
Dra. MARIA SOFIA NACUL
SECRETARIA
CENTRO ADMINISTRATIVO

CASO 2.-

A los fines de la resolución del presente caso, no se encuentra en duda la siguiente cuestión que deberá ser tomada por el concursante como un hecho o situación procesal no controvertida:

- Las especiales circunstancias de pandemia no deben ser tenidas en cuenta, ni fueron invocadas en el caso particular.

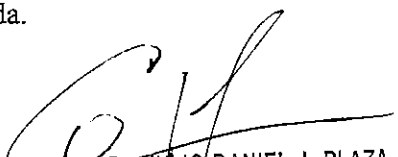
Usted es Juez/Jueza Contravencional y encontrándose en condiciones de resolver, luego de una audiencia realizada bajo los principios de oralidad, contradicción y concentración, DEBE dictar la sentencia que resuelva el recurso interpuesto y debidamente sustanciado en la mencionada audiencia.

HECHOS Y ANTECEDENTES JURIDICOS.

DIRECCION DE COMERCIO INTERIOR C/ CITYBANK S.A. S/ SU DENUNCIA (DENUNCIANTE: JUAN JOSE VEGA).

Las actuaciones administrativas que dieron origen al presente caso, se iniciaron por ante la autoridad de aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en la provincia de Tucumán, es decir la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán (En adelante DCI), como consecuencia de la denuncia efectuada por el señor JUAN JOSE VEGA contra Citybank S.A.

En su escrito de denuncia de 30 de diciembre de 2018 el señor JUAN JOSE VEGA manifestó que con motivo de haber realizado una denuncia por consumos fraudulentos con su tarjeta VISA PLATINUM NUMERO 123456789, expedida por Citybank, consumos que fueron debidamente impugnados y situación que se encuentra en trámite de resolución; inexplicablemente al mismo tiempo su otra tarjeta MASTERCARD PLATINUM NUMERO 222222222 emitida por la misma entidad (Citybank) fue bloqueada.


Dr. JULIO DANIEL J. PLAZA
DEFENSOR OFICIAL EN LO PENAL - 1a. NOMINACION
MINISTERIO PUPILAR Y DE LA DEFENSA

Relata que dicha tarjeta Mastercard tiene vencimiento recién 11/19, se encuentra pagada al día y con margen disponible. Precisa que, como resultado del bloqueo aludido, se suspendieron los débitos automáticos a los que se encontraba adherido, lo que ocasionó que:

- El Automóvil Club Argentino le enviara un mail, que se acompañó como prueba, informando que no se pudo realizar el débito de la cuota social por lo que se encontraba suspendida toda prestación de servicio.
- DirectTV le informara en la pantalla de su televisión que el pago fue rechazado y que debía poner a disposición otra tarjeta de crédito. (Se adjuntó fotografía de la leyenda en pantalla de televisión donde figuran los datos de la tarjeta rechazada).
- También le cortaran el servicio de internet, prestado por Arnet, con motivo de no hacerse efectivo el pago normalmente por la aludida suspensión del servicio de débito, como así también relata que le informo telefónicamente su Cia. De Seguros Sancor S.A. que se encontraba suspendida la cobertura por falta de pago ya que no se pudo realizar el débito como se hace mensualmente en forma habitual.

Por lo expresado el Señor Vega solicita el levantamiento del bloqueo de la tarjeta MASTERCARD PLATINUM NUMERO 222222222 y la restitución normal del servicio de débito automático con las instituciones adheridas.

Concluida la instancia conciliatoria prevista en el artículo 13 de la Ley N° 8.365, no se arribó a ninguna solución.

El 01 (uno) de diciembre de 2019 la DCI formuló proveído de imputación de cargos en contra de Citybank S.A. por infracción al art. 19 de la Ley N° 24.240 que explicita: *“IMPUTASE a CITIBANK S.A. por presunta infracción al artículo 19 de la ley*

24240 por cuanto la firma denunciada no respetó los términos, condiciones y modalidades convenidas con el Sr. JUAN JOSE VEGA, toda vez que habiendo el denunciante contratado el sistema de débito automático con la denunciada a los efectos del pago de sus obligaciones con Automóvil Club Argentina, Direct TV, Arnet y SANCOR S.A.; no obstante ello la encartada no efectivizó dichos débitos correspondientes al mes de Diciembre de 2018, circunstancias que llevo al Señor Vega a efectuar la presente denuncia.”

En tiempo y forma, frente a dicha imputación se presenta el descargo formulado por el apoderado de Citybank S.A. que niega que no se hayan respetado los términos contractuales. Niega que no se hayan cumplido las condiciones y modalidades pactadas oportunamente y niega autenticidad y validez a la documentación acompañada por el denunciante. Niega también que se haya dado de baja o suspendido el servicio de débito automático.

Afirma el apoderado de Citybank que el legislador con el art. 19, Ley 24240, buscó proteger al consumidor de prácticas abusivas comerciales. Mientras que el caso discutido en el presente legajo en nada se relaciona con la interpretación y espíritu de la ley, ya que Citybank en ningún momento incumplió los términos, ni plazos, ni condiciones y tampoco incumplió ninguna circunstancia ofrecida, publicitada o convenida, en definitiva no realizó ninguna práctica abusiva.

Concluida las actuaciones sumariales, la Dirección de Comercio Interior, mediante Resolución N° 5555/555-DCI-20 de fecha 18 de septiembre de 2020 impuso a Citybank S.A. la sanción de multa de \$15.000 (pesos quince mil), por resultar acreditada la infracción al art. 19 de la ley de Defensa del consumidor.

Para así resolver consideró la autoridad administrativa que “El artículo 19 de idéntica normativa describe que: *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.*”

La norma citada refiere a los principios comunes de contratación, el deber de cumplir con el servicio tal como ha sido ofrecido y contratado, es decir que el servicio deberá ser prestado de acuerdo con lo que se expresa en su oferta, sea efectuada en forma privada –directa- o mediante publicidad y que todo proveedor siempre debe cumplir con lo convenido, y más aún lo impuesto legalmente.

De la documental obrante en el legajo aportada por el denunciante, consta que se le informó al Sr. Vega (denunciante) que su cuota social correspondiente a Automóvil Club Argentino que es abonada por el sistema de débito automático, no pudo ser debitada en tiempo y forma debida a que la operación fue rechazada.

Igualmente, con la copia de fotografía aportada por el denunciante que constata la leyenda de intimación a pagar de DirecTV en su televisor, se pone de manifiesto la falta de correcta prestación del servicio de débito automático en las condiciones que se venía brindando.

Por otro lado, la ausencia de actividad probatoria por parte de la denunciada acerca de los extremos imputados se traduce en la consecuyente falta de aporte de elementos de convicción por parte de quien se considera un experto en la relación asimétrica de consumo a diferencia de su contraparte el denunciante consumidor. En especial cuando la sumariada se limita a negar la existencia de la infracción sin presentar ningún elemento demostrativo, pese a que cuenta con todo el potencial y estructura para hacerlo.

Reiterada jurisprudencia es constante en señalar que el principio de la carga dinámica de la prueba, implica que la obligación de producir la misma recaiga sobre quien se halla en mejor situación para llevarla a cabo así por ejemplo en “Granara, Enrique Jorge c/ Telecom Argentina S.A.- Sala Tercera de la Cámara en lo Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Expte. N B-261307.”

En jurisprudencia reciente, el Juzgado de Instrucción de la Primera Nominación del Centro Judicial Capital de la Provincia de Tucumán, en la causa: “Dirección de Comercio Interior s/ su Denuncia, Expte. 68526/2015 sostuvo que: “La carga dinámica ... recae en la empresa que realiza las ventas telefónicas puesto que ella se encuentra en posición ventajosa respecto del consumidor, pudiendo incluso grabar las conversaciones para acreditar la operación, y lo cual no se vislumbra en autos, y en este punto coincido con el aquo cuando se refiere a la orfandad probatoria por la parte denunciada.”

Con ello queda en descubierto la vigencia de la exigencia en cabeza del proveedor de aportar todos los elementos de prueba que obren en poder del mismo, en concordancia con el artículo 53 tercer párrafo de la ley 24240 que prescribe que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder.

Por lo expuesto, no existe en autos elemento de prueba alguno, en razón del cual se logre desvirtuar la imputación oportunamente efectuada por esta autoridad de aplicación de la ley Nacional 24240 de Defensa del Consumidor quedando acreditada la infracción al art. 19 que en consecuencia corresponde sancionar con multa a la empresa sumariada que se gradúa conforme las circunstancias del caso y los elementos indicados por el art. 49 de la ley 24240.”

En disconformidad con la mencionada resolución, la firma sancionada, interpuso a través de su apoderado recurso de apelación debidamente fundado en los términos del art. 30, Ley 8365, motivo por el cual y de conformidad a la competencia material establecida por el art. 66 inc. 1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, se remitieron las presentes actuaciones al Juez/a Contravencional (Que es en este caso el/la concursante)

La OGA convocó a las partes a una audiencia oral a la que se presentó el apoderado del Superior Gobierno de la Provincia, el denunciante y el representante de Citybank S.A.

Tanto en el recurso como en la audiencia oral la recurrente expresa su disconformidad con la decisión de la DCI alegando similares fundamentos a su descargo, afirmando que el denunciante no probó que se hayan infringido los términos contractuales, ni las condiciones y modalidades pactadas oportunamente. Afirmando que las documentales presentadas por el denunciante carecen de autenticidad y validez. Sosteniendo que en ningún momento existió una baja o suspensión al servicio de débito automático.

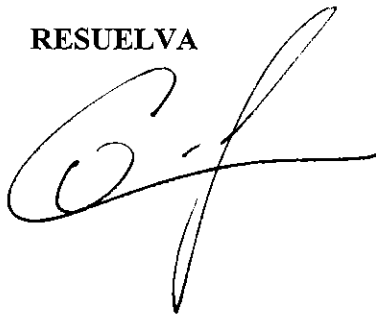



Dr. JULIO DANIEL J. PLAZA
DEFENSOR OFICIAL EN LO PENAL - 1a. NOMINACION
MINISTERIO PUPILAR Y DE LA DEFENSA

Sostiene el apoderado de Citybank que el legislador con el art. 19 buscó proteger al consumidor de prácticas abusivas comerciales. Mientras que el caso discutido en el presente legajo en nada se relaciona con la interpretación y espíritu de la ley, ya que Citybank en ningún momento incumplió los términos, ni plazos, ni condiciones y tampoco incumplió ninguna circunstancia ofrecida, publicitada o convenida.

A su turno, en la audiencia ante Ud., el apoderado del Superior Gobierno de la Provincia, sostiene que la apelante mantiene una incorrecta interpretación y aplicación de la ley, que la denunciada pese a contar con todos los medios para probar su alegada negativa y ser una experta en relaciones crediticias, no produjo ni una sola prueba tendiente a desacreditar las manifestaciones vertidas por el denunciante, que fueron avaladas por el mail que le remitió al denunciante Automóvil Club Argentina y la fotografía fechada pocos días antes de la denuncia que acompañó el denunciante de su televisor donde DirecTV le informaba que no se había podido realizar el débito que normalmente se realizaba, detallando en esa imagen los datos de la tarjeta de crédito cuya operación de débito había sido rechazada, justamente la MASTERCARD PLATINUM NUMERO 222222222 emitida por la misma entidad (Citybank) cuyo bloqueo dio origen a esta denuncia.

RESUELVA

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a long horizontal stroke that ends in a small hook.


Dra. MARIA SOFIA NAJUL
SECRETARIA
COMUNICACION Y REGISTRO

NORMATIVA RELEVANTE

Artículo 30 .- Recurso

Toda resolución definitiva por infracción a las disposiciones de las Leyes referidas en el art. 1 puede ser recurrida por ante los jueces de la Provincia que resulten competentes de acuerdo a la Ley N° 6238.

El recurso debe interponerse y fundarse ante la Autoridad de Aplicación dentro de los diez (10) días de notificada la resolución y concederse en relación, excepto cuando se hubieren denegado medidas de prueba; en cuyo caso debe concederse libremente, en ambos casos tiene efecto suspensivo.

LEY 24240.-

ARTICULO 19. — Modalidades de Prestación de Servicios. 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.


Dr. JULIO DANIEL J. PLAZA
DEFENSOR OFICIAL EN LO PENAL - 1a. NOMINACION
MINISTERIO PUPALAR Y DE LA DEFENSA

