



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
4542/2020 BANCO PATAGONIA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

Buenos Aires, 17 de marzo de 2021.- NRC

Y VISTOS; CONSIDERANDO:

I. Que el Banco Patagonia interpuso recurso judicial (fs. 69/79, cuyo traslado fue contestado a fs. 105/119) contra la disposición DI—2019—443—APN—DNDC#MPYT (fs. 62/67) dictada por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) que le impuso una sanción de multa de ciento ochenta mil pesos (\$ 180.000) por haber infringido los artículos 4º y 19 de la ley 24.240.

II. Que el 6 de enero de 2017 (fs. 3 / 4) en el sitio *web* <http://www.consumoprotegido.gob.ar>, fue procesado el reclamo que formuló el señor Marcos Sebastián Domínguez ante la Dirección del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC), quien manifestó que: (i) por medio del sistema *Home Banking* del Banco Patagonia advirtió en su cuenta un débito correspondiente a una extracción de cajero automático por la suma de \$ 3.000 realizada el 7 de diciembre de 2016, que desconoció como propia; (ii) se comunicó por teléfono con el banco para hacer el reclamo y un empleado le informó el lugar, la fecha y la hora de la extracción cuestionada, comprometiéndose a investigar el hecho denunciado; (iii) veinte días después, otro empleado le informó que no le devolverían el dinero reclamado, pues según sus registros la tarjeta de débito utilizada en la extracción no había sido adulterada; (iv) negó los dichos de la entidad bancaria por ser falsos y exigió la devolución del dinero hurtado, con más los gastos y los intereses que se generaron.

III. Que para establecer la sanción la DNDC consideró que:

1. El banco debió suministrar al cliente en forma cierta, clara y detallada, en los términos del artículo 4 de la ley



24.240, toda información relacionada con las características esenciales de los servicios que provee “con más ahínco cuando es el propio usuario el que pide y necesita esa información”.

2. Aun cuando el banco procedió a la devolución del débito cuestionado por el cliente, la conducta que se le reprocha fue la adoptada antes de ese suceso.

3. Ante el primer reclamo del cliente, el banco actuó de modo negligente y no cumplió con su obligación de brindar información a su cliente. La investigación que derivó a la empresa administradora de la red de cajeros electrónicos para determinar la existencia de fraude tuvo lugar luego de que el cliente presentó su denuncia ante el COPREC.

4. El fraude que sufrió el cliente es conocido por las entidades financieras, pues se refleja en las múltiples campañas y comunicaciones efectuadas al público en general.

IV. Que en sustento de su recurso la firma recurrente sostiene que:

1. No se infringieron los artículos 4 y 19 de la ley 24.240.

No se consideró la cuestión problemática del “*skimming*” (modalidad de robo de información de tarjetas de crédito/débito utilizado en el momento de la transacción), ni el funcionamiento del sistema de red “Banelco” en el que está incluida la relación contractual con el denunciante.

La información brindada al cliente fue la recibida del administrador del sistema “Banelco” en el mes de febrero de 2017 en cuanto pudo confirmar que se trataba de un caso de “*skimming*”.

2. El denunciante no sufrió perjuicio alguno. Obtuvo el depósito del importe debitado en su cuenta bancaria.



Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
4542/2020 BANCO PATAGONIA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

3. El *quantum* es desproporcionado. En subsidio, solicita la disminución de la multa.

V. Que los argumentos mediante los que la firma recurrente cuestiona la disposición sancionatoria traducen una mera discrepancia con la valoración realizada por la DNDC y resultan insuficientes para demostrar la inexistencia de una conducta pasible de sanción.

Si bien es cierto que la firma administradora del sistema “Banelco” (hoy Prisma Medios de Pagos S.A., a quien el banco derivó el reclamo del cliente para la investigación del caso), informó que “la tarjeta fue comprometida en un caso de *skimming*” y reconoció que el banco no hubiese podido verificar la existencia de dicho delito por sus propios medios, el banco no se hace cargo de que la DNDC reprochó el temperamento que adoptó antes de que su cliente haya instado su reclamo ante el COPREC.

Frente al primer reclamo del cliente, el banco se comprometió a investigar el caso. Sin embargo, y ante la ausencia de novedades, el cliente se comunicó nuevamente para instar su reclamo y obtuvo una respuesta negativa del banco respecto de la devolución del dinero con sustento en que no comprobó la ausencia de un fraude.

Tal situación demuestra que, en ese momento, el Banco Patagonia no actuó de un modo diligente, ni brindó la información correcta a su cliente.

Su incumplimiento fue corregido después de que el cliente inició el reclamo en el COPREC, pues el día 9 de enero de 2017 —fecha en la que el banco fue notificado de la audiencia de conciliación— solicitó a la firma Prisma Medios de Pagos S.A. un análisis exhaustivo de la situación planteada y, con el resultado de dicho informe, el



10 de febrero de ese año procedió a reintegrar el dinero que el cliente reclamó.

Dicha situación demuestra que si el cliente no formulaba su reclamo ante el COPREC y este organismo no enviaba la aludida citación: (i) el banco no habría requerido la investigación del caso a la administradora de la red de cajeros, y (ii) el cliente sólo habría obtenido la resolución desfavorable de la entidad bancaria que decía que la tarjeta de débito utilizada en la extracción no fue adulterada, sin obtener el reintegro correspondiente.

La información suministrada al cliente en cuanto desconoció la extracción de fecha 7 de diciembre de 2016 fue errónea, y no respetó los términos y las condiciones del contrato bancario que unía a las partes.

Por tanto, el incumplimiento a las normas legales reprochadas (artículos 4 y 19 de la ley 24.240) quedó demostrado, pues el banco no dio al cliente la información cierta, clara y detallada al momento en que desconoció el débito, y tampoco respetó las condiciones convenidas al no iniciar la investigación del fraude con anterioridad a que el actor instara su reclamo ante el COPREC, más allá del resultado favorable que finalmente obtuvo.

VI. Que, asimismo, no debe perderse de vista que:

1. Las normas aplicables son claras en su texto y no contemplan 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*”, “*Jumbo Retail*”).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL- SALA I
4542/2020 BANCO PATAGONIA SA c/ DNCI s/DEFENSA DEL
CONSUMIDOR - LEY 24240 - ART 45

Argentina S.A.” y “*Banco Santander*”, 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, del 11 de octubre de 2018 y del 21 de diciembre de 2020, respectivamente).

VII. 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 “*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 otras, pronunciamiento 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 de la firma infractora en el mercado; (iii) el desmedro potencial de los derechos de los usuarios de servicios financieros derivado de la generalización de este tipo de conductas; (iv) el carácter ejemplar y disuasivo de la medida sancionatoria; y (v) el informe de antecedentes (fs. 42/43).

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



VIII. Que por lo expuesto, corresponde confirmar la disposición DI—2019—443—APN—DNDC#MPYT con costas (artículo 68, primera parte, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación).

IX. 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 13,04 UMA —equivalentes a la suma \$ 50.360,45 de conformidad con los valores establecidos en la acordada n° 1/2021 de la Corte Suprema de Justicia de la Nación por la contestación del recurso directo (arts. 16, 20, 21, 29, 44 y demás c.c. de la ley 27.423).

En mérito de las razones expuestas, el tribunal **RESUELVE: i.** Desestimar el recurso interpuesto por Banco Patagonia S.A. y, en su consecuencia, confirmar la sanción aplicada, con costas. **ii.** Regular los honorarios con el alcance establecido en el considerando IX.

Regístrese, notifíquese —al señor fiscal general por correo electrónico— y devuélvase.

