



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

La Plata, 21 de junio de 2018.-

AUTOS Y VISTOS: este **Expte. 975169** caratulado **“CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A”** remitido por la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor del que **RESULTA;**

1. Que el día 28 de mayo de 2015, CATULLO MIGUEL ALBERTO (DNI 21.828.431) presentó denuncia contra “Visa Argentina S.A.”, “Mastercard S.A.” y “Citibank N.A.”, en la que manifiesta que el día 31/3/2015 emprendió un viaje laboral con destino a la ciudad de Bogotá, Colombia. Señala que, previo a viajar, notificó telefónicamente al Banco Citibank de manera de poder utilizar su tarjeta de crédito “Visa” durante su estadía fuera del país; en respuesta a su pedido el denunciante manifiesta haber recibido un correo electrónico mediante el cual le informaron que su pedido había sido recibido y que sería procesado en las siguientes ocho horas.

Agrega que realizó el mismo procedimiento de aviso con la entidad Falabella para la utilización de su tarjeta de crédito “CMR Mastercard”.

Declara que luego de arribar a su destino intentó hacer algunas compras y abonarlas con las citadas tarjetas de crédito; sin embargo al momento de pasarlas por dos lectores distintos no pudo abonar la compra.

Precisa que no tuvo inconveniente en utilizarlas en el *duty free* de Argentina como en la sucursal del Perú, en ambos casos el día 15/04/2015.

Concluye que sólo se encontró impedido de usar sus tarjetas en el país al que viajó como destino final.

Puntualiza que los hechos denunciados lo colocaron en una situación de indefensión, sin obtener una solución a su problema, a pesar de haber llamado numerosas veces a los números de contacto que le habían dado las compañías, recibiendo por toda respuesta la inexistencia de cualquier problema que pudiese impedir el uso de sus tarjetas en Colombia.

Agrega que contando con poco dinero en efectivo, no pudo afrontar el abono de cenas y reuniones de índole laboral “...causándome conflictos laborales o incluso la frustración de eventuales negocios...debiendo utilizar distintos medios de transportes mucho más onerosos para trasladarme y que importaron un dispendio de tiempo, incomodidad, fastidio y convirtió por demás engorrosa la labor que debía realizar...” (fs. 3).

Solicita la sanción a las denunciadas y el daño directo, “...Atento a las continuas molestias que tuve que tomarme en mi período laboral, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo...” (fs. 3 vta.). Agrega a su denuncia copia de documental a fs. 5/15

2. Que a fs. 41, con fecha 23 de septiembre de 2015, se realizó una audiencia conciliatoria a la que se presenta el denunciante y las denunciadas “PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.”, “CITIBANK”, y “CMR FALABELLA S.A.”, las que solicitaron un cuarto intermedio.

3. Que a fs. 42/44 luce agregado escrito del denunciante en el que solicita que, atento la falta de respuesta por parte de las denunciadas, ellas sean sancionadas por cuanto “...actuaron negligentemente en la prestación de un servicio contratado y abonado con puntualidad, dejándome en un estado de



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

vulnerabilidad e inseguridad total en un país extranjero...” (fs. 42). Manifiesta que debió solicitar dinero en efectivo prestado y agrega que “...En forma de probar la veracidad de mis dichos, adjunto al presente contrato de préstamo sin interés, celebrado el día 3 de Abril en Bogotá. Entre éste dicente y el Sr. Omar Cacase, quien amablemente me facilitó la suma de USD 4.000 en efectivo para poder movilizarme en mi estadía, y solventar los gastos...” (fs. 42); a continuación detalla los gastos aludidos (fs. 42/42 vta.). Agrega en respaldo a sus dichos la documentación que en copia simple luce agregada a fs. 43/44.

4. Que a fs. 48 y fs. 50 obran agregadas sendas presentaciones de la co-denunciada PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. en la que sostiene “...*que desde 2005 Prisma Medios de Pago S.A. no le presta servicios al Citibank como emisor de tarjetas Visa, por lo tanto, la toma de información de salida al exterior la toma el propio Banco...*” (fs. 48). Agrega que “...*esta parte desconoce por no constarle la documentación acompañada por la parte denunciante, careciendo la misma del más mínimo sustento legal y a las claras tendenciosa y maliciosa...*” (fs. 50).

5. Que a fs. 51 luce agregado escrito del denunciante en el que solicita el pase a imputación.

6. Que a fs. 52/55 obra en el expediente acto administrativo de imputación en el que se resolvió imputar a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. CUIT 30-59891004-5, FIRST DATA CONO SUR S.R.L. CUIT 30-52221156-3, CITIBANK N.A. CUIT 30-50000562-5, y CMR FALABELLA S.A. CUIT 30-65572353-2, por **presunta infracción al artículo 19 de la Ley**

24.240. Asimismo, se imputó a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. CUIT 30-52221156-3 por la **presunta infracción al art. 48 de la Ley 13.133.**

9. Que a fs. 56 obra agregado escrito del denunciante en el que solicita el pronto despacho de las actuaciones.

10. Que a fs. 57/73 obra agregado descargo de la co-imputada CMR FALABELLA S.A. en el que también plantea la nulidad del acto administrativo.

11. Que a fs. 75/88 obra agregado escrito de descargo de la co-imputada FIRST DATA CONO SUR S.R.L.

12. Que a fs. 90/99 PRISMA MEDIOS DE PAGOS presenta escrito de descargo.

13. Que a fs. 107 obra agregado acto administrativo del Subsecretario Legal y Técnico de la Municipalidad de La Plata a los fines de remitir el presente expediente para su resolución.

14. Que a fs. 108/112 obra agregada resolución en la que dejó constancia de la no presentación de descargo de la co-imputada CITIBANK N.A. (fs. 110 vta., pto. "V."); asimismo se dispuso tener por presentado en tiempo oportuno el descargo de la imputada CMR FALABELLA S.A., rechazar los planteos de nulidad del acto administrativo de imputación de fecha 09/06/2016 y de inaplicabilidad de la Ley 24.240, ambos formulados por la co-imputada CMR FALABELLA S.A.; tener por extemporáneos los descargos de FIRST DATA CONO SUR SRL y de PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., y abrir a prueba el expediente.



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

15. Que a fs. 116 se presenta la autorizada de la denunciante a los efectos de certificar las copias obrantes a fs. 2/15.

16. Que a fs. 117/128 luce agregada presentación de FIRST DATA CONO SUR en la que formula descargo y opone falta de legitimación pasiva.

17. Que a fs. 139/154 y fs. 155/183 obran agregadas sendas presentaciones de CMR FALABELLA S.A. en las que “...**INTERPONE RECURSO DE APELACIÓN**”; manifiesta cumplir requerimiento, acompañando documental y “**HACE RESERVA DE GARANTÍAS CONSTITUCIONALES**.”, respectivamente [Énfasis en el original].

18. Que a fs. 184/196 obra agregada presentación de PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A. en la que planteó revocatoria contra la resolución de fecha 20/03/2017.

19. Que a fs. 197 obra agregada resolución de fecha 18/05/2017 en la que se dispuso agregar la presentación de fs. 116 y tener por cumplido el requerimiento efectuado a la denunciante a fs. 111; agregar la presentación de fs. 117/129 y al planteo de FALTA DE LEGITIMACION PASIVA impetrado por FIRST DATA CONO SUR SRL se dispuso estar a lo resuelto a fs. 111 punto 3º; no hacer lugar por improcedente al recurso de apelación” impetrado por CRM FALABELLA S.A. a fs. 139/154; agregar la presentación de la nombrada coimputada de fs. 155/182 y con ella tenerle por cumplido el requerimiento efectuado a su respecto mediante resolución de fecha 22 de febrero de 2017, puntos “5º” y “6º”; dejar parcialmente sin efecto por contrario imperio el punto “3º” de la resolución de fecha 22 de febrero de

2017 en relación a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., atento su planteo de revocatoria interpuesto a fs. 184/187, y tenerle por presentado en tiempo oportuno su descargo; a la prórroga solicitada en el punto “VI”, no se hizo lugar. Asimismo, se reiteró la requisitoria de fs. 111/112 (puntos 5º y 6º) respecto de CITYBANK NA., PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A. y FIRST DATA CONO SUR SRL.

20. Que a fs. 202/206 obra agregada presentación de PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A. en la que manifiesta cumplir la intimación y acompañar copia certificada.

21. Que a fs. 208 se agrega la presentación de marras y se clausura la etapa probatoria.

22. Que a fs. 217/223 luce agregada la presentación de PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A.

23. Que a fs. 218 se agrega la presentación de marras y se ordena el pase de la actuación para el dictado de la resolución definitiva.

24. Que atento el estado del expediente, el mismo ha quedado en condiciones de ser resuelto.

Y CONSIDERANDO:

I. Que en primer lugar es necesario poner de resalto que mediante Decreto 64/03 publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires N° 24.859 (del 5-9/01/04), se promulgó la Ley 13.133 mediante la cual entró en vigencia el “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, cuyos artículos 79, 80 y 81, en concordancia con



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

el art. 41 de la Ley 24.240, delegan en los municipios las funciones emergentes de esa ley, de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor y sus disposiciones complementarias, facultándolos para la aplicación de los procedimientos y las sanciones en la materia.

Haciendo uso de tales atribuciones, la Municipalidad de La Plata por Decreto 1089/2004 creó una Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y este Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor.

II. Que dicho lo anterior señálese que la Ley 24.240, dictada y promulgada en el año 1993 (B.O. 15/10/1993), introdujo una especial regulación para las relaciones de consumo, cuya relevancia quedó reflejada a lo largo de todo su articulado pero particularmente, en el artículo 65 que estableció el “orden público” de la cuestión, afirmando que “*La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional...*”.

La trascendencia de tal investidura normativa es puesta de resalto por la jurisprudencia que ha dicho que el “orden público” es un “conjunto de principios de orden superior, políticos, económicos, morales y algunas veces religiosos a los que se considera estrechamente ligadas la existencia y conservación de la sociedad. Limita la autonomía de la voluntad y a él deben acomodarse las leyes y la conducta de los particulares... la citada ley (Ley 24.240) que consagra el derecho del consumidor, es por lo tanto la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo (Boudrillard, Jean, “A sociedade de consumo”, trad. de Artur Morao, p. 27, Lisboa, 1981, cit. por Gabriel Stiglitz, Defensa de los consumidores de productos y

servicios”, p. 87).” (MARTINELLI, JOSÉ A c. BANCO DEL BUEN AYRE; C1ª Civ. y Com. Mar Del Plata, Sala II; 20/12/1997).

Con ello queda claro que por su encumbrada jerarquía, las normas que poseen el rango de “orden público” son esenciales – en el sentido más estricto de dicha palabra – ya que representan valores íntimamente ligados a la realización de los objetivos del Estado, y cualquier otra que colisione con ellas, o disminuya la tutela asegurada por aquella, irremediablemente debe ceder. Como ha dicho la Corte de la Nación, son de “inexcusable aplicación” (ver dictamen de la Procuración General, al que remitió la CSJN en la causa B. 2906. XXXVIII, “Basso de Mele, Rosana Mirta c/ A.F.I.P. - Dirección General de Aduanas s/ sumarísimo.”, 2/12/04).

Dando un sólido revestimiento a lo dicho, debe tenerse en cuenta la internacionalización de la protección de los derechos de usuarios y consumidores. Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas en 1999 y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015 (http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf).

A ello se adiciona la jerarquía constitucional de estos derechos – luego de la Reforma del año 1994 – como un nuevo “valor superior” que derrama su contenido tutelar sobre todas las actividades involucradas en el mercado de consumo. La Economía y los quehaceres del propio Estado, en su expresión más amplia, quedan enmarcados por esta nueva disciplina jurídica superadora



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

de mezquinas consignas a través de las cuales, so pretexto de “la soberanía de la voluntad de los contratantes” o “el libre juego de la oferta y la demanda”, durante mucho tiempo se consintieron inequidades en perjuicio de quienes no tenían las fuerzas ni el poder suficientes como para hacer valer sus derechos.

La inclusión del derecho del consumidor en la Constitución Nacional, está estrechamente vinculada con los valores democráticos de nuestra Nación y significa poner de resalto todo lo que tiene que ver con *las necesidades primarias y fundamentales* que el consumo de bienes y servicios debe satisfacer a favor de las personas. Es al Estado a quien le toca *evitar desigualdades injustas y mantener – o recuperar – el equilibrio en las relaciones de consumidores y usuarios*. (BIDART CAMPOS, ob. cit., p. 93; en el mismo sentido Ekmekdjian, Miguel Angel, “Tratado de Derecho Constitucional”, Tomo IV, Ediciones De Palma, 1997, p. 3).

En lo específico del caso, debe tenerse en cuenta que la función estatal de control y verificación de infracciones en materia de relaciones de consumo es ejercida sobre todos aquellos sujetos alcanzados por el artículo 2 de la Ley 24.240; es decir, toda “...*persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley...*”.

En este caso los proveedores son personas jurídicas, de naturaleza privada, prestadores de servicios financieros, no encontrándose por lo tanto excluidos del ámbito de aplicación del Estatuto que tutela a consumidores y usuarios (cf. art. 2, LDC). Mientras que el denunciante utiliza dichos servicios con “destino final” (cf. art. 1 LDC).

Efectuado el encuadre legal del caso, debe tenerse presente que el acto de imputación es la exteriorización formal de la voluntad del Estado mediante el cual evidencia su poder de policía – en el caso, en materia de protección de los derechos de usuarios y consumidores – y cuya razón de ser es la de posibilitar que el presunto infractor, al conocer los alcances de la conducta reprochada, ejerza su derecho de defensa mediante el respectivo descargo. Es decir, mediante la imputación se describe la conducta presuntamente ilícita o ilegítima y se la encuadra en la normativa con la que esa conducta entraría en conflicto, dando la posibilidad al sujeto imputado de rebatir los argumentos empleados por la Autoridad y probar que su conducta se ha ajustado a la legislación de aplicación. Con ello queda delimitado el campo de acción del organismo jurisdiccional en el caso particular.

III. Que el Subsecretario Legal y Técnico de la Municipalidad de La Plata imputó a PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A., FIRST DATA CONO SUR SRL, CITIBANK N.A. y CMR FALABELLA S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la Ley 24.240; y a FIRST DATA CONO SUR SRL, además, por presunta infracción al artículo 48 de la Ley 13.133 (fs. 52/55).



IV. **Descargo de las imputadas.** Que las co-imputadas ofrecieron los siguientes descargos. En el caso del descargo de CMR FALABELLA S.A. (fs. 57/73) la co-imputada adujo que "...previo a viajar al exterior se debe habilitar la tarjeta, extremo no acreditado por el reclamante a lo largo del expediente administrativo...**La obligación del denunciante de denunciar su viaje al extranjero es parte de los términos y condiciones de la Tarjeta de Crédito y éste también es un sujeto obligado a determinadas condiciones de uso...**" [Énfasis en el original] (fs. 62 vta.).

En el caso del descargo de PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A., la agraviada sostiene que "...*Prisma no presta servicios, ni comercializa productos a los consumidores o usuarios...Es la entidad emisora –bancario y/o financiera – y no PRISMA, quien celebra contrato bilateral con los usuarios, otorga la tarjeta de crédito a los mismos, determina la aceptabilidad de la tarjetas adicionales, envía a los clientes los resúmenes mensuales, cobra directamente de los usuarios por los consumos por estos realizados...y en definitiva, toda condición que se visualiza en el resumen de tarjeta de crédito que remite a cada uno de los usuarios...*" (fs. 91).

Por último, la empresa proveedora CITIBANK N.A. no presentó descargo. El descargo de FIRST DATA CONO SUR se tuvo por extemporáneo.

V. **Infracción al art. 19 de la ley 24.240.** El artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor establece: "*Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades,*

reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.”.

Para configurarse la infracción a este artículo es necesario que se incumplan las condiciones, modalidades y reservas ofrecidos, publicitados o convenidos, exigencia de gran relevancia particularmente en los contratos prerredactados o concluidos “por adhesión”, como es el caso de los contratos bancarios. Además del contenido “legal” del contrato en función de la normativa específica que regula la actividad, la obligación de respetar las “modalidades de la prestación del servicio” que pesa sobre el proveedor comprende, tanto aquellas expresas obligaciones, como a las demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

De las constancias obrantes en autos surge acreditado el aviso de viaje realizado por el denunciante a “Citibank Online” y su confirmación por el destinatario (fs. 5/6). En efecto, a fs. 5 puede leerse la leyenda: “Muchas gracias! Hemos recibido la información de su viaje correctamente y **será procesada dentro de las próximas 8 hs**” (énfasis agregado), mensaje que **figura emitido el lunes 30 de marzo de 2015** desde la cuenta “**Mensajes Citi** (mensajes@citi.com)” a la dirección de correo electrónico “beto_catullo@hotmail.com”.

Ello se encuentra conteste con las afirmaciones realizadas por la co-imputada PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A., en el sentido que “...desde el año 2005 Prisma Medios de Pago S.A. no le presta servicios a Citibank como emisor de



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

tarjetas Visa, por lo tanto, la toma de información de salida al exterior la realiza el propio Banco...El aviso de salida al exterior fue realizado con el mencionado banco y no con mi mandante, debiendo la mencionada entidad responsabilizarse por el eventual perjuicio que haya sufrido el denunciante por la falta de activación de su tarjeta encontrándose en el exterior...” [Énfasis agregado] (fs. 49).

A fs. 9 obran agregados los pasajes de avión correspondientes al viaje realizado por el denunciante desde Buenos Aires con destino a Lima, y desde Lima a Quito, ambos fechados el día 31 de marzo, emitidos por la compañía Avianca.

A fs. 12 luce agregada una impresión del itinerario del denunciante, con el detalle de todos los vuelos realizados entre el 31 de marzo de 2015 y el 16 de abril del mismo año.

De lo anterior, surge demostrado que el denunciante viajó a esos destinos de acuerdo a lo afirmado en su escrito de denuncia (fs. 2/4). En efecto, esta última documental corrobora los dichos del denunciante en el sentido de haberse realizado el viaje desde Argentina con destino final a Colombia, entre el 31 de marzo de 2015 y el 16 de abril del mismo año.

Posteriormente lucen agregados en autos los tickets correspondientes a gastos realizados por el denunciante con tarjeta Visa (“VISANET”) con fecha 15/04/2015 en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez de Perú (v. fs. 9 vta./10). Ello también permite corroborar los dichos del denunciante en el sentido de haber podido utilizar su tarjeta Visa en el aeropuerto Jorge Chaves

de Perú, recién el día 15/04/2015, fecha en la que se encontraba emprendiendo su viaje de regreso.

A fs. 46/47 obran agregadas copias simples de los documentos mediante los cuales se instrumentó el “préstamo sin interés” otorgado por el Sr. Omar Domingo Cacace al denunciante por la suma de dólares cuatro mil (U\$S 4.000.-), y su posterior devolución por parte de este. Esta última documental, si bien se trata de un instrumento privado, respalda las manifestaciones del denunciante por cuanto resulta verosímil que el monto solicitado en carácter de préstamo, cuya afectación se encuentra explicada a fs. 45/45 vta., debió destinarse a cubrir los gastos del viaje ante la imposibilidad de poder utilizar sus tarjetas y carecer de dinero efectivo para afrontar su estadía en un país extranjero.

Por otro lado, a fs. 160/170 obra agregada la solicitud del denunciante de la tarjeta “CMR Falabella Mastercard”, constando que la misma le fue entregada con fecha 17/01/2015 en carácter de adicional (v. fs. 173), siendo la usuaria titular de la misma “ROXANA DIAZ” (v. fs. 173). A fs. 178/181 luce agregado el Contrato de Tarjeta de Crédito CMR Falabella/CMR Falabella Mastercard, celebrado entre la entidad citada y su titular.

En la documental examinada también obran las “Condiciones generales de la solicitud de la tarjeta CMR Falabella” de donde surge las cláusulas que rigen para el caso de consumos realizados fuera del territorio de la República Argentina; los gastos en moneda extranjera, y el tipo de cambio aplicable por el emisor (v. fs. 168, cláusulas 14 y 15).



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

A la vez, el “Contrato Tarjeta de Crédito CMR Falabella/CMR Falabella-Mastercard”, dispone en su cláusula prerredactada “2” (Alcance) que “(m)ediante la Tarjeta de Crédito, el usuario podrá adquirir o financiar adquisiciones de bienes y/o servicios en los comercios adheridos al sistema CMR FALABELLA o MASTERCARD, según corresponda....mediante su utilización en forma personal en los Locales Adheridos, mediante su utilización en operaciones de compra por internet – en aquellos casos en que dicha modalidad se encuentre disponible – y/o mediante su utilización en operaciones en otros formatos de compra que en el futuro se establezcan, con la salvedad que se formula en la cláusula 25 del presente Contrato. La Tarjeta de Crédito CMR FALABELLA dentro del territorio de la República Argentina y en el extranjero. La tarjeta CMR FALABELLA-MASTERCARD sólo podrá ser utilizada por el Usuario en los Locales Adheridos a MasterCard dentro del territorio de la República Argentina y, de existir, en el exterior. Asimismo podrá utilizarse la Tarjeta de Crédito CMR FALLABELLA-MASTERCARD para extraer dinero en los cajeros automáticos adheridos a la red CIRRUS...” (énfasis agregado; fs. 178).

Asimismo, a fs. 11 vta. luce agregada documental certificada correspondiente a la nota con membrete del “Banco Falabella Avenida 19 N°. 120 – 71 Piso 3 Bogotá DC Colombia...”, emitida por el Sr. Néstor Yepes, Gerente del Banco Falabella de Barranquilla mediante la cual, y con fecha 12/04/2015, dejó constancia que “*...MIGUEL ALBERTO CATULLO identificado (a) con la (el) DNI: 21.828.431 con país de origen Argentina*

*No.*****6245, a la fecha de esta comunicación se encuentra en nuestras oficinas notificando que no ha podido realizar transacciones con su tarjeta de crédito en toda Colombia, teniendo en cuenta que no tenemos acceso a sus datos por la naturaleza de su producto y que no es cliente de la banca Colombiana para poder brindar una solución oportuna a su inconveniente.” (énfasis agregado).*

Sobre el punto la co-imputada CMR FALABELLA afirma “...el denunciante manifestó haber viajado al exterior el día 31 de marzo de 2015 y localizado en Colombia no habría podido utilizar la tarjeta CMR Mastercard y no obstante ello sí habría podido operar con la misma en Perú, no existiendo ningún reclamo previo ante CMR FALABELLA...” (fs. 57 vta.). No obstante, el reclamo del denunciante acreditado a fs. 11 ante las oficinas de Colombia, desmiente tales afirmaciones.

Por último, resta analizar el contenido de la documental aportada por la co-imputada CMR Falabella S.A. consistente en la grabación de dos CDs con la llamada de la titular de la tarjeta CMR Mastercard, Sra. Díaz Roxana DNI 23.892.653 (fs. 182/183).

La grabación agregada a fs. 183 resulta ilustrativa de los hechos aquí ventilados. En efecto, comienza la grabación con la voz de quien se identifica como la titular de la tarjeta puntualizando que su marido tiene una extensión y que “...él viajó al exterior y quería saber cómo hay que hacer para habilitársela o la puede utilizar ya, directamente...”; el operador, luego de solicitarle el DNI y consultarle en qué país estaba su marido y hasta que fecha estaría allí, le



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

manifestó que “...la tarjeta ya está habilitada, a partir de hoy, a más tardar a partir del martes ya estará habilitada...”.

En la segunda grabación obrante a fs. 182 se presenta la Sra. Díaz manifestando que “*mi marido está en el exterior, tengo la Master de CMR, no?, y tendría que estar habilitada para el martes que pasó y no la puede usar...*”; luego la operadora del call center la consulta si sólo es para usarla en Colombia, a lo que la Sra. Díaz responde “Sí, está en Bogotá, si...”. Posteriormente la operadora manifiesta “...*No hay ningún tipo de restricciones para efectuar compras...lo que si el Sr. Miguel es tanto adicional de su cuenta como titular de otra...como adicional se encuentra habilitado, como titular no...si se trata de la titular no la va a poder utilizar porque ese plástico no está habilitado, pero la adicional si se encuentra habilitada...*”. Ante ello la Sra. Díaz le preguntó por qué entonces no la puede utilizar puesto que se trata de la extensión de la tarjeta de la que ella es titular y que su marido no tiene otra cuenta, “...*la única que tiene es la extensión mía, nada más...esa que decís que él es titular no sé cuál es...*”, no obstante la operadora se limitó a guardar silencio sin informar nunca a qué tarjeta se refería. Sobre este punto cabe subrayar que, de la documental aportada por la propia co-imputada, surge claramente que la Sra. Díaz, Roxana es titular de una tarjeta CMR Falabella Mastercard N° 5570395012436237 y que el denunciante, Miguel Catullo, sólo es poseedor de una tarjeta “adicional”, registrada bajo el N° 5570395012436245 (v. fs. 173).

La prueba documental y las circunstancias arriba detalladas, analizadas de acuerdo al criterio de libre convicción y de conformidad con el principio

protectorio (arts. 72 de la Ley 13.133; 3 y 37 2da parte de la Ley 24.240; 1094 y 1095 del CCCN), guían mi convicción a tener por acreditado que el denunciante era usuario de una tarjeta Mastercard (FIRST DATA CONO SUR S.R.L. y CMR FALABELLA S.A.) y que no pudo utilizar la misma en su estadía en el extranjero.

Por lo expuesto, respecto a las co-imputada CITIBANK NA debe señalarse, por haber quedado plenamente acreditado, que el denunciante informó de su viaje al exterior mediante el canal provisto por CITIBANK N.A. (fs. 5/6), confirmando el banco imputado la recepción de la misma, la que sería procesada dentro de las próximas 8 horas, hecho éste último que no aconteció.

Las circunstancias narradas por el denunciante, entre las que se encuentra la necesidad de contraer un préstamo de dinero en el lugar de destino, ratifica sus dichos en el sentido que su tarjeta no se encontraba habilitada. Queda así demostrado el incumplimiento al artículo 19 de la Ley 24.240 por CITIBANK NA.

En el caso de PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. (VISA ARGENTINA S.A.) no ha sido posible establecer la violación al artículo 19 LDC por cuanto no ha quedado acreditada su intervención u omisión imputable respecto del acontecimiento que derivó en la falta de habilitación de la tarjeta VISA, propiedad del denunciante. En esa línea, PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. ha manifestado que “...desde el año 2005 Prisma Medios de pago S.A. no le presta servicios al Citibank como emisor de tarjetas Visa...”



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

(fs. 48), presentando a los efectos de acreditar sus dichos la documental que obra agregada y certificada a fs. 213/216, de la que surge a fs. 214/215 una nota del Presidente de Visa Argentina S.A. dirigida a Citibank N.A. de la República Argentina, que en su punto “6.” afirma que: “...*Citibank confirma la adhesión total a las reglas de Visa Argentina S.A. establecidas en los estatutos de la Sociedad, el Reglamento Operativo de Visa Argentina, el Convenio de Accionistas y Circulares emitidas, asumiendo especialmente el compromiso de: -Cumplir con los estándares de niveles de servicio y funcionalidades de producto establecidos...*” (fs. 214 vta).

Por otro lado, respecto a la responsabilidad atribuible a CMR FALABELLA S.A., también ha quedado acreditado que el denunciante era usuario de la extensión de una tarjeta de crédito “CMR FALABELLA MASTERCARD” (v. fs. 160/181) y que se vio imposibilitado de usarla. Incluso el denunciante debió acudir a las oficinas del proveedor imputada ubicadas en el extranjero (fs. 11 vta.), donde no pudieron solucionar el inconveniente.

Así las cosas, también CMR FALABELLA S.A. incumplió sus obligaciones, cabiéndole responsabilidad por la violación al art. 19 de la Ley 24.240.

Por su parte, FIRST DATA CONO SUR S.R.L. tiene el rol financiero de procesar la información de las entidades pagadoras por las operaciones realizadas con tarjetas de crédito, en este caso MASTERCARD. Siendo ello

así, no puede eximírsela de responsabilidad atento que lo aquí reclamado es la falta de habilitación de la tarjeta MASTERCARD para su uso en el exterior.

En primer lugar, debe señalarse que el sistema de tarjeta de crédito se basa principalmente, en la celebración de dos contratos de adhesión, uno entre el organismo emisor - CMR FALABELLA S.A. – (v. fs. 178, *ab initio*) y el establecimiento comercial adherido, y el otro, entre el organismo emisor y el titular de la tarjeta de crédito.

Asimismo dicho sistema descansa en tres funciones; por un lado la función *emisora*, que otorga el plástico a los usuarios y el cobro de los gastos realizados. En segundo lugar existe una función de *adhesión*, que se refiere a la incorporación de los comercios proveedores del sistema y el pago a esos establecimientos. Por último, la función de *administración*, que comprende la determinación de los lineamientos básicos del sistema y la organización de las relaciones entre las partes que lo componen.

En el caso de autos la sociedad administradora del sistema de tarjetas de crédito es FIRST DATA CONO SUR S.R.L., ello surge de lo manifestado por ella a fs. 76 al afirmar “...**First Data tiene la licencia de Mastercard Internacional para procesar en Argentina y para determinados Bancos la información que surge de todos los comprobantes remitidos por las Entidades pagadoras por las operaciones efectuadas en uso de Tarjetas MASTERCARD, siendo que –mediante un sistema de clearing- atribuye a cada Entidad los saldos que le corresponden surgiendo de éste modo, las**



deudas y créditos recíprocos entre las distintas Entidades con sus correspondientes saldos deudor y acreedor...” [Énfasis en el original].

Habiéndose diferenciado el rol de FIRST DATA CONO SUR S.R.L., de la entidad emisora de la tarjeta, que en este caso es CMR FALABELLA S.A., si bien FIRST DATA CONO SUR S.R.L. manifiesta que “...no posee vinculación contractual alguna con los usuarios de tarjetas de crédito MASTERCARD...”, lo cierto es que, bajo determinados supuestos, tal circunstancia no alcanza para eximirla de responsabilidad. Mucho menos si se tiene en cuenta que, como es sabido, el concepto de “relación de consumo” comprende al de “contrato de consumo”, existiendo situaciones que, como ocurre en el caso, escapan al estricto marco contractual y los derecho y obligaciones de las “partes”, pero quedan comprendidas en aquél ámbito general que posibilita a consumidores y usuarios, así como a las autoridades, efectuar un análisis integral del vínculo en cuestión.

Para fundar lo afirmado arriba debe encuadrarse la temática que nos ocupa en los denominados “sistemas de conexidad contractual”. En este sentido, es ilustrativa la regulación que el Código Civil y Comercial ha traído sobre el punto. En su artículo 1073 define a los contratos conexos señalando que “...*Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el artículo 1074.*”

Como se ha señalado arriba, y a la luz de la definición de marras, surge con toda claridad que la actividad de FIRST DATA CONO SUR S.R.L. resulta inescindible a la hora de alcanzar “*finalidad económica común*” o “*el logro del resultado perseguido*”.

La doctrina también se ha ocupado de analizar detalladamente la temática al señalar que “...La pluralidad contractual conectada por una finalidad común previamente establecida y a cuya consecución tienden todos los vínculos, se caracteriza por esa atadura o ligazón inescindible, por la cual, si bien cada contrato es aparentemente autónomo, en rigor, existe o se ha celebrado teniendo en miras a otro contrato usualmente simultáneo que procura facilitar. Es el típico caso del contrato de compraventa que es facilitado por el mutuo que permite crédito...Otro supuesto usual de conexidad se da en el contrato de tarjeta de crédito, en cuyo sistema se viabilizan diversas contrataciones (compraventas, locaciones, etc.), permitiendo al tarjetahabiente o usuario titular efectuar dichas operaciones a crédito o difiriendo los pagos por un plazo preestablecido con el emisor... La definición netamente descriptiva que propone el art. 1073 CCyC se integra con dos elementos configurantes: la *pluralidad* (dos o más contratos autónomos) y la *finalidad económica común* (el objetivo supracontractual)...El primero de los elementos es *que existan dos o más contratos coligados o dependientes*...Esto significa que *aun cuando se trata de negocios aparentemente autónomos, todos tienden o procuran el logro de un resultado común o negocio único*, que no se podría alcanzar sin la interacción de cada uno de dichos contratos...*El otro requisito o elemento necesario para la conexidad reside en la*



finalidad económica común previamente establecida... la ley busca regular la situación de aquellos contratos independientemente celebrados pero que confluyen en la búsqueda de una finalidad inicialmente prestablecida, cuya persecución supone que la celebración de uno será determinante de la celebración del otro u otros contratos...*cual una maquinaria, cada contrato individual hará las veces de distintos engranajes o piezas mecánicas cuya función primaria será diferente, mas siempre encaminada a que la máquina funcione adecuadamente* y, por fin, fabrique el producto planeado (finalidad común prestablecida).” [Énfasis agregado] (Héctor Chomer y Jorge Silvio Sícoli, “Contratos Conexos”, en Gustavo Caramelo; Sebastián Picasso; Marisa Herrera (Directores), *Código civil y comercial de la Nación comentado*, 1a ed. - , Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Infojus, 2015, p. 460/463).

Del mismo modo, la jurisprudencia del más alto nivel, también se expidió sobre el tema al señalar que “...la teoría en cuestión [la teoría de los contratos conexos] hace alusión a uniones de contratos en los que los objetivos se alcanzan no ya mediante un contrato, sino a través de varias vinculaciones forjadas estratégicamente en función de un negocio o en redes que forman sistemas...En ese orden de ideas *debe tenerse en claro que la conexidad (vinculación, relación o colegiación) implica un compartir los efectos, tanto positivos como negativos*, y apunta a negocios de mayor complejidad, posibilitados por una serie de contratos relacionados entre sí. De allí que *la “descomposición formal” de la operación realizada no excluye la íntima relación entre los contratos: éstos están, en consecuencia, unidos en un sistema, al existir -*

insisto nuevamente- una “causa fin” o “finalidad económico-social” que trasciende la individualidad de cada contrato y que constituye la razón de ser de su unión o ligamento...Bajo ese encuadre, es obvio que dentro de los objetivos buscados en el sistema aparece el “interés” como elemento de conexidad, mas no como interés de un titular individual, sino del grupo de sujetos que interviene en el negocio: es el interés en el funcionamiento del sistema. El examen de la cuestión a la luz de dicho interés revaloriza la función del nexo económico funcional que brinda unidad al sistema contractual, lo que permite verificar, más allá de la forma jurídica empleada, si hay un resultado común que trasciende a cada contrato o vínculo en particular. La importancia de lo aseverado precedentemente radica en que el intérprete queda obligado a atender -esencialmente- cuál es la verdadera realidad económica subyacente al negocio, con independencia de los límites formales de cada uno de los contratos involucrados y de la modalidad adoptada para consumir el fin del sistema. Así las cosas, no cabe sino concluir en que todos los integrantes deben colaborar con el mantenimiento del sistema, con el objeto de que su desenvolvimiento resulte regular. Bajo esa óptica habrá de forjarse, pues, la solución de la problemática sometida a estudio...” [Énfasis agregado] (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sent., 28-12-2015, “FRIGERIO BENJAMIN HORACIO C/ HSBC BANK ARGENTINA SA Y OTRO S/ ORDINARIO”; Expte. n° 038285/2008).

Sobre la interpretación de este tipo de contratos, el art. 1074 del CCyC es concluyente al señalar que “...Los contratos conexos deben ser interpretados los



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido.”

La co-imputada, siendo parte de la cadena de comercialización del producto objeto de este reclamo –Tarjeta de crédito CMR FALABELLA MASTERCARD - desempeña una función económica precisa cual es “...procesar en Argentina y para determinados Bancos la información que surge de todos los comprobantes remitidos por las Entidades pagadoras por las operaciones efectuadas en uso de Tarjetas MASTERCARD...” [Énfasis en el original] (fs. 76), cuya finalidad o resultado perseguido es el lucro compartido con los restantes miembros de la cadena de comercialización.

Por ello, también debe sancionarse a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. por la violación del art. 19 LDC.

V.1. Infracción al art. 48 de la ley 13.133: Corresponde expedirme sobre la imputación efectuada a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. como consecuencia de su inasistencia injustificada a la audiencia conciliatoria previstas en el procedimiento de aplicación (art. 47, Ley 13.133). Cabe poner de resalto que dicha inasistencia se encuentra tipificada como una infracción por el artículo 48 de la Ley 13.133 y sujeta a las sanciones establecidas en ella (arts. 73 y ccs.).

De las constancias de autos surge que la imputada presentó descargo justificando la inasistencia a la audiencia de conciliación celebrada el día 23/09/2015 (fs. 41), con el siguiente argumento: “...que en la misma fecha mi representada fue citada en otros expedientes del mismo tenor que el presente, siendo

materialmente imposible poder concurrir...” (fs. 75 vta. *ab initio*). A los efectos de acreditar la veracidad de sus dichos adjunta cédulas de notificación (v. fs. 79/80).

Ante todo debo mencionar que la inasistencia a que se refiere el artículo 48 de la Ley 13.133 es una infracción de las denominadas “formales”, en las cuales es intrascendente la animosidad o intencionalidad en el obrar del sujeto, o el resultado de un daño concreto. El acaecimiento de la conducta tipificada como ilegítima, da lugar a la concreción de la infracción.

Al respecto, es jurisprudencia uniforme y consolidada del más alto rango en nuestro país la que indica que este tipo de infracciones son de carácter “formal”, siendo indistintos la existencia de culpa o dolo en el obrar del infractor, así como la producción del resultado concreto de daño, perjuicio o materialización de la contratación (“All Season”; CNPen. Econ. Sala B; 14/08/1997; “D.S.A. s/ley 22.802”, Causa N° 36.849, CNPenal Econ. Sala B, 26/02/1997; “Carrefour Argentina S.A. s/ ley 22802”, Corte Suprema de Justicia de la Nación, 26/06/2001; entre muchos otros).

No obstante, el artículo 48 de la Ley 13.133 ha sido un tanto menos riguroso que la generalidad de este tipo de infracciones, ya que se refiere a la “inasistencia injustificada”, con lo cual, el inasistente tiene la posibilidad de eximirse de la sanción correspondiente si, de modo suficiente, justifica su inasistencia.

Así y todo, el argumento de que el mismo día la denunciada debía presentarse en más de una audiencia, es manifiestamente insuficiente para



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

justificar su ausencia. Cabe aclarar que la ley 24.240 en su artículo 45 párrafo 2° menciona como primera etapa del procedimiento la “INSTANCIA CONCILIATORIA” dando a entender que se trata de un período o estadio procesal para no restringir sus alcances, pudiendo estar compuesta de tantas audiencias como la autoridad considere necesarias para lograr el objetivo de “conciliar” la controversia. Esta instancia constituye uno de los segmentos esenciales del procedimiento administrativo de defensa del consumidor, siendo la única oportunidad en la que puede participar plenamente, interactuando con el proveedor para satisfacer sus intereses y obteniendo en muchos de los casos una reparación voluntaria a su reclamo (Conf. “RUSCONI, Dante Daniel (Coord.), Manual de Derecho del Consumidor. Ed. Abeledo Perrot, 1° edic., Bs. As. 2009; Pág. 559).

En efecto, las denunciadas deben comparecer ante los organismos de defensa del consumidor todas las veces que sean citados por los mismos. La celebración de la audiencia conciliatoria entre las partes más allá de la propuesta de solución al problema del consumidor, tiene por finalidad que el consumidor pueda oír al representante de la misma quien intente entender su problema y brindarle una solución, es decir, tener contacto con la cara visible de la sociedad.

Por otra parte, tratándose la imputada de una persona jurídica, la eventual superposición de audiencias es un argumento absurdo para justificar la inasistencia. Ello así puesto que siempre existirá alguna persona física facultada al efecto o, en el peor de los casos, cualquier persona podrá

presentarse ante el organismo requirente con una simple autorización o invocar una gestión de negocios, posibilidades que se presentan en cualquier tipo de proceso, y más aún en este procedimiento administrativo en el que rige el principio de informalidad.

Con lo dicho, no cabe más que concluir que se encuentran formalmente cubiertos los recaudos y presupuestos legales, para tener al proveedor denunciado FIRST DATA CONO SUR S.R.L. como incurso en la infracción tipificada en el artículo 48 de la Ley 13.133.

VI. Daño directo (art. 40 bis, Ley 24.240). Que la Ley 24.240 contempla el llamado “daño directo” en el art. 40 bis incorporado por la Ley 26.361 (B.O. 7-4-2008). Cabe aclarar que dicho precepto fue modificado por la Ley 26.993 (B.O. 19-9-2014) y luego, con idéntico texto, por el punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 (B.O. 08/10/2014) que aprobó el Código Civil y Comercial de la Nación con entrada en rigor a partir del 01/08/2015 (cf. Ley 27.077 - B.O. 19/12/2014).

De modo que, atento el tiempo en el que acaeció el hecho que motiva el presente expediente – fecha de inicio del viaje con destino a Colombia el día 31/03/2015 (v. fs. 12), corresponde aplicar al caso el artículo 40 bis según su redacción dada por la Ley 26.993 en rigor desde el 19 de septiembre.

Sentado ello así y teniendo en cuenta el carácter “sui generis” del denominado “daño directo”, es preciso efectuar algunas consideraciones en cuanto a su naturaleza y alcances. El texto del referido artículo 40 bis (s/ Ley 26.993) dice:



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

“Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

“Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

“Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

a) La norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;

b) Estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;

c) Sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.”.

En cuanto a la naturaleza del daño directo, independientemente de la denominación dada a esta figura, no se trata ella del daño y su reparación apprehendidos por los artículos 1737, 1738 y ccs. del Código Civil y Comercial de la Nación. La naturaleza administrativa del daño directo hace que no sea condición necesaria para su procedencia el análisis de los presupuestos de la responsabilidad civil (daño, antijuricidad, relación causal, factor de atribución, eximentes), puesto que no se trata de la fijación de la obligación de reparar, resarcir o indemnizar reglada por el derecho privado –cuyo principio

es la “integridad” - sino de la reparación de las consecuencias materiales derivadas de una infracción administrativa.

Por ende, los organismos administrativos al expedirse al respecto ejercen una función que les ha sido expresamente atribuida por una ley especial, sin injerir en las facultades propias del Poder Judicial (cf. arts. 108, 109, 116 y ccs. Const. Nac.; Corte Sup. Justicia Nación, doctrina “Angel Estrada”, Fallos 328:651).

La figura en análisis, trata de un particular supuesto de “responsabilidad administrativa” y no, como sostiene alguna doctrina, de un caso de “responsabilidad civil” cuya potestad de juzgamiento ha sido desplazada hacia la órbita administrativa. Según lo dicho, el daño directo proviene de la evaluación administrativa de la conducta del proveedor denunciado, de acuerdo a los principios y normas que rigen esta función inherente a la Administración.

De lo anterior se sigue que para establecer la procedencia del daño directo, tal lo dicho arriba, no corresponde efectuar en Sede Administrativa un doble análisis de “antijuricidad” -civil y administrativa-, ya que sólo es necesaria la comprobación de la “antijuricidad administrativa” que se trasunta en el análisis de la existencia de una *“acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios”* (art. 40 bis, LDC) contraria al Estatuto del Consumidor. Es decir, la existencia de una infracción hace viable la aplicación de la figura del “daño directo” independientemente de la



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

concurrencia de los elementos necesarios para la procedencia de la responsabilidad civil por daños.

En cuanto al alcance del “daño directo”, la nueva redacción del texto legal (dada por leyes 26.993 y 26.994, Anexo II) ha resuelto la controversia al respecto, aclarando, en postura que compartimos, que el mismo *“no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales”*. (en ese sentido ver CNFCA, en pleno, 13/07/2011, “Edesur S.A. c. Resolución 361/05 ENRE- RS 568/08 SE”, LL 01/09/2011, LL on line AR/JUR/43806/2011; Cám. Ap. Trelew, 15/03/2011, “Iglesias, G. E. c/ Advance Speedy de Telefónica de Argentina S.A. y Telefónica de Argentina S.A. s/ Denuncia Ley de Defensa del Consumidor”, elDial.com: AA69B4 del 08/04/2011).

Dicho temperamento es coincidente con la voluntad del legislador que en los debates parlamentarios de la figura, dejó en claro que *“De entre las varias alternativas que habría para resarcir al consumidor en forma más o menos rápida y sencilla, se ha optado por la de dotar a la autoridad administrativa de potestad para estimar el daño directo y obligar al proveedor a indemnizarlo, en el entendimiento de restringirlo al daño material emergente y por una cantidad límite.”* (Ver debate parlamentario, Orden del Día 306/06).

Ahora bien, aun cuando en el presente han quedado comprobadas infracciones a la Ley 24.240, de las circunstancias fácticas analizadas no surge

acreditado el daño emergente (material) que habría sufrido el denunciante como consecuencia de esos incumplimientos. En efecto, si bien el denunciante ha argumentado haberse encontrado en la imposibilidad de afrontar gastos que tenía previsto realizar, y que incluso debió celebrar un contrato de mutuo dinerario en el extranjero, no surge de lo analizado que haya tenido que afrontar pérdidas patrimoniales. El préstamo fue convenido “sin interés” (v. fs. 46/47), con lo cual tampoco esta situación le irrogó una afectación patrimonial. No se aprecia acreditado, ni tampoco invocada por el denunciante, alguna otra merma en su patrimonio que pueda ser motivo de resarcimiento a través de la especial figura del “daño directo”.

Todo lo dicho, lo es con independencia de las molestias personales que, naturalmente, pudieron ocasionarle al denunciante los acontecimientos que motivaron su reclamo. Lógicamente, queda vedada la posibilidad a este Juzgado de expedirse en relación a eventuales resarcimientos distintos al “daño directo” (emergente o material). La condena a reparar tales daños, de proceder, es potestad privativa de los jueces del Poder Judicial (arts. 116 y ccs. Const. Nac.; art. 168 y ccs. Const. Pcial.) y ante ellos debe ser peticionada.

VII. Valoración de la conducta y sanción aplicable. Que en consecuencia corresponde aplicar a las imputadas la sanción de MULTA, para cuya cuantificación, de conformidad con lo establecido en los artículos 72 y 77 de la Ley 13.133, tendré en cuenta las siguientes circunstancias.

En primer lugar, la falta de voluntad conciliatoria (art. 77 inc. a, Ley 13.133). Si bien las co-imputadas PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A.,



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

CITIBANK NA y CMR FALABELLA S.A., asistieron a la audiencia conciliatoria celebrada con fecha 23/09/2015, todas ellas solicitaron un cuarto intermedio sin ofrecer ninguna explicación respecto a los hechos denunciados y sin realizar tampoco oferta conciliatoria al denunciante; situación que se mantuvo durante todo el trámite de este expediente. El caso de la co-imputada restante - FIRST DATA CONO SUR S.R.L. – es aún más grave, puesto que ni siquiera asistió a la citada audiencia.

El segundo agravante es el perjuicio evidente al consumidor que implicó la imposibilidad de usar los productos oportunamente contratados (Tarjetas de crédito CITIBANK/VISA y CMR FALABELLA/MASTERCARD), en momentos en los que se encontraba en un país extranjero, no obstante haber adoptado las previsiones suficientes (artículo 77 inc. b, ley 13.133). Como se explicó en oportunidad de analizar la procedencia del “daño directo”, es lógico pensar que la situación por la que tuvo que atravesar el denunciante, además de los perjuicios de índole patrimonial, sin dudas le generó todo tipo de inconvenientes y contratiempos que califican como pautas a la hora de analizar la cuantificación de la sanción que corresponde aplicar.

El tercer agravante está relacionado con la posición de los infractores en el mercado (art. 77 inc. c, ley 13.133). En relación a PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A., la propia empresa informa en su página de Internet (<http://www.prismamediosdepago.com/acercadenosotros>) que conecta a los comercios, empresas y las entidades financieras para dar soluciones de pago a

las personas, citando al pie “Nuestras Marcas”: VISA, Banelco, LaPos, PagoMisCuentas, Todo Pago, Mondero. Agrega que tiene “+60 emisores en 15 países de Latinoamérica” citando a continuación las siguientes marcas: Galicia, Snatander Rio, BBVA Francés, HSBC, Macro, citi, ICBC, Banco Nación, Banco Provincia, Scotiabank, Naranja, VISA, Ficohsa, LAFISE, Banco Azul, Banco C&T Continental, Bank y Credix. Luego la co-imputada continua enumerando los entes recaudadores y empresas de servicios, empresas y comercios, y “partners”. En su “brochure” (disponible en <https://prismamediosdepago.blob.core.windows.net/www/brochure-prisma-medios-de-pago.pdf>), se jacta de poseer 60 clientes en 15 países, de ser la 4ta adquirente más importante en Latinoamérica y la primera en Argentina con “+ 70000MM transacciones de transacciones”; entre otros datos.

En cuanto a la co-imputada CITIBANK NA, en su sitio web (<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/argentina/institutional-info/index.html>) se afirma que “Citi se estableció en la Argentina en el año 1914, siendo la sucursal de Buenos Aires la primera de un banco norteamericano fuera de los Estados Unidos. Con el 99% de personal local, Citi ofrece una amplia gama de productos y servicios destinados a satisfacer y aún exceder las necesidades y expectativas de sus clientes de Banca Corporativa, Institucional y de Empresas, así como a su comunidad de negocios. A través de sus más de 100 años de presencia ininterrumpida en el país, Citi ha desarrollado un fuerte arraigo local, poniendo al servicio de sus clientes una combinación eficaz que conjuga el profundo conocimiento del



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

mercado regional y el liderazgo global de Citigroup en 102 países y territorios alrededor del mundo...”.

Los estados contables de Citibank informados por el Banco Central de la República Argentina (ver en http://www.bcra.gov.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades_financieras_estados_contables.asp?bco=00016&nom=), indican que a Enero de 2018 posee un patrimonio neto de \$ 16.674.004.000, con un rendimiento anual de su patrimonio del 33,45%; entre otros guarimos que demuestran la posición del infractor en el mercado y su solvencia económica (art. 77 incs. c y h de la Ley 13.133).

En el caso de la empresa proveedora CMR FALABELLA S.A., surge de su página web que “...es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina. Desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio, siendo las principales, la tienda por departamentos, grandes superficies, mejoramiento y construcción del hogar, compañía de financiamiento comercial CMR, banco, viajes y seguros Falabella. La tienda por departamentos es hoy por hoy, la más importante de Sudamérica con más de 65.000 colaboradores con presencia en Chile, Argentina, Perú y Colombia.”

(<https://www.falabella.com.ar/falabella-ar/category/cat120006/Nuestra-Empresa>). Sus estados financieros indican que al 31 de diciembre de 2017, cuenta en Argentina con un total de 5.478 empleados (ver en <https://www.falabella.com/falabella->

[cl/static/staticContentWithHeader.jsp?title=Inversionistas-Informacion-Financiera](http://static/staticContentWithHeader.jsp?title=Inversionistas-Informacion-Financiera)).

Por último la co-imputada FIRST DATA CONO SUR S.R.L. también destaca en su página web (<https://www.firstdata.com.ar/>) que cuenta como clientes a millones de usuarios, y cita a continuación a las empresas Mastercard, Maestro, Diners Club International, Nativa, JCB, Argencard, Cencosud, CMR Falabella, Cordobesa y Discover.

Asimismo, resulta pertinente traer como pauta de apreciación de la conducta de las imputadas la regla de la “*negligencia agravada*” o “*torpeza calificada*” (art. 77, inc. h, ley 13.133), construida por la doctrina judicial y de usual aplicación en casos de apreciación del obrar de las entidades bancarias y financieras ("Nicolino Felipe y otro c/Lloyds Bank LTD" - CNCOM - SALA A - 19/05/2003; "Lupi Luis Fernando y otro c/Lloyds Bank SA s/ordinario" (CAUSA 44356/01) - CNCOM - SALA B - 29/12/2003; "Serafino Gustavo Adrián c/Banco de la Provincia de Bs. As. s/ ordinario" - CNCOM - SALA A - 06/02/2004; "Goldin Luis Alejandro y otro c/Hsbc Bank Argentina SA s/sumario" - CNCOM - SALA A - 06/02/2004; entre otros.). Este criterio, sustentado en la asimetría de la posición de proveedores profesionales y consumidores en el marco de una relación de consumo, sumado a la importancia de la actividad de intermediación de recursos financieros, establece un parámetro de responsabilidad agravada que, según las circunstancias del caso, hace mayor la exigencia de obrar con cuidado y diligencia a la parte que detenta el señorío de la relación.



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

Sin lugar a dudas, la situación de vulnerabilidad en que se encuentran los usuarios de servicios bancarios y financieros en relación a proveedores de dichos servicios, la magnitud de sus negocios y la infraestructura con la que cuentan, hace ostensible esa disparidad y enteramente aplicable al caso la regla aludida.

A la luz de los parámetros vistos y teniendo en cuenta la escala para la sanción de multa establecida en el artículo 47 de la Ley 24.240, que va desde \$ 100 (cien pesos) a \$ 5.000.000 (cinco millones de pesos), estimo razonable justipreciar la sanción a aplicar a CITIBANK N.A. en la de MULTA por la suma de pesos TRESCIENTOS MIL (\$ 300.000); a CMR FALABELLA S.A. en la de MULTA por la suma de pesos TRESCIENTOS MIL (\$ 300.000); y a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. por la suma de pesos TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$ 350.000) teniendo en consideración que esta última asimismo ha infringido el artículo 48 de la Ley 13.133.

VIII. Publicación: El artículo 76 del Código Provincial de Implementación establece que: *“En todos los casos se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria a costa del infractor...”*. Teniendo en cuenta la importancia que tienen las sanciones para cumplir con un objetivo ejemplificador, el conocimiento que la comunidad pueda tener de las sanciones aplicadas, es tanto o más importante que la sanción, la difusión de su aplicación, que va a permitir un amplio conocimiento de los motivos y condiciones por la que fuera aplicada. En tal sentido, La Corte Suprema de Justicia de la Nación, ha resuelto en autos “BANCO BANSUD S.A. C/

SECRETARIA DE COMERCIO E INVERSIONES. DISPOSICION 1242/98” (B. 598, XXXV, 30/05/01, Tº 324 P.1740) que “...*la sanción accesoria de publicación prevista en el último párrafo del art. 47 de la ley 24.240 hace eficaz el derecho a una información adecuada y veraz al usuario y al consumidor, principio consagrado en el art. 42 de la Constitución Nacional...*”.

Conforme lo preceptúa el referido art. 76 la resolución condenatoria deberá ser publicada en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción, sin establecer ningún criterio a tener en cuenta a los efectos de determinar cuál es el “diario de mayor circulación” a nivel local. Sin embargo, es público y notorio que en el Partido de La Plata existen dos diarios de circulación masiva – diario “el Día” y diario “Hoy” –, por lo que estimo razonable disponer que la publicación de la sanción se realice en cada uno de ellos en forma alternada.

Respecto de la forma que deberán respetar las sancionadas para efectuar la publicación de la parte resolutive de esta resolución, a los efectos de asegurar el cumplimiento de la finalidad que ella posee conforme lo señalado arriba, encuentro razonable que la misma se efectúe indicando el N° de las presentes actuaciones, su carátula completa, el organismo del cual proviene; y que se realice en el cuerpo central del diario, en un recuadro no inferior a diez (10) cms. de alto por siete (7) cms. de ancho.

IX. Que ante la eventualidad de la impugnación judicial de la presente y teniendo en cuenta el dilatado tiempo que usualmente demora dicho proceso, el monto de la multa aplicada deberá ser ajustado al momento



Juzgado de Faltas N° 2
Juzgado Municipal de Defensa del Consumidor
MUNICIPALIDAD DE LA PLATA



Expte. 4061-975169/2015

CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

de su efectivo pago puesto que, de lo contrario, “se violaría la igualdad que prescribe el art. 16 de la Constitución Nacional, ya que el sacrificio económico impuesto a quienes hubieran cometido el mismo hecho en igual época, variaría en relación con las oscilaciones del valor de la moneda.” (Corte Sup. Nac., 10/10/1996, “Caja de Crédito Díaz Vélez Coop. Ltda. (en liquidación) c/ Banco Central de la República Argentina s/ apelación resolución 558/91”, T. 319 P. 2174; entre otros).

A tal fin, corresponderá tomar como fecha de inicio del cálculo del aludido ajuste, la de la notificación del presente acto administrativo y a los efectos de preservar lo más fielmente posible el criterio igualitario respecto del “sacrificio económico” fijado por la doctrina de la Corte Nacional, estimo adecuado aplicar la tasa de interés activa promedio del mercado para descuento de documentos a 30 días, que es una variable de uso corriente y capaz de preservar de modo razonable la cuantificación realizada a la época de la sanción.

Por ello; en virtud de las consideraciones y citas legales precedentes,

RESUELVO:

1º) Con carácter de medida para mejor proveer, AGRÉGUENSE las impresiones de pantalla que, con fecha 29/05/2018, oficiosamente se tomaron de los siguientes sitios web:

<https://www.prismamediosdepago.com/acercadenosotros> ;

<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/argentina/institutional->

[info/index.html](https://www.citibank.com/icg/sa/latam/argentina/institutional-info/index.html) ;

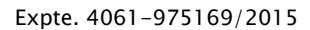
<https://www.falabella.com.ar/falabella->

[ar/category/cat120006/Nuestra-Empresa](https://www.firstdata.com.ar/category/cat120006/Nuestra-Empresa)) ; y <https://www.firstdata.com.ar/>

(art, 71, Ley 13.133).-

2º) Aplicar a CITIBANK N.A. (CUIT 30-50000562-5), y CMR FALABELLA S.A. (CUIT 30-65572353-2) la sanción de multa por el valor de TRESCIENTOS MIL PESOS (\$ 300.000,00) a cada una de ellas, con más la suma correspondiente en concepto de Tasa Administrativa por no haber habilitado las tarjetas de crédito del denunciante durante un viaje por el extranjero en infracción al artículo 19 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor; y a FIRST DATA CONO SUR S.R.L. (CUIT 30-52221156-3) la sanción de multa por el valor de TRESCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$ 350.000) por haber infringido el artículo 19 de la Ley 24.240 así como el artículo 48 de la Ley 13.133 al haber incomparecido injustificadamente a la audiencia conciliatoria del día 23/09/2015. Dentro del plazo de diez (10) días hábiles desde que la presente se encuentre consentida o ejecutoriada las empresas sancionadas deberán realizar el depósito del importe de la multa y la tasa correspondiente mediante la boleta respectiva que deberán solicitar en la Mesa de Entradas de este Juzgado, acreditando el pago con la presentación del respectivo comprobante en estas actuaciones. Ello bajo apercibimiento de ejecución por vía de apremio (arts. 60, 63, 64, 70, 72, 73 inc. b, 77, 80, 85 y ccs. Ley 13.133).-

3º) DESESTIMAR la imputación respecto a la co-imputada PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., de acuerdo a los fundamentos vertidos en el considerando “V” de la presente resolución.-



CATULLO MIGUEL ALBERTO S/ DENUNCIA C/ VISA ARGENTINA S.A

4º) Ordenar a cada una de las sancionadas que dentro del plazo de diez (10) días hábiles publiquen a su costa, la transcripción literal del punto resolutorio “2º” por (1) día en el DIARIO “EL DÍA” de la ciudad de La Plata, respetando los recaudos establecidos en el considerando “VIII” último párrafo, debiendo acreditar tal extremo incorporando al presente expediente los comprobantes del pago de los aranceles de la publicación y un ejemplar del diario en que la misma se llevó a cabo. Ello bajo apercibimiento de realizar la publicación a su costa ordenando la ejecución por la vía de apremio del arancel correspondiente (Arts. 60, 61, 76 y ccs. Ley 13.133; arts. 138, 285 y ccs. CPPBA; art. 239 Cód. Penal).-

5º) Al resarcimiento del “DAÑO DIRECTO” solicitado por el denunciante (v. fs. 3 vta., pto. 2), NO HA LUGAR de acuerdo a los argumentos señalados en el considerando “VI” de la presente resolución.-

6º) NOTIFÍQUESE con transcripción íntegra o adjunción de copia de la presente a todas las partes interesadas.-

7º) Oportunamente comuníquese al Registro de Infractores.-rlt

El día _____ se libra(ron) la(s) cédula(s)/oficio(s) dirigida(s)
a _____ ordenada(s) precedentemente.-