

Ley de Defensa del Consumidor

Conducta Reprochada: modificación unilateral y sin previo aviso del límite de compra, cuotas y financiación en el contrato de tarjeta de crédito.

El Caso del Banco Itaú Buen Ayre S.A.¹

La entidad financiera, Banco Itaú Buen Ayre S.A., fue sancionada en agosto último, por infringir los artículos 4º y 19 de la Ley de Defensa del Consumidor, N° 24.240 al incumplir el deber de información en el contrato de tarjeta de crédito con relación a : (i) cargo “reserva de fondos” y (ii) modificación unilateral en el límite de compra, cuotas y financiación.

La Norma.

ARTICULO 4º — Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

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.

Los Hechos.

Las actuaciones se iniciaron a instancia de una denuncia presentada por un usuario de tarjeta de crédito emitida por el Banco Itaú Buen Ayre S.A.

El denunciante manifestó ante esta autoridad de aplicación que con motivo de haber extraviado su tarjeta

de crédito, la entidad financiera envió un nuevo “plástico” con límites de compra y financiación inferiores a los que inicialmente tenía, ocasionándole perjuicios económicos en tanto las compras financiadas que ya había efectuado le fueron exigidas en un sólo pago.

Realizada la audiencia en los términos del artículo 45 de la Ley N° 24.240 en ejercicio de las potestades conferidas por esa norma esta autoridad imputó al banco sumariado por una presunta infracción a los artículos 4º y 19 de ese cuerpo legal.

El fundamento de tal imputación encontró sustento en el incumplimiento de la prestación del servicio de tarjeta de crédito, toda vez que sin previo aviso y en forma unilateral, se habría modificado el límite de compra, cuotas y financiación lo que habría generado: (i) un aumento en el monto del pago mínimo y (ii) cargo por “exceso de límite de compra”.

Asimismo, en otro orden, también se realizó una imputación con relación al cargo “reserva de fondos” debitado por la sumariada que no habría sido convenido oportunamente por el denunciante.

La Defensa.

Respetando el mismo orden en que se presentaron los hechos, se expondrán los argumentos exculpatórios del Banco Itaú Buen Ayre S.A..

Preliminarmente la entidad bancaria hace saber que el Banco del Buen Ayre S.A. fue absorbido por el Banco Itaú Argentina S.A., con lo cual se modificó su razón social por Banco Itaú Buen Ayre S.A..

¹ Disposición DNCI N° 509/04, de fecha 25 de agosto de 2004.

Con relación a la primer imputación, consideró que la “modificación sin previo aviso, y en forma unilateral del límite de compra y financiación” se debió a un error material del banco, y que oportunamente se restablecieron automáticamente los límites asignados al denunciante.

Referente a la segunda imputación –cargo por reserva de fondos- consideró:

- (i) Las liquidaciones de tal fondo se efectuaron de conformidad con las disposiciones vigentes.
- (ii) Estamos en presencia de un cargo financiero, percibido por el banco para aquellos supuestos que se financien compras del período anterior.
- (iii) Se calcula desde la fecha de presentación de cada compra hasta la fecha del vencimiento del resumen correspondiente a ese período aplicando la tasa de financiamiento vigente, fijada y comunicada al cliente mediante los mismos resúmenes.
- (iv) Ese cargo se encuentra previsto en la Ley N° 25.065, de tarjetas de crédito, en el artículo 6 inciso h) –tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema, costo de financiación desde la fecha de cada operación-.
- (v) Si el cliente estimó que el cargo se había cobrado en forma indebida debió impugnar el resumen de cuenta en los términos del artículo 26 de la Ley de tarjetas de crédito.

La Sanción².

La Autoridad de Aplicación al decidir la cuestión reiteró, como cuestión preliminar, que estamos ante un contrato que reviste la calidad de consumo, en tanto se trata de una prestación de servicio (art. 1 inc b) de la Ley N° 24.240) realizada por un banco en su condición de persona jurídica privada con carácter profesional a favor de una persona física o jurídica que contrata a título oneroso (artículo 2° de la Ley N°24.240), para su consumo personal o beneficio propio o de su grupo

familiar o social (artículo 1° de la Ley N° 24.240) por tanto bajo el ámbito de la ley de defensa del consumidor.

En cuanto al fondo de la cuestión analizó las imputaciones de acuerdo a las normas en particular. Es decir primero se dedicó a aquellas imputaciones relacionadas con el artículo 4° de la Ley N° 24.240 y luego a las del artículo 19. Por ello a los fines expositivos seguiremos idéntico desarrollo.

a) Imputaciones del artículo 4° Ley N° 24.240: Atinente al “límite de compra, cuotas y límite de financiación”, consideró que de la prueba aportada surgía que existía diferencia entre el límite original y el consignado con posterioridad a la pérdida del “plástico” por parte del denunciante.

En particular, más allá que en su descargo el Banco Itaú Buen Ayre S.A. manifestó que se trató de un error material recordó que la entidad financiera realiza actos de comercio conforme al artículo 8° inciso 3° del Código de Comercio y hace de ello su profesión habitual y en consecuencia el argumento exculpatario no prosperó.

En cuanto al “cargo por reserva de fondos” entendió que si bien se informó al denunciante a partir del mes de enero, el cargo estaba siendo aplicable con anterioridad a tal notificación. En consecuencia se estaban realizando consumos antes de recibir el resumen de cuenta, precisamente, del mes de enero.

Por las razones expuestas la autoridad de aplicación concluyó que la información suministrada no fue eficaz en tanto el incremento en el costo de financiación, no había sido informado con la antelación suficiente como para permitir al usuario tomar una decisión libre y razonada respecto de la forma de abonar sus consumos, pago total o pago mínimo.

En este sentido resaltó que no debe olvidarse que el artículo 4° de la norma en cuestión impone que el deber de información implica un noticiamiento leal, correcto y suficiente al usuario.

² El Banco de Itaú del Buen Ayre apeló esta Disposición.

No puede admitirse como válido que escudándose en un negocio complejo y masivo, se utilizan términos ambiguos, o información limitada que no permita al titular un conocimiento adecuado de los límites de su eventual endeudamiento (cfr. Muguillo, Roberto “Régimen de Tarjeta de Crédito”).

Por las razones expuestas, la autoridad de aplicación consideró que se configuró el tipo infraccional contemplado en el artículo 4º de la Ley Nº 24.240.

b) Imputaciones del artículo 19 de la Ley Nº 24.240, siguiendo como el mismo tenor argumental, la autoridad de aplicación consideró en este punto que en cuanto a la primera cuestión de hecho insistió en que el error en el que incurrió el banco al modificar las condiciones originales fue expresamente reconocido en su escrito de descargo, con lo cual corresponde tener por acreditado, también los extremos exigidos por el artículo 4º para la configuración de la infracción allí contenida.

Con relación al cargo por “reserva de fondos” reiteró que si bien del resumen acompañado por la sumariada se informó que el mismo sería incorporado a partir de la próxima liquidación, ello sólo acredita que no había sido convenido inicialmente entre las partes, resultando por tanto una modificación de los términos de la prestación del servicio bancario a todas luces lesiva en relación a los parámetros previstos inicialmente en tanto incrementa los costos de financiación.

Adicionalmente se deja constancia que tal alteración proveniente de la parte que tiene mayor fuerza dentro del sinalagma, y pone en peligro el equilibrio contractual de la relación de consumo.

En cuanto al argumento que el consumidor no ha impugnado los resúmenes de cuenta, resaltó que “la sumariada no puede eximirse de responsabilidad alegando la aceptación presumida del usuario cuando lo que se discute es el incumplimiento de las obligaciones propias de su actividad empresarial y que tienen su origen en una norma de orden público, la que no puede ser dejada sin efecto por pacto en contrario de las partes.”

Por estos argumentos también se consideró responsable al Banco Itaú Buen Ayre S.A. por infracción al artículo 19 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Ergo, se le aplicó al Banco Itaú buen Ayre S.A. una sanción de multa de dos mil pesos (\$2.000), por infracción al marco legal en la materia.

Asimismo como sanción accesorias, se le impuso el deber de publicar la parte dispositiva de la Resolución condenatoria en un diario de mayor circulación, conforme lo establecido por el artículo 47 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Conducta Reprochada: Contrato de Medicina Prepaga. Incumplimiento del deber de información respecto del alcance de la cobertura. Incumplimiento de la obligación de incluir en la oferta la cláusula de revocación de oferta.

El Caso ASOCIACIÓN CIVIL HOSPITAL ALEMAN ³.

La Asociación Civil Hospital Alemán fue sancionada por infracción a los artículos 4º y 34 de la Ley de Defensa del Consumidor por incumplimiento del deber de información respecto del alcance de la cobertura e incumplimiento de la obligación de incluir con la formalidad prevista por la norma, la cláusula de revocación de la aceptación de la operación contractual a favor del usuario.

La Norma.

ARTICULO 4º — Información. Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.

ARTICULO 34º. (parte pertinente) “ el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo

último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta sea presentado al consumidor. Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria. El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último.”

Los Hechos.

La autoridad de aplicación inició de oficio las actuaciones, en los términos del artículo 43 de la Ley N° 24.240, por medio de las cuales se requirió a la empresa de medicina prepaga elementos de juicio relacionados con la comercialización de sus servicios (textos vigentes de solicitudes, contratos, reglamento y toda documentación que vincule a la empresa con sus adherentes).

Por otra parte se intimó a que informe nombre, cargo, y domicilio del responsable de mayor jerarquía del área de comercialización de la empresa, a fin de su oportuna citación a prestar declaración testimonial ante esta autoridad.

Cumplido con tal requerimiento la autoridad de aplicación procedió a imputar a la Asociación Civil Hospital Alemán por presunta infracción de los artículos 4° y 34 de la Ley N° 24.240, toda vez que, conforme surgía de la prueba aportada, la empresa utilizaba para formalizar la oferta de sus servicios de medicina prepaga un contrato que no contenía la información que preceptúa el segundo párrafo del artículo 34 respecto de la revocación de la aceptación.

En otro orden, también se imputó presunta infracción al artículo 4° del cuerpo legal referido ya que la imputada incumpliría las prestaciones a que se encuentra obligada por aplicación de la Ley N° 24.754, que obliga a las prestatarias del servicio de medicina prepaga a dar la cobertura dentro del Programa Médico Obligatorio (en adelante PMO).

³ Disposición DNCI N° 429/2004 del 24 de agosto de 2004.

La Defensa.

En oportunidad de realizar su descargo la Asociación Civil Hospital Alemán reconoció que el reglamento no prevé la previsión legal a la que hace referencia el artículo 34 de la Ley N° 24.240 y propuso una nueva fórmula para agregar al contrato.

Con relación a la imputación sobre el P.M.O., la sumariada señaló que la falta de información y la conducta abusiva imputada no es tal ya que la información requerida surge de la propia Ley N° 24.754, que es de orden público, y es conocida por todos a partir de su publicación.

Finalmente señaló que del reglamento de la institución surge que las prestaciones del P.M.O. serán cubiertas y desde su perspectiva no surge infracción alguna en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor.

La Sanción⁴.

La autoridad de aplicación consideró en primer lugar que los contratos de medicina prepaga revisten el carácter de contratos de consumo, en tanto ellos se trata de contratos encuadrados en los términos de los artículos 1° inc b) y 2° Ley N° 24240.

En cuanto al fondo de la cuestión, la Dirección Nacional de Comercio Interior encontró configurada la infracción al artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor, pues la Ley N° 24.754, establece que las empresas o entidades que presten servicios de salud deberían cubrir como mínimo y en todos los planes que ofrezcan, las prestaciones obligatorias dispuestas para las obras sociales. Es decir, se estableció la obligatoriedad del otorgamiento del Programa Médico Obligatorio (PMO) para las empresas de medicina prepaga independientemente del contrato convenido con el afiliado y del aporte abonado por el mismo.

En este sentido, no podrán establecerse períodos de carencia ni co-seguros- o co-pagos fuera de de lo expresamente indicado en el PMO.

⁴ La Asociación Civil Hospital Alemán apeló esta decisión.

En particular, del análisis del reglamento presentado por la sumariada surge que el mismo se aparta de la normativa pertinente.

A título de ejemplo, la autoridad de aplicación mencionó que en el plan de salud la cobertura de maternidad está sujeta a un tiempo de espera (o carencia), y allí se establece que durante el período de carencia el adherente puede optar por la cobertura de maternidad, la que será a cargo del adherente; estipulación contraria a la cobertura básica exigida por el PMO.

En conclusión se encontró acreditada la falta de información adecuada y suficiente por parte de la sumariada en relación con el servicio de salud que ofrece, lo que implica una violación al deber establecido por el artículo 4º de la Ley Nº 24.240.

Con relación a la presunta infracción al artículo 34 de la misma ley, la autoridad de aplicación consideró que el deber allí impuesto tiene por finalidad la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del comprador o usuario.

Es decir, al ofrecer un servicio como el cuestionado, donde la empresa reconoce que se hace la oferta del servicio a través de la modalidad de promotores que visitan al interesado en su domicilio sin la cláusula de revocación de la aceptación, incumple claramente los objetivos de la Ley de Defensa del Consumidor.

Tal omisión resulta ser una infracción de las denominadas "formales", por lo tanto no requiere la producción de ningún resultado ni de la existencia de intención para su configuración, naciendo la responsabilidad del infractor por la sola omisión, encontrándose acreditado los extremos exigidos por el artículo 34 de la ley de la materia para la configuración de la infracción allí contenida.

Por las razones expuestas se procedió a sancionar a la Asociación Civil Hospital Alemán con una multa de \$ 2.000 (dos mil pesos) por infracción a los artículo 4º y 34 de la Ley Nº 24.240 por incumplimiento del deber de

información respecto del alcance de la cobertura e incumplimiento de la obligación de incluir con la formalidad prevista por la norma la cláusula de revocación de la aceptación de la operación contractual a favor del usuario.

Asimismo la mencionada entidad financiera fue sancionada en forma accesoria a publicar en un diario de mayor circulación la parte dispositiva de la resolución condenatoria.