

La acreditación de los consumos en el sistema de tarjeta de crédito mediante la presentación de los cupones

María Soledad Gaona

I. Introducción [\[arriba\]](#)

No existe un precepto legal que determine si resulta esencial e imprescindible la presentación de los cupones a los fines de acreditar los consumos mediante el sistema de tarjeta de crédito. Jurisprudencial y doctrinariamente las soluciones al respecto son disimiles.

A continuación se plantea la cuestión a fin de determinar si existe un vacío legal que corresponderá ser llenado con una norma en la que se establezca o no dicha necesidad a priori, y consecuentemente se logren criterios unívocos para dilucidar si es o no procedente el reclamo del emisor o titular de la tarjeta de crédito.

II. Los participantes y los actos jurídicos involucrados en el sistema de tarjeta de crédito [\[arriba\]](#)

El sistema de tarjeta de crédito tiene como mínimo, tres participantes que se encuentran definidos en el art. 2 de la Ley de tarjetas de crédito N° 25.065. Son el “emisor”, entidad financiera, comercial o bancaria que emite tarjetas de crédito, o que hace efectivo el pago; el “titular”, que es aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo, y el “proveedor o comercio adherido”, aquel que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes, obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de tarjeta de crédito.

Doctrinariamente se ha sostenido que al momento en que el proveedor o comercio acepta entregar un bien o servicio al titular de una tarjeta de crédito contra una serie de actos, -como el paso de la tarjeta plástica por el postnet y el llenado de un cupón-, dicho comercio no realiza un cobro al titular, sino que por el contrario, lo que hace es renunciar a cobrarle a éste, para cobrarle posteriormente al emisor. Por el otro lado, el titular de la tarjeta de crédito, al utilizarla no paga al proveedor o comercio por el producto o servicio adquirido, sino que acepta pagar al emisor.

Es decir que tras el uso de la tarjeta de crédito existen tres actos jurídicos bien definidos: i) la renuncia del proveedor o comercio de cobrarle al titular, ii) la obligación del titular de pagar al emisor, y iii) la obligación del emisor de pagarle al proveedor o comercio.

Estos actos jurídicos tienen lugar en el marco de dos relaciones contractuales. Por un lado la relación entre el titular de la tarjeta de crédito y el emisor, y por el otro, la relación entre el emisor y el proveedor o comercio adherido. Las transacciones que se realizan en virtud de estas dos relaciones se registran en dos cuentas corrientes de saldos deudores y acreedores entre los participantes del sistema referidos.

Habr  así una cuenta corriente entre el emisor y el titular, y otra entre el emisor y el proveedor o comercio.

III. La obligaci3n de pago del titular, su reclamo y prueba [\[arriba\]](#)

Los reclamos más habituales entre el emisor y el titular de la tarjeta de crédito son, por parte del emisor, el pago del titular de los saldos deudores impagos; y por parte del titular la improcedencia del cobro del emisor de ciertos o la totalidad de cargos y/o consumos.

Conforme lo referido anteriormente, la causa de la obligaci3n de pago del titular de los saldos o cargos y consumos de la cuenta corriente, tiene su origen en la renuncia del proveedor o comercio de cobrar al titular de la tarjeta, y en la aceptaci3n del titular de pagar al emisor administrador del sistema.

Ante el reclamo formal de dicho pago, el titular puede proceder a impugnar los cargos y/o consumos que considerara improcedentes, conforme el procedimiento, en los plazos y forma que establece la ley de tarjetas créditos (art. 26 y siguientes).

Frente a la impugnaci3n del titular, e incluso ante la ausencia de ésta, el emisor deberá demostrar en el proceso judicial al efecto y con el fin de cobro, que dichos cargos y/o consumos tienen su causa en la utilizaci3n de la tarjeta de crédito por el titular conforme el sistema que se explic3. Para ello cuenta con distintos medios probatorios, sin perjuicio de los antecedentes que pueda aportar respecto la impugnaci3n o no de los saldos notificados al titular.

Entre dichos medios probatorios, podemos mencionar la presentaci3n de los cupones que emiten los proveedores o comercios adheridos.

Dichos cupones son tickets que expide el comercio en duplicado, en oportunidad de que el titular utiliza la tarjeta de crédito. En algunas ocasiones, el titular debe ingresar sus datos de identificaci3n (nombre y DNI) y firmar los cupones; en otras, los cupones tienen los datos impresos y el titular solo debe firmarlos. En condiciones de regularidad, los cupones se encuentran conformados y avalados por el titular de la tarjeta de crédito. Son de esta forma útiles a los efectos probatorios.

Estos cupones contienen los datos de la transacci3n como horario, fecha, monto, cantidad de cuotas, y datos del comercio, y de ningún modo hacen referencia al producto o servicio consumido.

El proveedor o comercio se queda con el original del cup3n, y el titular se lleva una copia. Dicho original es enviado por el comercio al emisor para poder luego reclamar el cobro del consumo o prestaci3n de servicio de la que se trata conforme el sistema explicado.

IV. La obligaci3n del emisor de acreditar los consumos de la tarjeta de crédito mediante la presentaci3n de los cupones [\[arriba\]](#)

La ley 25.065 en su art. 27 establece que “El emisor (...) deberá 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”.

Si bien, el texto legal no refiere expresamente a la presentación de los “cupones”, se los ha entendido como los comprobantes que refiere la ley.

La jurisprudencia en relación a la necesidad de que el emisor aporte los cupones de tarjeta de crédito a fin de acreditar la utilización de la tarjeta de crédito y por tanto la causa de los saldos deudores de la cuenta corriente por parte del cliente, es variada y disímil. Se ha resuelto:

“Los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito (liquidaciones en termino de los entes emisores) deber ser respaldado siempre por los cupones, pues estos son los únicos que acreditan y respaldan jurídica y económicamente la veracidad de las liquidaciones bancarias”[1].

“La falta de presentación de los cupones de venta no constituye un impedimento para la procedencia del reclamo tendiente al cobro del saldo deudor resultante de los gastos efectuados mediante la utilización de una tarjeta de crédito, si en el caso el deudor no formuló observación alguna a los resúmenes de cuenta”[2].

“Es improcedente la demanda entablada por un banco contra los usuarios de una tarjeta de crédito por el cobro de los gastos efectuados con ésta (...) ya que (...) la prueba contable presentada por el demandante carecía de respaldo dada la destrucción de los cupones de gastos”[3].

“La propia entidad emisora se encuentra autorizada a destruir dicha documentación sin autorización del demandado, lo que muestra que no está obligada a acompañar los cupones, ni la ausencia de ellos significa que no se realizaron compras”[4].

“La circunstancia de no haberse adjuntado a la causa los cupones o comprobantes de operaciones concretadas mediante el uso de una tarjeta de crédito, en el marco de una acción por cobro de una deuda proveniente de su utilización, no compromete la viabilidad del reclamo incoado por la entidad bancaria, en la medida que puede alcanzarse certidumbre acerca de las operaciones aducidas, merced a otras pruebas o mediante indicios o presunciones conducentes”[5].

La falta de presentación de los cupones para respaldar las transacciones es opuesta recurrentemente, -y casi de forma obligada-, por los titulares de las tarjetas de crédito cuando son demandados por conceptos que consideran improcedentes, ya que en la mayoría de los casos constituye un gran problema de prueba para el emisor.

El emisor para poder presentar en juicio dichos cupones, internamente realiza gestiones que implican la utilización de diversos recursos. El cupón viajará del comercio que lo expidió al escritorio de un empleado de la regional del emisor, de allí a otro empleado de la oficina central, de allí al área legal que analizará si éste es válido para respaldar la deuda, si así lo fuere se enviará generalmente a un abogado externo que incoará la demanda, o cumplirá con una intimación o contestación de demanda en un plazo determinado. No sólo se aplican recursos a dicho circuito, sino que también a discriminar de todos los cupones que remiten

todos los comercios adheridos, cuales son los necesarios, a archivar y registrar de forma ordenada los cupones para facilitar su localización, y a garantizar su conservación en forma legible, enteros, firmados, con referencia del saldo y cuenta correspondiente.

Basta leer estos últimos renglones para suponer cual es el resultado de la relación costo-beneficio de que el emisor cuente con un sistema de tratamiento, registro, envíos, y archivo de este tipo de documentación.

En atención a lo referido anteriormente, la obligación del emisor de presentar los cupones en debido tiempo y forma, implica generalmente una tarea de casi imposible correcto y completo cumplimiento, lo que dificulta la posición del emisor en un proceso judicial en materia probatoria.

V. La validez de la cláusula contractual que exime al emisor de acreditar los consumos mediante la presentación de los cupones [\[arriba\]](#)

Las entidades emisoras, han intentado evitar el alto costo que cumplir con la presentación de los cupones en el sentido descrito requiere, en comparación al beneficio económico que resulta de los eventuales reclamos con resultado satisfactorio. Así, han estipulado en sus contratos de adhesión al sistema, la potestad del emisor de destruir los cupones a un determinado tiempo, sin conformidad del titular y la renuncia a invocar la falta de presentación de los mismos para la impugnación de los saldos. También se han incluido en los contratos, cláusulas donde el titular presta conformidad para que el emisor archive los cupones en formato digital, y la validez probatoria en tal formato.

Ahora bien, cabe preguntarse si dichas cláusulas son válidas a la luz del sistema protectorio de defensa del consumidor y para invocarse en un proceso judicial, eximiendo al emisor de presentar los cupones en debida forma.

Como es sabido, los contratos de tarjeta de crédito son contratos de adhesión, donde las cláusulas son predispuestas y no pueden ser discutidas particularmente con los firmantes (consumidores del servicio). Por tanto, no podrían de ningún modo los titulares que desean contratar el servicio de tarjeta de crédito, proponer modificaciones a la letra de estos contratos.

Esta situación pone en duda la validez de dichas cláusulas ya que implican una renuncia anticipada, genérica, abstracta y no discutible, del derecho del titular de requerir que el emisor en un proceso judicial presente los cupones para probar los consumos que componen el saldo deudor de la cuenta corriente que pretende cobrar. También implica renunciar a esgrimir como defensa, que el emisor no presentó los cupones y por tanto no pudo probar fehacientemente los consumos y consecuentemente la deuda.

En otras palabras, por un lado encontramos la dificultad del emisor y necesidad empresarial de no registrar, archivar y organizar los cupones, por la logística y el costo que ello implica, y por el otro lado, el derecho del titular de valerse de dicha prueba para sostener la impugnación de consumos y cargos que se le pretendan cobrar.

Jurisprudencialmente se han dado distintas soluciones ante las cláusulas de este tipo.

Por la validez se ha resuelto: “Corresponde hacer lugar a la demanda por cobro del saldo deudor de una tarjeta de crédito, en tanto el demandado omitió dejar sin efecto la presunción que surge en su contra ante la no impugnación en término de la liquidación, no resultando adecuado para ello el hecho de que no se hayan adjuntado los cupones de compra, debido a que la entidad emisora se encuentra autorizada a destruirlos, con lo cual no tiene la obligación de acompañarlos en juicio (...) Esgrimir que no se han adjuntado cupones de compra no es argumento que resulte adecuado para enervar la admisión de la demanda. Ello así, porque la propia entidad emisora se encuentra autorizada a destruir dicha documentación sin autorización del demandado, lo que muestra que no está obligada a acompañar los cupones, ni la ausencia de ellos significa que no se realizaron compras. Es el demandado quien debe dejar sin efecto la presunción que surge en su contra por la no impugnación en término de la liquidación”[6].

Por la invalidez de estas cláusulas se ha resuelto: “la entidad actora omitió efectuar las indagaciones necesarias a fin de determinar la corrección de las operaciones y la autenticidad de las firmas obrantes en los cupones. Corresponde a la demandada la carga de demostrar la incorrección de los cargos que se le atribuyen, no puede desconocerse que para justificar tal extremo necesitará tener a su disposición los cupones que habrían generado los cargos que pretende discutir y que no obran en su poder. En el caso que nos ocupa, la falta de agregación de los cupones fue sustentada en la existencia del pacto que autorizaba su presentación a través de facsímil. Toda vez que dicho acuerdo luce incluido en un contrato de adhesión, la aludida facultad debió ser ejercida de modo razonable. Es decir, siempre que no se impidiera el ejercicio del derecho de defensa del usuario de la tarjeta”. “La destrucción por parte de la entidad de los elementos probatorios no puede perjudicar al usuario, ya que, negada la existencia de la deuda que le fuera reclamada mediante misiva (...) la accionante a partir de allí no se encontraba facultada para destruir los cupones, cuando como es sabido las fotocopias no son idóneas para sustentar una pericial caligráfica. La precedente conclusión no importa soslayar el cumplimiento de las obligaciones de las partes, sino velar por el mantenimiento del equilibrio necesario en la relación. Por lo demás, en caso de duda, debemos interpretar las cláusulas contenidas en un contrato de adhesión en contra del predisponente. No obstante que corresponde a la demandada la carga de demostrar la incorrección de los cargos que se le atribuyen, no puede desconocerse que para justificar tal extremo necesitará tener a su disposición los cupones que habrían generado los cargos que pretende discutir y que no obran en su poder”[7].

Conforme la jurisprudencia citada, advertimos que no es unívoca la solución en cuanto a la interpretación de la validez de dichas cláusulas, sino que se interpretará en cada caso. Pudiéndose invocar, entre otros argumentos, el sistema protectorio de defensa del consumidor para invocar su invalidez, o la sujeción a la voluntad de las partes plasmada en las cláusulas contractuales, y los antecedentes de impugnación del saldo deudor por parte del titular.

VI. Conclusión [\[arriba\]](#)

Frente a estos intereses cruzados y atendibles, resulta muy difícil determinar a priori la solución más justa en cada caso. Ajustarse a la letra de la ley y el sistema de impugnaciones, en algunos casos, puede resultar de un rigor formal injusto para

el titular. Ajustarse a la letra de un contrato de adhesión al servicio de tarjeta de crédito abusivo, en otros, puede vulnerar el derecho de defensa del titular. Por tanto, no debe considerarse determinante la ausencia de los cupones a fin de acreditar los consumos del titular de tarjeta de crédito para perseguir el cobro del saldo deudor que los contiene, debiendo el juez valerse en cada caso, de la mayor cantidad de pruebas que las partes aporten para probar sus posiciones, admitiéndose la amplitud probatoria y la carga dinámica de las pruebas, para garantizar a las partes el derecho de defensa.

-
- [1] “Banco Montserrat S.A. c. Raimundo Reinaldo H. s/ Cobro ejecutivo”.
 - [2] Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Corrientes, “Banco de Corrientes S.A. c. Maciel, Juan C. y otros”, 02/06/2004, Publicado en: LLLitoral 2004 (agosto) , 745 , Cita online: AR/JUR/907/2004
 - [3] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, “Banco Roberts S.A. c. Badea Codovilla, Gustavo L. y otro”, 12/08/2005, Publicado en: La Ley Online , Cita online: AR/JUR/3602/2005
 - [4] Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Contencioso administrativo de 2a Nominación de Río Cuarto, “Banco de la provincia de Córdoba c. Juan Carlos Pérez”, 06/09/2007, Publicado en: LLC 2007 (diciembre), 1183, Cita online: AR/JUR/6870/2007
 - [5] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, “Banco Caja de Ahorro c. Dillon, María H.”, 30/03/2004, Publicado en: LA LEY 20/08/2004 , 6 , Cita online: AR/JUR/1221/2004
 - [6] Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Contencioso administrativo de 2da. nominación de Río Cuarto, “Banco de la provincia de Córdoba c. Juan Carlos Pérez”, 06/09/2007, Publicado en: LLC 2007 (diciembre) , 1183 , Cita online: AR/JUR/6870/2007
 - [7] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, “American Express Argentina S.A. c. Chueke, Alberto R.”, 25/10/2006, Publicado en: La Ley Online Cita online: AR/JUR/8557/2006