ninguna incongruencia entre el acta de imputación y la disposición recurrida, ni tampoco la afectación del derecho de defensa de la recurrente, razón por la cual el presente agravio debe ser rechazado.

e) Ahora corresponde expedirnos sobre la responsabilidad solidaria de P. quien cuestiona la extensión de la responsabilidad a su parte, argumentando que esta no contrata con los usuarios, sino que únicamente lo hace con los bancos emisores y pagadores.

Como es sabido, el contrato de tarjeta de crédito es una combinación de financiamiento y modalidad de pago en las operaciones de adquisición de bienes y servicios. En dicha relación se unen los contratos bancarios de concesión de crédito con el servicio de caja y naturalmente el de compraventa o prestación de servicios, con diferimiento de pago del precio, donde una empresa especializada denominada entidad emisora se obliga a otorgar a favor de una persona física o jurídica denominada tomador, cliente, titular o usuario, un crédito que este podrá utilizar mediante la mera presentación de la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes o servicios de terceros, obligándose a cancelar a la entidad emisora en la forma y modos convenidos (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, Buenos Aires, 18 de junio 2019, "MICHAN, LAURA ELENA C/ P. MEDIOS DE PAGO S.A Y OTRO S/ ORDINARIO", Expte. N° 54473/2015).

Cabe destacar que se considera a este tipo de contratos como *'sui generis'*, dado que participa, sin duda, de los caracteres de distintos contratos, dando nacimiento a la creación de un peculiar sistema de integración en el cual cada uno de los que los componen tiene una participación o rol concreto y diverso, lo que evidencia la existencia de derechos disímiles para cada uno de los participantes, según la situación fáctica o jurídica que a su respecto se presenta.

En el mencionado sistema la "entidad emisora" emite las tarjetas que serán aceptadas por los establecimientos adheridos, para el pago de los consumos efectuados y que puede coincidir con la entidad que recibe las presentaciones de los establecimientos adheridos para liquidar los importes; la 'empresa de franquicia', es decir, la titular de la tarjeta que autoriza a los emisores a ponerlas en circulación y los "usuarios" de la tarjeta que son quienes la solicitan y se comprometen ante el emisor de cancelar los cargos derivados de su uso. Estos contratos, 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.

En el caso, Banco Nación es el emisor de la tarjeta de crédito Visa y recibe los pagos que efectúan los clientes. En tanto que P., al ser representante de Visa Internacional en Argentina, es quien autoriza al Banco a emitir las tarjetas Visas y también es quien registra los consumos confeccionando y emitiendo los resúmenes de la tarjeta de crédito.

La doctrina y jurisprudencia han señalado que *"...acertadamente se afirma el efecto conexo de la obligación que tienen tanto el administrador como el Banco pagador de hacerse cargo de los perjuicios resultantes de la utilización fraudulenta de la tarjeta de crédito..."* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, 13/07/2021, FROMBACH, NICOLAS c. P. MEDIOS DE PAGO S.A. Y OTRO s/ORDINARIO - TR LALEY AR/JUR/108846/2021, con cita a: Moeremans, Daniel E., "Quién soporta patrimonialmente las consecuencias de los fraudes al sistema de tarjeta de crédito?", comentario al caso: "Lemelsons vs.Citibank", DCCyE, 2011 (abril) , pagina 249, Cita Online LL: AR/DOC/890/2011).

Ello por cuanto, *"...el riesgo que implica el uso del sistema no puede ni debe recaer ni en los usuarios ni en los comerciantes, ambos necesarios para que se desarrolle la operatoria que beneficia a ambos codemandados, que perciben tanto del titular como del comercio adherido aranceles y comisiones. Así lo ha entendido la jurisprudencia en diversos precedentes*" (CNCom., Sala E, "Hierrotech de Di Masi Pascual y Ceres Juan S.H v. Diner's Club Argentina s/sumario del 13.3.2001, ídem sala B, "Gómez, Carlos A. v. Argencard S.A y Citibank S.A s/ordinario ", del 6.12.2002; ídem, "Otegui Rodolfo M. v. Diners Club Argentina S.A s/ordinario" del 21.8.2002; ídem Sala A, "Miller, Jorge y otros c/ Visa Argentina SA y otro" del 12/12/2003, cita en La Ley online: Cita Online: 70055795).

Las empresas organizadoras del sistema de tarjeta de crédito pueden y deben prever las contingencias que se susciten en su funcionamiento, y adoptar las prevenciones pertinentes, obrando con lealtad y con la diligencia debidas, pues se trata de la prestación de un servicio en forma profesional (conf. CNCom, Sala A, in re "Miller, Jorge y otros c/ Visa Argentina SA"

del 12/12/2003; idem, "Nicoli, Alfredo Fernando c/ Banco Credicoop Coop. Ltdo” del 28/12/2006).

Es evidente, entonces, que la organizadora debe asumir el riesgo empresario ínsito en tal actividad y responder ante una defectuosa prestación del servicio por ella administrado. Desde tal perspectiva, es claro, que la prestación del servicio de tarjeta de crédito deviene tanto del Banco interviniente como de la entidad administradora del sistema, no sólo porque lo publicitan y ofrecen conjuntamente, sino porque participan ambos activamente de su funcionamiento, motivo por el cual son ambas partes quienes deben asumir el riesgo empresario asociado a tal actividad (CN Com. Sala A, "Frigerio Benjamín Horacio c/ HSBC Bank Argentina SA y otro s/ ordinario" del 28/12/2015).

Por lo tanto, 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.

Por ello, corresponde confirmar la extensión de la responsabilidad en forma solidaria a P. por el incorrecto funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito.

f) Superadas las cuestiones antes planteadas, seguidamente trataremos las infracciones a los artículos 4 y 19 de la LDC, para luego analizar la procedencia del daño directo, la procedencia y gradualidad de la multa dispuesta.

Corresponde aclarar que en este punto se trataran conjuntamente los agravios expuestos por Banco Nación y P., atendiendo a la identidad de sus planteos.

En relación a la infracción al deber de información del artículo 4 de la LDC, de las constancias de las actuaciones se desprende que ambas recurrentes brindaron un relato parcial y confuso respecto de la investigación que habrían realizado ante la denuncia de la consumidora.

El Banco Nación en su descargo y al expresar agravios, indicó que el artículo 4 de la LDC hace referencia a los servicios que presta el proveedor y no los terceros ajenos a la relación comercial, y expresó, de forma general, que la consumidora siempre tuvo la información necesaria, razón por la cual pudo realizar el desconocimiento de los consumos. Asimismo, alegó que realizó la investigación correspondiente y que la misma siempre fue informada. Sin embargo, no dio detalles ni acompañó la documentación que de cuenta de ello.

Por su parte, P. se limitó a argumentar que no tiene vínculo contractual con la denunciante, por lo que desconoció la vigencia, estado y alcance del mismo.

Ello sentado, se advierte que los argumentos brindados por las recurrentes, no aportan elementos que den luz a la situación denunciada por la consumidora, dejando en evidencia que, aún en esta instancia, las empresas denunciadas continúan violando su deber de información, ya que sus argumentos se ven acotados a reafirmar lo que ya expusieron en sus descargos. Ninguna de las recurrentes detalló los motivos de la continuidad de los cobros en la cuenta de haberes de la denunciante, conforme fue requerido durante el procedimiento tanto por G. como por la autoridad de aplicación, ni hacen mención sobre el proceso de investigación y el resultado que éste arrojó. Todo lo cual no hace más que confirmar los argumentos que fueron expuestos por la autoridad de aplicación en el Acta de Imputación y en la Disposición recurrida.

En este punto, debe recordarse que el deber de informar que pesa sobre los proveedores tiene base constitucional en el artículo 42, y se encontra presente sobre toda la duración de la relación de consumo, en tanto "es previo, concomitante y posterior a la formalización del contrato, para que el consumidor obtenga la ejecución satisfactoria con relación al bien o servicio contratado, 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" (Vallespinos, Carlos Gustavo, Ossola, Federico Alejandro, "La obligación de informar en los contratos. Consentimiento informado. Derechos del consumidor", Editorial Hammurabi, Buenos Aires, 2010, pág. 229, 233 y 304). Por ello, no puede considerarse que se haya cumplido con el deber de información requerido por la LDC.

Esta Sala dijo, en reiteradas oportunidades, que el sólo hecho de no informar o de hacerlo en forma insuficiente alcanza para perfeccionar la infracción descripta en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor. Por lo tanto, no informar debidamente constituye la falta (conforme SICA N° 15/2023 con cita a SICA N° 24/2022, SICA Nº 02/2020, SICA Nº 09/2015 y SICA Nº 06/2015, entre muchas otras).

En virtud de ello, toda vez que los argumentos de las recurrentes no logran rebatir el fundamento empleado por la autoridad de aplicación, corresponde rechazar el presente agravio.

g) Con respecto al artículo 19 de la LDC, es preciso recordar que a norma sanciona la omisión o incumplimiento de los deberes u obligaciones a cargo de los prestadores de bienes y servicios que fueron impuestos como forma de equilibrar la relación prestatario consumidor. Basta con la verificación de tales hechos para hacer nacer por sí la responsabilidad del infractor. Su apreciación es objetiva, por lo que la simple omisión alcanza por sí misma para configurar la violación a la norma (conforme esta Sala en SICA N° 15/2023 con cita a CNCAF Sala II; 13/07/2006, "A. E. A. S.A. y otros vs. Dirección Nacional de Comercio Interior s. Disposición 934/2004"; Rubinzal Online; RC J 2023/06).

La ley 25.065 de Tarjeta de Créditos establece un procedimiento especifico ante los cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular. La norma en análisis

dispone que *"...El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior…",* que *"...Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones…"* y que *"...Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes…"* (artículos 26 a 29 de la Ley 25.065).

En el caso, de las constancias de la causa no surge acreditado el procedimiento antes citado. El Banco Nación solamente refirió que de la documental acompañada se evidencia que se procedió a realizar la investigación pertinente por los montos cuestionados en los plazos correctos, alegando que el procedimiento de impugnación se efectuó en tiempo y forma, sin embargo, no aportó prueba de cómo se llevó a cabo dicho procedimiento y de las explicaciones dadas a la consumidora. Únicamente reseñó que la denunciante pudo realizar el desconocimiento de los consumos gracias a la información brindada en los resúmenes de la tarjeta de crédito, lo que es claramente insuficiente para tener por acreditado el cumplimiento del procedimiento que la ley 25.065 prevé ante la impugnación o desconocimiento de consumos.

Por su parte, P. en el descargo y al expresar agravios, sólo manifestó que nunca prometió ni ofreció nada a la denunciante y que no contrata con los tarjetahabientes.

En este contexto, los proveedores se encuentran en la posición de cumplir diligentemente con las obligaciones impuestas, en tiempo y forma, pero también soportan la carga de acreditarlo ante un eventual reclamo, en tanto se presume que es la parte de la relación jurídica que se encuentra en mejores condiciones al efecto, por disponer de mayor acceso a los elementos de prueba. Así, estando en mejores condiciones técnicas para acreditar los hechos controvertidos, cabe presumir en su contra cuando existe orfandad probatoria (conf. esta Sala A, SICA N° 03/2017; con cita a: Picasso-Vázquez Ferreyra, "Ley de Defensa del Consumidor", Ed. La Ley, Tomo I, 2009, pág. 669).

Así las cosas, conforme lo expuesto se corrobora que ambas denunciadas infringieron el artículo 19 de la LDC.

h) En cuanto al planteo de improcedencia del daño directo, tampoco resultan atendibles los fundamentos expuestos por las apelantes, puesto que de las constancias de la causa surge puntualmente del formulario de denuncia (hoja 05) que la denunciante solicitó las sumas que les fueron descontadas de su cuenta de haberes ($199.551,61), con más intereses. Y que, posteriormente denunció (hojas 65/75) que se efectuaron nuevos cobros por los consumos que ya habían sido desconocidos por ella de su tarjeta de crédito, razón por la cual solicitó el

reintegro de la suma total de $306.668,14, con más los intereses. A hojas 114 la autoridad de aplicación acompañó planilla de ajuste de intereses, que no fue cuestionada por las recurrentes.

Por ello, resulta inatendible el argumento de P. referido a que no corresponde la indemnización de daño directo porque la denunciante no solicitó tal reparación.

Tampoco es admisible el argumentó expuesto por el Banco Nación referido a que los débitos efectuados en la cuenta de haberes de la consumidora se debieron a una duplicidad en los reintegros en relación al ítem “ALL ACCES/ COLDPLAY”. En este punto, cabe advertir que dicho planteo no fue expuesto en el descargo, ni en ninguna otra presentación de la recurrente en el procedimiento administrativo, sino que fue introducido recién al expresar agravios, razón por la cual no puede ser tratado en esta instancia (conf. artículo 280 del CPCC).

En lo atinente al planteo de inconstitucionalidad del artículo 40 bis de la LDC (añadido por el artículo 16 de la Ley N° 26.361), que otorga expresamente a la administración la potestad de fijar indemnizaciones, debemos señalar que ello encuentra su justificación en la especialización técnica, independencia e imparcialidad de la autoridad de aplicación de la LDC.

Es que la finalidad de la LDC, en este aspecto, es lograr un mecanismo ágil para permitir el resarcimiento del consumidor en los casos de daños de escasa cuantía evitando así que el usuario tenga que transitar un proceso judicial para obtener la reparación del daño. Cabe señalar que los consumidores y usuarios gozan de una protección de raigambre constitucional (artículo 42), que el resarcimiento reclamado en autos y fijado por la autoridad administrativa consistió ni más ni menos que en el reintegro de las erogaciones realizadas por la denunciante con más los intereses desde que esta suma es debida.

Además, el recurso de apelación deducido y, consecuentemente, la intervención de esta Cámara garantiza el resguardo de los derechos al debido proceso y de defensa de las partes que dice afectados la apelante.

Esta Sala ha señalado que en el daño directo la antijuricidad está dada por la violación al ordenamiento de defensa del consumidor, principalmente a la LDC 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 (conforme SICA N° 21/2022 y SIC N° 31/2018).

Como se dijo el artículo 40 bis de la LDC otorga facultades a los organismos administrativos para fijar indemnizaciones destinadas a reparar daños materiales y si bien la potestad del Estado de aplicar el derecho a los conflictos entre particulares, es decir la jurisdicción, es propia y exclusiva del Poder Judicial, lo cierto es que existen ciertas facultades que son ejercidas por la Administración Pública para su mejor y más eficaz desenvolvimiento y para proveer al bien común, como sucede para estos supuestos. Es que, en el marco de esas facultades, los organismos administrativos de aplicación de la LDC pueden, siempre que cumplan con los

requisitos pre aludidos, fijar una indemnización del daño directo, para resarcir ciertos perjuicios sufridos por el consumidor (conforme esta Sala SIE N° 12/2020 con cita a Zambotti Lucas A., “La indemnización del daño directo al consumidor en sede administrativa. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación”. Editorial “, La Ley, Tomo 2019-F., página 2).

Por lo tanto, la Disposición recurrida no contiene un ejercicio irrazonable del artículo 40 bis de la LDC, por lo que debe rechazarse la inconstitucionalidad planteada.

En cuanto a la graduación de la indemnización por daño directo, cabe destacar que incluye aquel daño susceptible de apreciación pecuniaria ocasionado al consumidor o usuario en sus bienes o persona. Es decir, se incluye dentro del mencionado daño directo, en el sentido legal, el valor del producto o su reparación (conf. esta Sala SICA N° 15/2017 con cita a: en Bueres, Alberto - Picasso, Sebastián, “La responsabilidad por daños y la protección del consumidor”, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario”, t. 2009-1, página 61).

En este caso, el perjuicio económico sufrido por la consumidora es la suma de $807.666,71, conforme la planilla de ajuste de intereses, monto que no fue debidamente cuestionado por las recurrentes.

i) Respecto a la multa prevista en el artículo 49 de la LDC, destacamos que el presupuesto de hecho para sancionar es la verificación de una infracción al régimen de la LDC y ella, conforme surge del expediente y lo ya señalado, es objetivamente suficiente para la defensa de los consumidores (doctrina de los artículos 3 y 37 de la LDC; artículo 6°, inciso “b”, de la Ley VII N° 22; esta Sala, SICA N° 20/2022, SICA Nº 05/2015, SICA Nº 02/2015, SICA Nº 10/2014, entre otras).

También lo es que las alternativas para graduar la sanción en este caso fueron las previstas por el artículo 49 de la LDC, que postula la necesidad de ponderar la posición en el mercado de la empresa infractora, en el caso, el perjuicio resultante para el usuario, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos derivados de la infracción, entre otras (artículo 6, inciso "f", párrafo final, de la Ley VII Nº 22; esta Sala N° SICA 20/2022 con cita a C.S.J.N., 30/05/2001, Fallos 324:1740).

En este caso se corroboró el incumplimiento a los artículos 4 y 19 de la LDC y, además, se dispuso indemnizar a la consumidora por el daño económico que sufrió a consecuencia de ello.

En relación al monto de la multa, 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. La Disposición recurrida, al cuantificar la multa impuesta, tomó en consideración como pauta lo dispuesto en los arts. 47 y 49 de la LDC.

Así, se observa que el monto de la multa de $1.014.567,78 para cada una de las infractoras, equivalente a una canasta básica para el hogar tipo 3, en el mes de septiembre del 2024, se encuentra dentro de los parámetros que el artículo 47 de la LDC establece (conf. art. 119 de la

Ley N° 27.701, publicada en el B.O. el 01/12/2022) y no luce desproporcionado con el análisis de responsabilidad descripto por la autoridad de aplicación y que este Tribunal ratifica.

Ello, considerando la escala prevista por dicha norma, es decir, "*cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)"*. Es relevante tener en cuenta la valorización informada por el INDEC para dicha canasta básica en la fecha mencionada, además de la gravedad de las infracciones cometidas.

J) Por último, en cuanto al planteo de inconstitucionalidad alegado por el Banco Nación en el punto IV del escrito recursivo, referido al pago previo de la multa para habilitar la vía recursiva dispuesto en el artículo 45 de la LDC, Cabe destacar que no es exigido en el procedimiento administrativo ante las autoridades de aplicación de la Provincia del Chubut como requisito de admisibilidad del presente recurso (conforme artículo 7 de la Ley VII - N° 22), motivo por el cual resulta improcedente.

Por los fundamentos expuestos, la Disposición N° 452/2024 DGDPCyU luce ajustado a derecho, y corresponde que sea confirmada.

V. Por la forma en que se resuelve el presente, las costas se impondrán a las recurrentes vencidas (artículo 69 del CPCC).

En mérito de la extensión e importancia de las labores desarrolladas, el resultado obtenido, así como el carácter con que actuaron, corresponde regular los honorarios de los abogados apoderados del Banco Nación, A. B. y L. C. y de la abogada patrocinante M. V. G. A., en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus y los de E. C., abogado apoderado de P. en la suma equivalente a ocho (8) Jus (artículos 5, 6 bis, 7, 13 y 46 de la Ley XIII Nº 4), en todos los casos con más el IVA en caso de corresponder.

Por ello, la Sala "A" de la Cámara de Apelaciones de Trelew, RESUELVE:

CONFIRMAR la Disposición N° 452/2024 DGDPCyU (17/12/2024).

IMPONER las costas a la recurrente vencida.

REGULAR los honorarios de A. B., L. C. y M. V. G. A., en conjunto, en la suma equivalente a ocho (8) Jus y los de E. C., en la suma equivalente a ocho (8) Jus, en todos los casos con más el IVA en caso de corresponder.

REGÍSTRESE, notifíquese y devuélvase a la Dirección General de Defensa y protección de Consumidores y Usuarios de Rawson.

Natalia Isabel SPOTURNO	**Marcelo Fernando PERAL**	**Florencia CORDÓN FERRANDO**
JUEZA DE CÁMARA	**PRESIDENTE**	**JUEZA DE CÁMARA**

Registrada como Sentencia Interlocutoria N° ____12_____ /2025 - SICA. Conste.

RIFFITHS
CÁMARA

Ricardo Fabián GRIFFITHS
SECRETARIO DE CÁMARA