



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I

**3974/2020 BANCO SANTANDER RIO SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 -**

Buenos Aires, 21 de diciembre de 2020.- NC

VISTOS; CONSIDERANDO:

I. Que la firma Banco Santander Rio S.A interpone recurso (fs. 82/91, cuyo traslado fue contestado a fs. 111/125) contra la disposición DI—2019—282—APN—DNDC#MPYT dictada el 7 de mayo de 2019 (fs. 69/73) por el Director Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) que le impuso una multa de setenta mil pesos (\$ 70.000) por haber infringido el artículo 19 de la ley 24.240, en razón de no haber cumplido con el procedimiento previsto en el artículo 27 de la ley 25.065 cuando la titular de la tarjeta de crédito American Express impugnó el resumen n° 53481 (fs. 69/73).

II. Que el 25 de julio de 2016, en el sitio *web* <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, fue procesado el reclamo que formuló el señor Elías Hair (fs. 4) en la Dirección del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) en representación de la señora Rosa Inés Videla, quien manifestó que el 2 de noviembre de 2015 mediante el reclamo n° 43616274 desconoció consumos de la tarjeta de crédito American Express por la suma de 471,38 dólares cuyo pago vencía el 11 de noviembre de ese año.

En el COPREC solicitó la bonificación del importe, y el resarcimiento por los gastos que tuvo que afrontar y el tiempo que perdió.

El 14 de junio de 2016 se labraron las actas de conciliación prejudicial obligatorias (fs. 5 y 6) en las que no se arribó a acuerdo alguno.

El 5 de octubre de 2016 (fs. 35) la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) imputó a la firma Banco Santander Río S.A. la presunta infracción al artículo 19 de la ley 24.240 en razón de no haber cumplido con el procedimiento de impugnación del



resumen de la tarjeta de crédito según el artículo 27 de la ley 25.065 en cuanto impone la obligación de acusar recibo dentro de los siete (7) días de recibida la impugnación y 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 dentro de los quince (15) días posteriores.

El 3 de noviembre de 2016 (fs. 38/41) el banco formuló descargo. Sostuvo que el reproche formulado era improcedente y manifestó que los reclamos por desconocimiento de consumos fueron resueltos a favor de la denunciante.

Manifestó que los ajustes se realizaron dentro del plazo legal exigido y solicitó el archivo de las actuaciones.

III. Que en su recurso directo, la firma Banco Santander Rio S.A sostiene los siguientes argumentos:

a) El reproche formulado es erróneo. Se envió un correo electrónico por cada reclamo de la denunciante con el aviso de recibo y el informe de la resolución. Los ajustes definitivos se realizaron dentro del plazo legal.

b) La multa establecida carece de fundamentos y debe declararse nula. Es confiscatoria y afecta el derecho de propiedad. Hubo exceso de punición.

No debe tenerse en cuenta la posición que la firma ocupa en el mercado, ni la gravedad de los riesgos ni el perjuicio social derivados de la infracción.

Debieron ponderarse las circunstancias del caso, tales como la entidad de la falta y la imposibilidad de inducir a los consumidores a engaño.

IV. Que las quejas del banco concernientes a la errónea imputación debe ser desestimadas, pues:





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
3974/2020 BANCO SANTANDER RIO SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 -

1. El artículo 19 de la ley 24.240 establece la obligación de respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

2. El artículo 27 de la ley 25.065 impone la obligación de acusar recibo dentro de los siete (7) días de recibida la impugnación y 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 dentro de los quince (15) días posteriores.

3. El contenido de las impresiones acompañadas de los supuestos *e mails* enviados a la reclamante no permite tener por cumplido el artículo 27 de la ley 25.065, en tanto no consta que dichos correos hayan sido efectivamente remitidos y recibidos por la denunciante.

De ese modo, el incumplimiento del artículo 19 de la ley 24.240 quedó configurado por la conducta deficiente de la entidad bancaria en tanto no respondió el reclamo de su clienta en tiempo y forma, más allá del resultado favorable que menciona.

V. Que las circunstancias invocadas por el banco para eximirse de responsabilidad por el incumplimiento reprochado son afirmaciones carentes de sustento en las constancias de la causa.

En efecto:

1. La norma aplicable es clara en su texto y no contempla ningún tipo de excepción.

2. La sola verificación de la omisión de la conducta impuesta en la norma invocada por la DNDC —según una apreciación objetiva— es motivo suficiente para hacer nacer la



responsabilidad. Tampoco se requiere la producción de un daño concreto (esta sala, causas “*Volkswagen Argentina*”, “*Inc S.A.*”, “*Falabella S.A.*”, “*Banco Macro S.A.*”, “*Telecentro S.A.*”, “*Fen Group*” y “*Jumbo Retail Argentina S.A.*”, entre otros, pronunciamientos del 21 de agosto, del 8 de noviembre y 6 de diciembre de 2012, del 19 de marzo de 2013, 20 de mayo y del 9 de septiembre de 2014 y del 11 de octubre de 2018, respectivamente).

3. Los argumentos que cuestionan que se haya tenido por infringida la ley 24.240 traducen una mera discrepancia con la valoración realizada por la DNDC y resultan insuficientes para demostrar la inexistencia de una conducta pasible de sanción.

VI. Que con relación al *quantum* de la multa impuesta por la disposición recurrida, cabe recordar que su determinación pertenece en principio al ámbito de las facultades discrecionales de la autoridad administrativa (esta sala, causas “*Biogénesis Bagó*”, “*Emprendimientos 2001 SRL*”, “*Cerámica Alberdi SA*”, “*Coto Centro Integral de Comercialización S.A.*”, “*Cervecería y Maltería Quilmes SAICA y G*”, “*Pinturerías Rex S.A.*” y “*Establecimiento Las Marías SACIF y A*”, entre otros, pronunciamiento del 1º y del 19 de diciembre de 2011, del 10 de mayo de 2016, del 16 de mayo y del 13 de julio de 2017 y del 7 de marzo de 2018, respectivamente).

El *quantum* no es arbitrario, pues para su graduación la autoridad de aplicación ponderó adecuadamente: (i) las características del servicio; (ii) la posición del infractor en el mercado; (iii) el grado de responsabilidad de la sumariada en la comisión de la infracción; (iv) la condición de comerciante especializado y colector de fondos de los usuarios y consumidores donde la superioridad técnica le impone obrar con la prudencia acorde a su objeto social y giro comercial; (v) el informe de antecedentes (fs. 59).

Dicho informe muestra una conducta reiterada de la firma recurrente en la comisión de este tipo de infracciones, que





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
3974/2020 BANCO SANTANDER RIO SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 -

refuerza el criterio de la autoridad de aplicación para graduar la multa que aplicó.

En consecuencia, no se advierte que la DNDC haya transgredido los límites de razonabilidad en la valoración de los hechos, ni que haya incurrido en exceso en la punición que permita apartarse de la cuantificación de la multa impuesta.

VII. Que por lo expuesto, corresponde confirmar la disposición DI—2019—282—APN—DNDC#MPYT con costas (artículo 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

VIII. Que en función de la naturaleza del proceso, el importe de la multa discutida, el mérito, la calidad y la extensión de la labor desarrollada a la luz del resultado obtenido, corresponde FIJAR en 3,98 UMA —equivalentes a la suma \$ 19.563,29, de conformidad con los valores establecidos en la acordada n° 36/2020 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación— los honorarios a favor de la abogada María Alejandra Gutiérrez por su actuación en ejercicio de la representación procesal y dirección legal de la parte demandada en la sustanciación del recurso directo (arts. 16, 20, 5° párrafo, 44, último párrafo y demás c.c. de la ley 27.423).

En mérito de las razones expuestas, el tribunal RESUELVE: (i) Desestimar el recurso interpuesto por el Banco Santander Rio S.A., y en su consecuencia, confirmar la sanción aplicada, con costas; (ii) Regular los honorarios establecidos en el considerando VIII.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

