

General Roca, 29 de diciembre de 2023

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados:  
**"BENAVIDES QUILODRÁN JUAN PABLO C/ BANCO DE LA  
PROVINCIA DEL NEUQUEN S/ MEDIDA CAUTELAR"** (Expte.Nro.  
**RO-03370-C-2023**);y,

**CONSIDERANDOS:**

I.- En fecha 18/12/2023 se presentó mediante letrado apoderado Juan Pablo Benavides Quilodrán solicitando medida cautelar innovativa contra el Banco de la Provincia del Neuquén.

Narra que solicita la medida en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 (en adelante, LDC), dado que tenía una relación de consumo (Art. 3 de la LDC), con la finalidad de utilizar servicios financieros de forma onerosa - que lo beneficiaba al igual que a su familia- con la entidad demandada con la cual se encontraba unida por un vínculo jurídico.

Relata que la base fáctica del pedido se funda en que en fecha 13 de octubre del 2023 se percató de la existencia de dos ítems de descuento en su tarjeta de crédito que no habían sido realizados por él, a saber:

- Item 002131\*, del 11 de septiembre del 2023 bajo el nombre de "ZENRISE\_TUCLUB\_COM\_AR" por \$699.

- Item 009147\* del 14 de septiembre del 2023 bajo el nombre de "EPI EXT. 00/00 20391" por \$1.971,52.

En razón de ello, estando en Las Lajas, Provincia de Neuquén, se acercó a la sucursal local del Banco a desconocer las operaciones por tratarse de descuentos no consentidos y/o hechos en base a contratos que no celebró.

Siendo informado que el ítem N° 002131\* se estaba debitando mensualmente desde julio del 2023, mientras que el ítem N° 009147\* se había debitado solamente en septiembre de 2023. Por lo que desconoció las cuatro operaciones

Continúa diciendo que cuatro días después, recibió en su correo electrónico un mail de notificaciones@bpn.com.ar que confirmaba la recepción de su reclamo al que se le asignó como número de ticket el 75170 .

Indicándosele que en un plazo máximo de 10 días hábiles le darían una respuesta. Plazo que venció el 31 de octubre del 2023. Recibiendo el 01 de noviembre del 2023 un mail desde la casilla notificaciones@bpn.com.ar,

indicándole la remisión del reclamo a VISA, quien aún lo estaba resolviendo.

Asimismo, se le indicó que en el resumen de la tarjeta de octubre/2023 se procedería a reintegrar las sumas desconocidas de forma provisoria hasta tanto VISA se expidiera sobre su reclamo.

Sostiene, que en este punto, el Banco estaba transgrediendo del Art. 27 de la Ley de Tarjeta de Créditos por no dar una respuesta definitiva dentro de los términos que establece dicha normativa.

Agrega que en el resumen de octubre/2023 figuran dos movimientos específicos el 21 de septiembre de 2023: “EPI EXP. 00/0 (CREDITO PROV. CONSUMO CUEST. – TJ. 3871) y “ZENRIZE TUCLUB CO (CREDITO PROV. CONSUMO CUEST. – TJ. 3871)”, cada uno por los montos descontados por operaciones desconocidas de septiembre 2023 pero no comprendía por los meses de julio y agosto.

Sostiene, que pese a esto, en las constancias de movimientos bancarios de su cuenta figura que se procedió el 04 de octubre del 2023 a descontar la suma de \$24.529,87 en concepto de pago de tarjeta de crédito, sin los descuentos correspondientes. Ante esto se apersonó en el Banco de la sucursal de su domicilio (General Roca) donde se le indicó que iban a insistir con el reclamo ante VISA.

Destaca que en forma sorpresiva, a la par que hacía estos reclamos, desde la cuenta [notificaciones@bpn.com.ar](mailto:notificaciones@bpn.com.ar) comenzaron a remitirle mails recordando el pago de cuotas de un préstamo.

Así, recibió dos mail, el primero del 31 de octubre del 2023 indicándole que por la Operación N° 1930606 (préstamo) debía abonar la cuota 29 de 60 por la suma de \$10.807,18.- cuyo vencimiento era el 01 de noviembre del 2023. Y, el segundo que debía abonar \$10.784,68.- con vencimiento en 01 de diciembre del 2023.

También señala, en esos días, comenzó a verse imposibilitado de utilizar la tarjeta de crédito por la que había hecho los reclamos. Siendo informado - el 13 de noviembre del 2023- en la sucursal de General Roca, que el 13 de octubre de 2023 (cuando realizó reclamo en Las Lajas) se dispuso la baja del plástico de la VISA GOLD. Medida que no había solicitado ni le fue notificada en ningún momento.

Dice, que ante esto, y a raíz de la difícil situación económica que atraviesa

por conflictos personales y crisis económica generalizada del país, peticionó la emisión de un nuevo plástico para tener acceso al crédito financiero de VISA GOLD para adquirir alimentos. Manifestándole que era imposible por tener una deuda registrada en el Banco Central como categoría 5, deudor “irrecuperable” por un préstamo obtenido en junio del 2021 con el Banco Provincia de Neuquén que se encontraba impago.

Que al consultar en la central de deudores del Banco Central de la República Argentina surge que es deudor irrecuperable para dicha entidad. Figurando en la página web del BCRA que la deuda existe desde, por lo menos, noviembre 2021 y fue escalando en categoría hasta el día de la fecha.

Manifiesta que esto le permitió percatarse que el Banco Provincia de Neuquén S.A. jamás había cancelado el préstamo que le había sido generado por una maniobra de phishing en junio del 2021. Circunstancia que -afirma- se deduce dado que en octubre 2023 el Banco le envió un mail reclamando la cuota número 29 del préstamo pagadera el 01 de noviembre del 2023, la que al ser mensual le permitió calcular la fecha de vencimiento de la primera cuota.

Que de esta manera llega a que la primera cuota que venció el 01 de julio del 2021, primer día hábil del primer mes posterior a la maniobra fraudulenta que mencionó. De esta manera llegó a que la primera cuota venció el 01 de julio de 2021, primer día hábil del primer mes posterior a la maniobra fraudulenta.

Indica que de la información disponible en la Central de Deudores del BCRA se extrae que el Banco no denunció la cancelación de dicho préstamo sino que lo denunció como vigente quedando en situación de deudor irrecuperable, impidiendo su acceso al crédito.

Luego refiere, que en autos caratulados “BENAVIDES QUILODRAN JUAN PABLO C/ BANCO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN S/ MEDIDA CAUTELAR(C) (RESERVADO)” (Expte. N° RO09710-C-0000) se dictó el 07 de enero del 2022 una sentencia interlocutoria por la cual se ordenó al Banco Provincia de Neuquén a abstener de efectuar descuentos y/o acciones de cobro del préstamo en cuestión hasta el dictado sentencia definitiva. Resolución notificada el 01 de febrero del 2022 . Posteriormente tuvo que denunciar incumplimiento de la medida en: 01 de abril del 2022 y 06 de mayo del 2022, llegando a la imposición de astreintes.

Manifiesta que a la par de que esto sucedía, se promovió el expediente

principal caratulado "BENAVIDES QUILODRAN JUAN PABLO C/ BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN S.A. S/ SUMARÍSIMO" (Expte. N° RO-44115-C-0000), llegando a un acuerdo transaccional aprobado el 12 de octubre del 2022 con fuerza de cosa juzgada, por el cual el Banco Provincia del Neuquén S.A. le abonó \$800.000.- y se obligó a cancelar el préstamo impugnado sin exigirle cobro alguno..

Sostiene, que en la actualidad se encuentra imposibilitado de acceder al mercado de créditos por una constante y reiterada violación de la LDC en la que incurrió el Banco demandado, dado luego de acordar judicialmente cancelar dicho préstamo, lo mantiene vigente instando al cobro por medios electrónicos.

Afirma, además, que la Entidad Financiera es objetivamente responsable de todo lo sucedido, pues tomó una actitud pasiva ante la denuncia de impugnaciones y del incumplimiento del acuerdo transaccional, sin siquiera explicar de qué monto impago surgiría la presunta deuda denunciada al BCRA.

En cuanto a los recaudos de la medida cautelar, sobre verosimilitud del derecho sostiene que, en autos, en cuanto al sustento jurídico que hace al derecho a invocarse en el proceso principal de daños y perjuicios, que surge de la documental adjuntada que el Banco de la Provincia del Neuquén ha violado la LDC y el CCCN en cuanto a los recaudos de contratación en general y contratos bancarios de consumo en particular, al propio tiempo que ha violado normas de la actividad bancaria, tomando una actitud absolutamente pasiva para proteger la indemnidad patrimonial y personal de sus ahorristas, limitándose a un simple funcionamiento mecánico sin siquiera cumplir los acuerdos suscriptos en sede judicial.

Asevera que existe responsabilidad de la demandada, dado que el préstamo reclamado vía mail -probablemente- se trate del que se comprometió a dejar de reclamar en octubre 2022 . Con un daño probable ante limitación al acceso al crédito financiero ya que se ha visto impedido de acceder a otras tarjetas de crédito por su catalogación como “deudor irrecuperable” para el BCRA

Destaca que el derecho que reclamará será el de indemnización de los daños y perjuicios sufridos por el cobro indebido de operaciones impugnadas, el incumplimiento de acuerdo transaccional suscripto en sede judicial, reclamo indebido de deuda ya cancelada y otorgamiento de informaciones espurias al BCRA sobre su situación crediticia.

Respecto del peligro en la demora, sostiene que el transcurso del tiempo incide negativamente en la factibilidad del cumplimiento de la sentencia, o causa daños graves.

Manifiesta que, en el caso, se corre el riesgo de que con el avanzar del proceso se lo someta a una ignominiosa situación económica poniéndolo en la posición de no poder afrontar por medios regulares sus obligaciones corrientes, dado el contexto económico generalizado que incluye devaluación e inflación. Y que resulta el acceso al crédito en el mercado financiero una herramienta indispensable para lograr la subsistencia personal hasta tanto la economía nacional se estabilice.

Continúa diciendo que la demora y el peligro que eso conlleva sobre la integridad de su patrimonio surge de la sola duración del proceso, dado que la prolongación del juicio crea un riesgo sobre la tutela judicial efectiva como bien jurídico protegido por el sistema procesal, la cuál debe ser celosamente protegida en casos de sujetos de preferente tutela constitucional como son los consumidores.

Señala que, además, del riesgo de ejecución judicial y/o pedido de quiebra por parte del Banco, el BCRA lo ha calificado como deudor categoría N° 5, generándole durante la prosecución del proceso la imposibilidad de acceder al financiamiento de bienes para su consumo y/o planificación de su vida regular (ej.: no podrá acceder a consumos con ninguna tarjeta de crédito, o a créditos hipotecarios o de otro estilo), quedando condenado al mercado prestamista irregular a causa de información que no se condice con su real situación crediticia, toda vez que del mismo informe del BCRA surge que no tiene deudas con ninguna entidad financiera por fuera del Banco Provincia de Neuquén.

En cuanto a la contracautela invoca el art. 53 de la Ley 24.240.

En lo relativo a los recaudos propios de la medida solicitada (Art. 230 del CPC), sobre el peligro de que el mantenimiento de la situación de hecho y/o derecho cause un daño grave e irreparable, sostiene que ha demostrado que consiste en que mensualmente se vera privado del fruto de su trabajo (salario) para volver a cancelar una deuda cancelada por acuerdo transaccional hecho en sede judicial o l riesgo de ejecución judicial o una quiebra, quedando en ambos casos en riesgo de no poder afrontar por medios regulares sus obligaciones corrientes.

Respecto a que la cautela no pudiera obtenerse por medio de otra medida, sostiene que la innovativa es la única que puede lograr cumplir el fin perseguido, pues solo por intermedio de ella se retrotraer una situación de hecho o de derecho al estado previo a su modificación.

Afirma que es la única herramienta para suspender el cobro de sumas supuestamente adeudadas por un contrato de préstamo personal, cuando ya debería haber sido cancelado por el Banco en cumplimiento del acuerdo previamente celebrado y la rectificación de sus datos crediticios en el BCRA.

En cuanto a la medida cautelar innovativa, solicite que se ordene al Banco Provincia del Neuquén S.A. se abstenga de realizar descuentos en cuentas de su titularidad por las sumas impugnadas, así como también se abstenga de realizar ejecuciones judiciales y/o intimaciones extrajudiciales y/o cualquier reclamo de deuda, se suspenda el cómputo de intereses moratorios, compensatorios, punitivos y financieros, se suspenda la aplicación íntegra del presunto contrato de préstamo vigente y se proceda a informar al BCRA que la situación crediticia del Sr. Benavides es la N° 1 hasta tanto se resuelva sobre el fondo de la cuestión debatida en el proceso principal.

II.- Estando en condiciones de expedirme, se sigue de lo narrado por el Sr. Benavides Quilodrán, que el Banco Provincia de Neuquén, estaría reclamándole la cancelación de un crédito que habría sido objeto de acuerdo transaccional en autos "BENAVIDEZ QUILODRAN JUAN PABLO C/ BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN S.A. S/ SUMARÍSIMO " (Expte.RO-44115-C-0000) de trámite ante la Unidad Jurisdiccional Nro. Nueve.

Conforme constancias que adjunta, por dicho acuerdo, la demandada, sin reconocer hechos ni derechos, y al solo efecto transaccional, se obligó a abonar al actor la suma única y total de \$800.000,00. Al propio tiempo se comprometió a CANCELAR EL PRÉSTAMO CUYA VALIDEZ FUE CUESTIONADA sin exigir cobro alguno al actor (cláusula 2da.).-

De otro lado indica que efectuó el desconocimiento de descuentos que le realizaron en su tarjeta de crédito mediante los correspondientes reclamos. Informándole que procedería a reintegrar las sumas desconocidas de forma provisoria hasta tanto VISA se expidiera sobre su reclamo. Que ello no ocurrió y al concurrir a la entidad a reclamar por la falta de reintegro; por dificultades con el uso de su Tarjeta de Crédito, se le informó que se le había dado de baja al

plástico de la VISA GOLD, medida que no había solicitado ni le fue notificada en ningún momento.

Que al solicitar el otorgamiento de una nueva tarjeta, la respuesta fue negativa por su calificación - Nro. 5, deudor irrecuperable- ante el BCR

Por otro lado, también se desprende de la presentación realizada que el Actor, iniciará acciones judiciales contra el Banco de la Provincia de Neuquén y que por el tiempo que dicho proceso le demande, es que solicita la medida que aquí nos trae. En tal sentido, cabe mencionar que presenta constancia de mail remitido a CIMARC de esta ciudad para iniciar mediación prejudicial. .

Ante ello y sin que implique adelantar opinión sobre presuntos incumplimientos atribuidos al Banco de la Provincia del Neuquén y al sólo efecto preventivo, considero prudente hacer lugar a la medida cautelar solicitada a fin de asegurar la tutela judicial efectiva ante una situación de hecho que evidencia posibles perjuicios al actor.

Se funda la misma en que, la verosimilitud del derecho surge, a prima facie, de los hechos invocados por la actora, la documentación aportada (sobre reclamo vía electrónica pago crédito) y considerando que la petición se realiza en el marco de una relación de consumo a los fines de evitar un perjuicio que podría ocasionarle a la actora la exigencia del pago de un crédito, que habría sido objeto de acuerdo transaccional, implicando un peligro en la demora real y concreto.

Teniendo en cuenta, además, que en el caso particular, no debe brindarse contracautela dado que la peticionante reviste la calidad de consumidora y por lo tanto es de aplicación el principio de gratuidad establecida en el art. 53 de la LDC.

Todo ello, en especial consideración al carácter provisorio de las medidas cautelares, las que eventualmente pueden ser dejadas sin efecto o ser modificadas.

Por lo que corresponde hacer lugar a la medida cautelar de innovar contra la demandada Banco Patagonia SA a fin de que se abstenga de realizar:descuentos en cuentas de titularidad del demandante por las sumas impugnadas, así como también se abstenga de realizar ejecuciones judiciales y/o intimaciones extrajudiciales y/o cualquier reclamo de deuda referida al Préstamo Operación N° 1930606 suspenda el cómputo de intereses moratorios, compensatorios, punitivos y financieros, la aplicación íntegra del presunto contrato de préstamo Préstamo Operación N° 1930606 hasta tanto se resuelva el

fondo de la cuestión que se debatirá en el proceso que deberá impulsar la parte actora.

Respecto de la solicitud de informar al BCRA que la situación crediticia del Sr. Benavides Quilodrán es la N° 1 hasta tanto se resuelva sobre el fondo de la cuestión que se debatirá en el proceso principal, encuentro que no hay elementos que permitan acoger la medida solicitada, puesto que si bien ha sido informado por el Banco Provincia de Neuquén, no surge del informe los motivos o las circunstancias que han llevado a reportarlo con la categoría Nro. Cinco.

Sólo se cuenta con las manifestaciones del Sr. Benavides Quilodrán, en el sentido que, habría existido un crédito producto de fraude, que no tomó y que el Banco Provincia del Neuquén se obligó a cancelarlo por acuerdo transaccional. No siendo posible determinar que la denuncia se efectuó por dicha operatoria.

Debe tenerse en cuenta, además, que no resulta la medida cautelar la vía para producir un cambio en la información, aún de manera provisoria, ya que no sólo se debe atenderse a los derechos invocados por el actor sino también los eventuales derechos de terceros que se basan en la información del BCRA para realizar contrataciones que podrían verse frustrados en caso que al Actor no le corresponda la categoría Uno que invoca.

Contando el actor, por otro lado, con vías para lograr la modificación y/o supresión de datos que considera incorrectos.

Por lo expuesto y atento los fundamentos detallados,

**RESUELVO:**

I.-Decretar la medida cautelar de prohibición de innovar contra el Banco de la Provincia del Neuquén a fin de que se abstenga de realizar:descuentos en cuentas de titularidad del demandante por las sumas impugnadas, así como también se abstenga de realizar ejecuciones judiciales y/o intimaciones extrajudiciales y/o cualquier reclamo de deuda referida al Préstamo Operación N° 1930606 suspenda el cómputo de intereses moratorios, compensatorios, punitivos y financieros, la aplicación íntegra del presunto contrato de préstamo Préstamo Operación N° 1930606 hasta tanto se resuelva el fondo de la cuestión debatidas en el proceso que deberá impulsar la parte actora.

La presente medida se impone por un plazo de 60 días, pudiendo requerirse la renovación, modificación o levantamiento de la misma.

II.- Rechazar la medida innovativa solicitada respecto de la información del

actor obrante el Banco Central de la República Argentina, por los motivos expresados precedentemente en los considerandos.

Regístrese y notifíquese lo ordenado mediante cédula a librarse al Banco de la Provincia del Neuquén.

JOSÉ M. ITURBURU

JUEZ