



Municipalidad de Tres de Febrero

“2023-40 AÑOS DE DEMOCRACIA”

Corresponde Expediente Nro.: 4117-37110-2023

Caseros,

13 NOV 2023

VISTO :

Las presentes actuaciones 4117-37110-2023, iniciadas por la Sra. **VILLEGAS DANIELA SELENE**, Titular del Documento Nacional de Identidad nro. 23010732 contra **PRISMA MEDIOS DE PAGO SA CUIT 30-59891004-5**, **BANCO ITAU SUCURSAL SAN MARTIN CUIT 30-58018941-1**, **MERCADO LIBRE S.R.L. CUIT 30-70308853-4** y **FIRST DATA CONO SUR S.R.L. con CUIT 30-52221156-3** y **SANTORO PUPPO MARIA JOSE (DAME LUNA) con CUIT 27-31964395-3** en virtud de lo establecido en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Nacional 24.240 y ley Provincial 13.133 y demás normativa del derecho de consumo aplicable.

CONSIDERANDO :

A fojas 2 el denunciante manifiesta que realizó una compra a “DAME LUNA” (perteneciente a SANTORO PUPPO MARIA JOSE) de tres unidades de un mismo producto pero que por falta de stock, la denunciada le realizó la devolución en su cuenta de mercado pago por las dos unidades faltante, por la suma de \$9.900,00. Sin embargo, la devolución de la suma de \$ 9.900,00 nunca impactó en su cuenta de la tarjeta de crédito y tampoco en Mercado Pago.

Que por lo expuesto precedentemente, la pretensión del denunciante es la efectiva devolución de la suma de \$ 9.900,00 que corresponden a la cancelación de parte de la compra, ya que se facturó por tres, pero solo se entregó un rollo.

Que a fin de acreditar la relación de consumo por lo establecido en el art. 3 de la Ley Nacional n° 24.240, se agrega documental consistente en copias de : factura donde consta las tres unidades adquiridas, detalle de la transacción con la tarjeta de débito VISA, constancia de devolución de mercado pago (ver fojas 7 y fojas 8) de fecha 8 de febrero de 2023.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley n° 13.133 este Organismo citó a las audiencias de conciliación para los autos “ VILLEGAS DANIELA SELENE C SANTORO PUPPO MARIA JOSE, MERCADO LIBRE S.R.L., FIRST DATA CONO SUR S.R.L., Y BANCO ITAU SUCURSAL SAN MARTIN ” conforme surge de fojas 60 (29-05-23), y fojas 79 (28-06-2023).

A fojas 79 comparece a la audiencia MERCADO LIBRE S.R.L. quien manifiesta que proceso la devolución del pago, y que corresponde que la procesadora o entidad bancaria pertinente reflejen el monto en la cuenta de titularidad de la denunciante. Al efecto de dar por terminado el presente reclamo realiza un ofrecimiento de \$ 5.000,00.

Por su parte, el BANCO ITAU ARGENTINA S.A. informa que los datos sobre devoluciones y análisis de consumo, es efectuado exclusivamente por la procesadora en el caso PRISMA MEDIOS DE PAGO. Por ello, solicita que se lo desvincule y se cite a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A..

Realiza su descargo FIRST DATA CONO SUR S.R.L. quien informa que no procesa tarjetas VISA, por ello, solicita que se cite a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.

A la audiencia de fojas 80 y de fojas 60 no se conecta la denunciada SANTORO PUPPO MARIA JOSE, a pesar de que se intentó notificar en el domicilio de la factura y en el domicilio que surge de AFIP, ambas cartas expreso de Correo Argentino SA. fueron devueltas al remitente por cerrado reiterado y plazo vencido no reclamado, según constancias de fojas 67/69, y tampoco a la audiencia de fojas 80 lo hace PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.

Ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo, se cierra la instancia de audiencias conciliatorias (fojas 83)

A fojas 84/86 se imputa a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. y a BANCO ITAU ARGENTINA S.A. presunta infracción a los artículos 4 y 19 de la ley 24.240 y artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, lo que se notifica a fojas a 89 a PRISMA MEDIOS DE PAGO con fecha 18.08.2023 y a fojas 105 se notifica al BANCO ITAU ARGENTINA S.A. con fecha 22.08.2023.

Conforme lo dispuesto por el artículo 51 la Ley 13.133, las imputadas tienen el plazo de 5 días hábiles, para presentar su descargo y ofrecer la prueba que hace a su derecho, siendo este plazo improrrogable.

Un principio procesal de máxima importancia que se aplica en todas las ramas del derecho es la preclusión. La preclusión se funda en el hecho de que las diversas etapas del proceso se desarrollan en forma sucesiva, mediante la clausura definitiva de cada una de ellas, impidiendo el regreso a momentos procesales ya extinguidos y consumados. Esto es, una vez extinguida o consumada la oportunidad procesal para realizar un acto, éste ya no podrá ejecutarse. Es decir si la parte no observó el orden, los plazos u oportunidad dada por la ley para la realización de un acto, pierda la facultad procesal para ejercerlo.

Encontrándose vencido el plazo para presentar el correspondiente descargo y ofrecer la prueba pertinente sin que la denunciada PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. haya ejercido su derecho, pierde el derecho a realizarlo.

Por su parte la denunciada BANCO ITAU ARGENTINA S.A. presenta su descargo en legal tiempo y forma a fojas 91/94, no ofrece prueba ni realiza ofrecimiento alguno a la denunciante. Cuestiona la resolución de fojas 84/86 alegando la inexistencia de infracción a los artículos 4 y 19 de la ley 24.240 y del artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina. Plantea que la única obligada a reintegrar los montos que supuestamente devolvió MERCADO LIBRE, es la administradora PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. Agrega que la entidad bancaria como emisora no se encarga de procesar ni

administrar los consumos cuestionados por la consumidora y que siempre se le informó a la denunciante que el papel del Banco se limita simplemente a proveer el medio de pago. De modo que insiste que como tal no puede intervenir en el proceso de las liquidaciones, autorizaciones de compra, y/o análisis de los cupones. Concluye que por lo expuesto no se ha incurrido en un accionar deficiente, maxime que la entidad bancaria brindó a la Sra. Villegas las explicaciones del caso y se le notificó que su reclamo debía ser dirigido contra PRISMA y el comercio en el caso SANTORO MARIA JOSE "DAME LUNA".

En este punto es menester destacar una vez más las particulares características del derecho de consumo, que es un derecho netamente tuitivo, que busca equilibrar el desequilibrio existente entre las partes que conforman estas relaciones.

El artículo 53 de la ley 24.240 sostiene que los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio.

Es claro que la normativa mencionada pone en cabeza del proveedor una carga probatoria diferenciada, exigiendo un mayor esfuerzo de su parte debido a sus superioridad técnica, y económica. Es el proveedor quien se encuentra en poder del conocimiento profesional y poderío económico, es quien cuenta con mayor acceso y facilidad probatoria.

Es decir que este artículo consagra la postura doctrinaria y jurisprudencial que defendía la aplicación de la llamada "teoría de las cargas dinámicas" a favor del consumidor, con lo que éste pasa a tener un argumento más en su favor para sostener que el proveedor (entiéndase cualquier eslabón de la cadena) está en mejores condiciones de demostrar que la cosa no tenía vicio o que el servicio fue correctamente prestado, en lugar de ser el consumidor, quien debe acreditar dicho extremo.

Asimismo, se ha dicho que como el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una carga que le resulta dificultosa o prácticamente

imposible, la prueba debe ser arriada por quien se encuentre en mejores condiciones, que en la mayoría de los casos resulta ser la parte fuerte de la relación.

En este sentido también es unánime la jurisprudencia, que sostiene:

"...Tratándose de una relación de consumo, donde rige la teoría de la carga dinámica de la prueba (art. 53, ley 24.240), la empresa demandada, atento a su profesionalidad (arts. 902 y 909, Cód. Civil), es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos. La decisión empresaria de retirar del establecimiento el producto sobre el cual debería haberse realizado una prueba ineludible para probar uno de los extremos de la causa resulta contraria a lo establecido en la letra del art. 53 de la ley (art. 289, C.P.C.C.)CPCB Art. 289 Ver Norma | CCI Art. 902 | CCI Art. 909 | LEY 24240 Art. 53 | SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 Juez DE LÁZZARI (SD) Carátula: G, A. C. contra "Pasema S.A." y otros. Daños y perjuicios Magistrados Votantes: de Lazzari-Genoud-Hitters-Kogan Tribunal Origen: CC0001SI.

".. Ello impone al prestador "la demostración de que de su parte no hubo culpa en la causación del daño" y también impone a éste, por su especialidad profesional y técnica, un mayor cuidado en la probanza de los hechos que pueden acarrear responsabilidad..."CC0201 LP 119245 rsd 219/15 S 22/12/2015 Juez LOPEZ MURO (SD) Carátula: "PERSEVERANTIA SA C/ EMPRESA DISTRIB LA PLATA SA EDELAP SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO) " Magistrados Votantes: Lopez Muro-Sosa Aubone.

"...Ante daños ocasionados a las personas y/o bienes de propiedad de los usuarios, la protección a éstos debida impone al prestatario del servicio la demostración que de su parte no hubo culpa en la causación del daño. Ello en el marco de la relación de consumo, calidad que reúne el vínculo jurídico entablado entre la concesionaria y el usuario en los términos de la ley 24.240 (arts. 3, 25, 31 -penúltimo párrafo- y concs. en el texto originario y con las modificaciones de las leyes 24.787 y 26.631),..."LEY 24240 Art. 25 | LEY 24787 | LEY 24240 Art. 31 | LEY 26631 | LEY 24240 Art. 3 | SCBA LP B 63779 S 30/05/2012 Juez HITTERS (SD) Carátula: Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de

Economía Mixta c/Provincia de Buenos Aires (O.C.E.B.A.) s/Demanda contencioso administrativa Magistrados Votantes: Hitters-Genoud-Soria-Kogan.

“...La actual Jurisprudencia nos va mostrando como los aportes del derecho de consumo han comenzado a trasladarse y reflejarse en el derecho de daños, e incluso en el ámbito procesal, que deja de lado la distribución clásica de la carga de la prueba, con la denominada teoría de las cargas probatorias dinámicas, es decir, quien está en mejores condiciones de probar debe hacerlo. En síntesis, los principios generales del derecho de Defensa del Consumidor, han atravesado a todo el ordenamiento jurídico dando nacimiento a un nuevo derecho de daños. Tales principios deben constituir el horizonte axiológico que se impone a los magistrados en sus sentencias, quienes tienen ante sí una función trascendental en la protección de los débiles socioeconómicos y jurídicos. CC0001 LZ 74678 RSD 108/2017 S 23/08/2017 Juez RODIÑO (SD) Carátula: Gonzalez, Liliana Mabel c/ Dia Argentina S.A. s/ Daños y Perjuicios Magistrados Votantes: Rodiño-Igoldi Tribunal Origen: JC1000LZ.

Conforme lo hasta aquí desarrollado es menester considerar las pruebas anejadas a autos, a los efectos de acreditar o descartar las presuntas infracciones imputadas al BANCO ITAU ARGENTINA S.A. y a PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. .

En primer lugar es importante destacar que todo el análisis de las relaciones de consumo, los contratos, cláusulas e incumplimientos debe realizarse con el prisma protectorio que caracteriza a la normativa de consumo.

Las relaciones de esta índole se caracterizan por una asimetría estructural, que se potencia en los contratos de adhesión, donde el usuario debe aceptar las condiciones impuestas por el proveedor, si quiere tener acceso al producto o servicio ofrecido por este último. Sumado a ello, las empresas proveedoras poseen el conocimiento técnico y la capacidad económica, comercial y técnica que el consumidor no tiene. Por ello, el plexo normativo de consumo busca proteger al consumidor y usuario y minimizar ese desequilibrio de poder entre las partes.

Por todo lo expuesto, es evidente que ha existido un incumplimiento de su obligación por parte de las empresas imputadas, cada una respecto a su respectiva participación en los hechos.

En primer término se imputa la presunta infracción del artículo 4 de la Ley de Defensa del consumidor. Siendo que el presente caso hace referencia a la carencia o deficiencia de información brindada por la empresa, es menester recordar que nuestra Constitución Nacional preserva al usuario, en su artículo 42, al reconocer que tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; **a una información adecuada y veraz**; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

En igual sentido la Constitución Provincial, en su artículo 38 le reconoce el derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y **a una información adecuada y veraz**.

En primer lugar es menester evaluar si las denunciadas cumplieron con el deber de información, previsto por el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

En este sentido, el mismo es uno de los derechos/ deberes más trascendentales del derecho de consumo, dado que el correcto ejercicio del mismo es elemental para paliar esa desigualdad estructural propia de las relaciones de consumo.

Por ello, la Constitución Nacional y la Constitución Provincial, reconocen este derecho, en la relación de consumo, conforme se detallara previamente.

También el Código Civil y Comercial, como ya dijimos, en relación a los contratos de consumo establece en su artículo 1.100 "El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma **cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato**.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión.”

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece
ARTICULO 4º — Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.”

El deber de información es una obligación derivada del principio de buena fe. El proveedor es quien conoce el producto, y debe “compartir” ese conocimiento con su contratante. Asimismo debe brindar toda la información de manera tal que el consumidor pueda realizar su elección de producto o servicio con pleno discernimiento de su situación y de las características de los mismos y en su caso, ejerza su derecho de defensa.

Por ello, el derecho de información del consumidor debe ser uno de los derechos más tutelados de todo el sistema de consumo y su infracción debe ser observada con la mayor exigencia y severidad.

Conforme la jurisprudencia citada existe una situación de “presunción de ignorancia legítima”, por el cual la empresa tiene el deber de informar “...toda otra circunstancia relevante...” y debe ser clara, cierta y detallada.

Asimismo, esta información clara y detallada debe ser brindada a la consumidora a lo largo de toda la relación de consumo, así como todas las obligaciones derivadas de la misma. Conforme se desarrollara anteriormente la consumidora sostiene que nunca recibió las sumas reintegradas por Mercado Pago (Mercado Libre), y tanto PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. como el BANCO ITAU ARGENTINA S.A. no brindaron la

información correspondiente a dichas devoluciones, más allá que en el caso del Banco Itau de insistir que no tienen responsabilidad en los hechos que se le imputan.

Sin embargo, el Banco no ofreció prueba en tal sentido para avalar estos dichos, y se agrega la falta de descargo y ofrecimiento de prueba por parte de PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., que durante el proceso tampoco acreditó haber cumplido con la devolución de las sumas reintegradas por el comercio a la denunciante.

Por ello, no habiendo logrado desvirtuar los dichos de la consumidora, **corresponde tener por verificada la infracción al artículo 4 de la L.D.C. y del artículo 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.**

En este contexto debe considerarse la presunta infracción en relación al artículo 19 de la ley 24.240.-

En este sentido, el artículo 19 de la ley 24.240 establece 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. Siendo que la normativa relativa a tarjetas establece plazos, condiciones y modalidades relativas al procedimiento de desconocimiento de compras así como su resolución, no respetar dichos plazos implicaría un incumplimiento a la prestación de servicio y por ello importa infracción al artículo 19 de la Ley nacional 24.240.

Conforme surge de autos las empresas imputadas no cumplieron con la entrega de las sumas reintegradas por el comercio a la propia denunciante. Tampoco se ha acreditado que haya procedido a realizar gestión alguna a los fines de cumplir con la entrega comprometida o con la devolución del dinero abonado.

Este hecho no fue cuestionado o justificado por las empresas más allá de tratar de deslindar su responsabilidad. Tampoco ofrecieron prueba que contradiga las manifestaciones de la consumidora, por lo que en virtud del principio establecido en el

artículo 53 de la ley 24.240, **corresponde tener por acreditada la infracción al artículo 19 de la ley 24.240.**

Conforme lo aquí expuesto y las constancias de autos **se concreta infracción a los artículos 19 y 4 de la Ley Nacional 24.240 y 1.100 del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.**

Por último, en cuanto al resarcimiento del daño previsto en el artículo 40 bis, el mismo establece en su parte pertinente "... 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..."

Este daño es una consecuencia directa del incumplimiento de esta ley.

En autos queda de manifiesto que la consumidora realizó una compra de tres unidades de un mismo producto, pero por falta de stock la denunciada SANTORO PUPPO MARIA JOSE le reintegro en su cuenta de Mercado Pago el valor equivalente a los dos rollos faltantes, es decir, la suma de \$ 9.900,00. Si bien dicha suma fue devuelta conforme surge de fojas 7 y 8, por Mercado Libre, ello no impactó en la cuenta de la denunciante, lo que constituye el daño cierto sufrido por ésta. De modo que el monto de \$ 9.900,00 (PESOS NUEVE MIL NOVECIENTOS) deberá actualizarse con la tasa activa del Banco de la Provincia de Buenos Aires para sus restantes operaciones en pesos desde la fecha en que supuestamente fue reintegrado (08.02.2023) hasta la fecha de efectivo pago. A la fecha de este pronunciamiento, dicho importe asciende a **\$19.987,24 (PESOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE CON VEINTICUATRO CENTAVOS)**

Atento el estado de autos y siendo que la presente denuncia tiene como base un reclamo por una compra con tarjeta de débito VISA que habría sido parcialmente anulada, y generado una devolución a la consumidora, que la entidad bancaria desconoce a pesar de que MERCADO LIBRE realizó la devolución correspondiente, agregando constancia de ello, la propia denunciada Sra. SANTORO PUPPO MARIA JOSE, la misma se encuentra

comprendida dentro de lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, artículo 38 de la Constitución Provincial, Ley Nacional 24.240 y Código Provincial de Implementación de Usuarios y Consumidores Ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires y Ley 25.065.

También es importante destacar en esta instancia, de conformidad con lo establecido por el artículo 49 de la Ley 24.240 y artículo 77 de la Ley Provincial 13.133, la posición hegemónica en el mercado de la empresa denunciada

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por la ley Nacional 24.240, Ley Provincial 13.133, artículos 47, 48, 79, 80, 81 y concordantes y Decreto Municipal 2/2022

Por ello,

**EL SECRETARIO
DE ATENCION AL VECINO
RESUELVE**

Artículo 1º.- Tiénese por verificada la infracción de los artículos 10 bis y 19 de la Ley Nacional 24.240 y 1.100 del Código Civil y Comercial por parte de la empresa **PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. CUIT 30-59891004-5** y **BANCO ITAU ARGENTINA S.A. CUIT 30-58018941-1**

Artículo 2º.- De conformidad con lo establecido por los artículo 47 de la Ley Nacional 24.240 y artículo 73 de la Ley Provincial 13.133 sancionese a las empresas **PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. CUIT 30-59891004-5** y **BANCO ITAU ARGENTINA S.A. CUIT 30-58018941-1** con una multa por el monto equivalente a 1 (una) canasta básica total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) la que deberá ser abonada dentro de los 10 días hábiles, depositando tal monto en la cuenta abierta a nombre de la Municipalidad de Tres de Febrero, en el Banco Provincia de Buenos Aires, Sucursal 5003, cuenta corriente 50600/3, CBU 0140060101500305060031 CUIT 30-99900124-2.

Artículo 3°. En virtud de lo establecido por el artículo 40 bis de la ley 24.240 y de conformidad con las constancias de autos, intímese a las denunciadas **PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. CUIT 30-59891004-5** y **BANCO ITAU ARGENTINA S.A. CUIT 30-58018941-1** a abonar el daño acreditado a la consumidora por la suma de **\$\$19.987,24 (PESOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE CON VEINTICUATRO CENTAVOS)** la que debera actualizarse con tasa activa para restantes operaciones en pesos del Banco de la Provincia de Buenos Aires hasta su efectivo pago. Dichas sumas deberán ser depositadas en la cuenta que oportunamente denuncie el consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles, de notificada la misma.

Artículo 4°.- Publíquese la parte dispositiva de las presente por un día en el **diario NOTICIAS DE CIUDADELA**, sito en la calle **BONIFACINI 4696 de Caseros** Partido de Tres de Febrero, Provincia de Buenos Aires, dentro de los 10 días hábiles de notificada la presente, debiendo acreditar ante esta Dirección la mencionada publicación dentro de los 5 días hábiles de concluida la misma.

Artículo 5°.- NOTIFÍQUESE a la parte denunciada en su domicilio, haciéndole saber que en el plazo de 10 (DIEZ) días hábiles e improrrogables de notificada la presente deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado precedentemente, acompañando el certificado de transferencia o depósito que acredite el cumplimiento de la sanción, por ante nuestra Oficina sita en la calle Juan Bautista Alberdi 4840, 1er. Piso, Localidad de Caseros (C.P. 1678), Partido de Tres de Febrero, en el horario de 8:00 a 14:00 hs, todo ello bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes a su cobro.


PABLO M. CASNA
SECRETARIO DE ATENCION AL VECINO
MUNICIPALIDAD TRES DE FEBRERO

RESOLUCION N°

214/23


LORENA CAMPANARI
SUBSECRETARIA LEGAL
TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA
MUNICIPALIDAD DE TRES DE FEBRERO