

Viedma, 12 de diciembre de 2022.

**VISTOS:** Los presentes obrados caratulados: "**RIQUELME YANELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) RECEPTORIA VI-28618-C-0000**" traídos a despacho para resolver; y

**RESULTA:**

1.- Que en fecha 04-08-2020 se presenta la Sra. Yanela Riquelme, con patrocinio letrado y promueve demanda de daños y perjuicios contra el Banco Patagonia S.A por la suma de \$ 350.000 con más devolución de lo que considera debitado erróneamente y/o lo que en más o menos de la prueba a producir con más sus respectivos intereses.

Refiere que aproximadamente en el año 2018 o 2019, comenzó notar descuentos en su cuenta del Banco Patagonia N° CA \$ 250-122040399-000, bajo el concepto "COMISIÓN DE PAQUETE DE PRODUCTOS". Al no entender a qué se referían esos descuentos, se acercó al Banco para pedir explicaciones.

Agrega que en el Banco le indicaron que eso era en concepto de un paquete que ella contrató, con la tarjeta de crédito y la caja de ahorro en dólares. Relata que intentó explicar que nunca había solicitado eso, que ni siquiera poseía una tarjeta de crédito. Señala que le dijeron que se daba de alta, de forma automática, con la cuenta sueldo. Asimismo en ese momento le dijeron que podía solicitar la baja, pero que no se realizaba ningún tipo de devolución, ya que ella había solicitado por el alta, supuestamente. Le informaron que dejarían de debitarle, pero los descuentos continuaron.

Enuncia que le informaron que uno de los "beneficios" era la caja de ahorro en dólares, pero no ha tenido eso, por lo que no comprendió en concepto de qué le cobran, ya que ni la caja de ahorro en dólares, ni la tarjeta de crédito tiene del Banco. Señala que le cobran por un servicio que no recibe ni utiliza.

Argumenta que trató de comunicarse con el 0-800 del banco, para reclamar la baja, pero todos los intentos fueron en vano. Refiere el desgaste que le ha generado al recibir descuentos de conceptos que no corresponde, tener que acudir a la entidad y perder el tiempo llamando al Banco o acudiendo en forma personal.

Por último refiere que le estaban debitando dinero en otros conceptos, como ser "RECUP EXTRAC ATM REDONDEO AUT.", al igual que "IMPUESTO

RIONEGRINO”, “IMPUESTO A LOS SELLOS”, “IVA ALICUOTA GENERAL” y finalmente “INTERES FUERA DE ACUERDO”. Señala el desconocimiento de dichos descuentos toda vez que desconoce de qué se tratan estos descuentos, ya que nunca se los informó el Banco.

Esboza un acápite de infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor, detalla sus pretensiones, solicita la devolución íntegra del dinero que se le ha debitado con más los intereses y menciona la reincidencia de la entidad. Solicita beneficio de litigar sin gastos, practica liquidación y requiere la aplicación de la tasa de intereses activa del Banco Nación.

Funda en derecho, practica liquidación, ofrece prueba y concreta su petitorio.

2.- Que en fecha 06-08-2020 se da inicio a las presentes actuaciones, asignándoles el trámite de proceso sumarísimo y que en fecha 09-09-2020, toma intervención la Sra. Fiscal a cargo de la UFT5 -

3.- Que en fecha 07-09-2020 se presenta la firma Banco Patagonia S.A. mediante apoderado, contesta la demanda interpuesta en su contra, interpone excepción de prescripción y solicita el rechazo de la misma con costas a la actora. Niega todos y cada uno de los hechos afirmados por la actora que no sean objeto de expreso reconocimiento por su parte. Asimismo, señala el desconocimiento de la documentación acompañada con el escrito postulatorio por la actora.

Niega todos y cada uno de los hechos afirmados por dicha parte que no sean objeto de expreso reconocimiento. Asimismo, señala el desconocimiento de la documentación acompañada con el escrito postulatorio por la actora.

En particular niega que la actora desconociera el origen de los débitos que se realizaban en su cuenta bancaria y haya tomado conocimiento del modo que afirma. Niega que no corresponda el débito de los conceptos denunciados en la demandada: “Recup Extrac. ATM Redondeo Aut”, “Impuesto Rionegrino”, “Impuesto a los Sellos”, IVA Alícuota general” e “Interés fuera de acuerdo” y que la actora no haya prestado su consentimiento respecto de los productos bancarios que posee y que motiva el cobro en concepto de comisión de paquete de productos.

Niega que el Banco Patagonia S.A. haya procedido de manera unilateral, arbitraria o compulsiva a debitar montos por productos bancarios no contratados, cobre

servicios no prestados y que se trate de una estafa. Niega, además, que la actora haya formulado los reclamos que denuncia, que haya solicitado explicaciones o baja de los importes debitados y se le haya sido informado lo que denuncia en la demanda.

Afirma que el Banco Patagonia S.A. no ha incumplido norma alguna y/o el deber de obrar de buena fe o actuado en forma abusiva, que su mandante haya incumplido en modo alguno el deber de informar al cliente y en especial que no haya informado de manera fehaciente, clara y detallada acerca de la contratación de los paquetes.

Manifiesta que la Sra. Riquelme fue titular de un paquete de productos bancarios denominado sueldo básico desde el 29-04-2016 hasta el 06-06-2018. El referido paquete de productos no tenía costo alguno. Agrega que en fecha 6 de junio de 2018 la Sra. Riquelme adquirió un paquete global que incluye caja de ahorro en pesos, caja de ahorro en dólares, tarjeta de crédito Visa y Mastercard. El costo del mismo estuvo bonificado al 100% desde el momento en que se adquirió hasta el 06-06-19, fecha en la cual venció la bonificación del 100%.

Señala, al contestar la demanda, que la actora goza de una bonificación equivalente al 50% del costo del paquete, lo que surge con claridad de los resúmenes de cuenta. Ello por cobrar los haberes como empleado del Ministerio de Desarrollo Social a través de Banco Patagonia S.A. (convenio 6007). Detalla que los intereses liquidados corresponden a los anticipos de fondos que fueron obtenidos por la accionante y surgen con claridad del resumen de cuenta, se manifiesta en torno a los impuestos liquidados conforme normativa provincial, indica que la actora recibe su resumen de cuentas en el correo electrónico,

Expresa que su mandante no ha desplegado las conductas que se denuncian y que la actora haya padecido los sufrimientos que afirma a los fines de reclamar el daño moral o que la entidad haya tratado de forma indigna a la actora. Efectúa un desarrollo de la forma de trabajo de su mandante respecto de sus clientes en torno a la aceptación dentro de los 60 días de los resúmenes, o los productos contratados por los clientes y la manera respetuosa en que los atienden.

Se manifiesta en contra de los rubros pretendidos por la misma por la actora, su procedencia y los montos, conceptualiza el daño punitivo, el dolo y el daño moral, entre otros y formula oposición del plazo de prescripción.

Funda en derecho, impugna la liquidación, solicita citación de terceros, ofrece prueba y concreta su petitorio.

4.- Que, corrido el traslado a la parte actora, el 14-09-2020 ésta contesta la excepción de prescripción, aclara los motivos y términos de la prueba informativa a la Agencia de Recaudación Tributaria (Oficina de Defensa del Consumidor). Se refiere a los resúmenes de cuentas acompañados por la demandada y delimita cuestiones en torno a la información allí desarrollada, su situación personal como empleada del Estado y el faltante de documentación.

5.- Que ante la existencia de hechos controvertidos, en fecha 15-09-2020 se fija la audiencia preliminar del artículo 361 CPCC, de lo cual da cuenta el acta de fecha 10-11-2020 y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

Que en fecha 12-09-2022 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del termino probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar. Que la actora presentó alegatos el 19-09-2022 y lo propio hizo la demandada en fecha 27-09-2022.

Que el 27-09-2022 se llama autos para sentencia providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

#### **CONSIDERANDO:**

I.- Que de acuerdo con el modo en que la Litis quedara trabada, la cuestión a resolver radica en determinar si corresponde o no atribuir responsabilidad en el marco de la relación que ha unido a las partes conforme a la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso determinar la procedencia o no de los rubros requeridos, como asimismo la cuantificación de los mismos.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Kemelmajer de Carlucci, Aída. *La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes*. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2.015.

La misma jurista explica respecto de esta norma que "parece conveniente que, en estos contratos de consumo, la regla sea invertida (refiriéndose en relación a los contratos en curso de ejecución donde deben regirse por la vieja ley supletoria que forma parte de ellos) en el sentido de que, al contrato de consumo en curso de ejecución, le sean aplicables las nuevas leyes supletorias que puedan sancionarse, siempre y cuando, obviamente por fidelidad a un principio cardinal que informa la materia, sea más favorable al consumidor. O sea, las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata". Pero luego aclara "en mi opinión, la norma no dispone la aplicación retroactiva de la nueva ley, sino su aplicación inmediata. Fundo mi posición no solo en las palabras de la ley que en el párrafo tercero se refiere a la aplicabilidad inmediata, sino en el párrafo segundo que impide la aplicación retroactiva, sean o no de orden público". Explicando para concluir que "la relación de consumo, efectos aún no producidos, extinción aún no operada, regidos por la nueva ley; si es más favorable al consumidor". (Kemelmajer de Carlucci, Aída "La aplicación del Código Civil y comercial a las relaciones situaciones jurídicas existentes" Rubinzal Culzoni, 1era edición. Santa Fe. 2015. Pág. 60/61 y 63).

Que, en virtud de ello, siendo que en la presente se están discutiendo los efectos de una relación de consumo que se prolongó en el tiempo, será de aplicación la normativa regulada por el nuevo CC y C y la ley de Defensa del Consumidor vigente (Ley N° 24.240 ref. 26.361).

III.- Que entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, *Teoría General de la Prueba Judicial*, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria

no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o, dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, Teoría general de la prueba judicial., Buenos Aires, Ed. Zavallía, T 1, pág. 490 y ss).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal (CSJN in re "Baiadera, Víctor F., LL, 1.996 E, 679).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 386 CPCC titulado apreciación de la prueba).

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado - sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender,

a la averiguación de la verdad objetiva del caso. Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

IV.- Por otro lado, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. "El concepto "carga dinámica de la prueba" o "prueba compartida" consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación". (Conf. SCJBA Causa "G., A.C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. Del 1-IV-2.015). En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. 40, último párrafo: Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: "(...) 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. En estos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)", por el contrario, "(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud o misiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor".(Aspectos procesales., cit. LL 2010-C-1281 y sigtes.)" (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. C/Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

V.- Que efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo

con lo que prescribe el art. 386 del C.P.C.C. y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 3 del CCyC y art. 200 de la Constitución Provincial.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que la actora resulta ser cliente del Banco Patagonia S.A., y en el marco de esa relación consumeril la actora percibe sus haberes en la actualidad como empleada pública en dicha entidad bancaria en tanto agente financiero de la Provincia de Río Negro.

No obstante, este acuerdo básico la discrepancia fundamental radica en que para la actora conforme a su enunciación de demanda no ha habido una debida prestación de consentimiento respecto de la contratación de un paquete de productos, mientras que para la demandada la aceptación del contrato ha sido instrumentada debidamente de acuerdo con las normas que rigen la relación de consumo.

En consecuencia, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

VI.- Conforme a la prueba producida en autos y que permanece en el proceso surge:

**VI.1.- Documental:**

**Documentación acompañada por la actora:** acta y constancia de la mediación efectuada el día 14-11-2019, resúmenes de los débitos en la cuenta bancaria CA\$ 250-122040399-000.

**Documentación acompañada por la demandada:** Poder general para estar en juicios, resúmenes de cuenta de los períodos comprendidos entre el día 29-12-2017 y el 31-07-2020 y legajo de la actora. De este último surge que fue dada de alta el día 23-05-2016, cuando suscribió un plan sueldos y una cartera de consumos para Personas Humanas.

**Documentación en poder de la demandada -obrante en SEON de fecha 15-12-2020-:** En la cual se acompañan fs. 09/29 de contrato de productos.

**VI.2.- Informativa:**

**Dirección de Comercio de Viedma -agregada al SEON documentos digitales en fecha 23-02-2021-:** De la misma surgen detalle de tramitaciones administrativas

contra la demandada, en especial respecto de Seguros SURA S.A.

**Agencia de Recaudación Tributaria, Oficina de Defensa del Consumidor - agregado al SEON, documentos digitales en fecha 11-02-2021-:** De la misma surge que la Sra. Yanela Riquelme no ha efectuado denuncia contra el Banco Patagonia S.A.

**Banco Central de la República de Argentina -agregado al SEON Documentos digitales, en fecha 20-04-2021:** La Gerencia de Atención al Usuario de Servicios Financieros informa que no se ha localizado trámites que involucren una denuncia de las características requeridas, respecto de los servicios ofrecidos por Banco Patagonia S.A., atención e información suministrada por la entidad bancaria.

**VI.3.- Informe Pericial en Informática -SEON de fecha 19-03-2021-:** El Lic. Gastón Semprini detalla que una vez que se accedió al sistema de gestión, dentro del módulo de "reclamos" no se encontraron registros sobre falta de entrega de resúmenes.

Indica que, dentro de dicho módulo, no fue posible visualizar todos los registros de la usuaria, "solo se pudo acceder al módulo de Reclamos, el cual no contaba con algún reclamo por baja de servicio o pedido de información de seguros contratados".

Finalmente, señala que no se ha observado reclamo alguno efectuado por la actora.

**VI.4.- Informe Pericial Contable en extraña jurisdicción -Sistema PUMA en fecha 26-07-2022-:** La perita contadora Andrea Romina Petrungraro, refiere los productos que ha contratado la actora y señala que tuvo Paquete Sueldo básico desde el mes de Abril de 2016 hasta el 06/06/2018, fecha en la que se modificó al Paquete Global PS que posee al momento de la pericia. Señala que el tipo de paquete modificó su denominación pero no su costo. Desde el mes de julio de 2021 se denomina Paquete Patagonia Clásica Premium.

Agrega que el paquete sueldo era sin costo y el paquete global fue bonificado al 100% por año desde el alta (06-06-2018). Con posterioridad dicho paquete fue bonificado pero al 50%.

Indica que al 31-12-2020 el costo del paquete era de \$ 1095,05 y en los resúmenes de cuenta de la actora se visualiza un cobro de comisión de paquete de \$ 547,53 (50%).

Efectúa un detalle de los importes debitados de la cuenta de la actora en concepto de comisión de paquetes con sus correspondientes bonificaciones -fs. 59/60 del exhorto-, donde se discrimina la fecha, el monto y la bonificación.

Agrega detalle de los conceptos tales como: Recupero de extracción ATM redondeo automático, Impuesto rionegrino, Impuesto a los sellos y el IVA general. Asimismo detalla los intereses conforme fs. 61/62 del exhorto

Finalmente respecto de los puntos de pericia de la actora detalla un cuadro con todos los descuentos realizados sobre comisión de paquete de productos, recupero de extracción ATM redondeo automático, Impuesto rionegrino, impuesto a los sellos, el IVA General e intereses dentro de acuerdo conforme fs. 63/64 del exhorto.

Cabe mencionar que tanto el informe pericial contable como el informático no han recibido observaciones o impugnaciones.

Reseñados los informes en cuestión, y en el entendimiento de que resultan medios conducentes relacionados con cuestiones controvertidas entre las partes respecto de los postulados planteados, siendo los peritos intervinientes calificados para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, a lo que agrego también que no advierto la existencia de otras pruebas que puedan desvirtuarla es que les otorgaré valor probatorio conforme art. 386 y 477 del CPCC.

**VI.5.- Reconocimiento Judicial:** Diligencia realizada en fecha 08-07-2021 en las instalaciones del Banco Patagonia S.A el acuerdo arribado entre las partes en autos identificados "MIÑÓN GUILLERMO PEDRO C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" RECEPTORÍA: B-1VI-414-C2020. De dicho reconocimiento surgen que en las sucursales inspeccionadas de calle Tucumán y Sarmiento hay cartelera correspondiente a los productos ofrecidos.

VII.- En función de las pruebas producidas y reseñadas en Considerando precedente y a fin de dar solución al caso en base a las posturas mantenidas por las partes corresponderá contestar si quien tiene la carga de hacerlo ha demostrado que el paquete de productos como así también los demás ítems que integran la pretensión de la actora han sido comercializados en base a los estándares exigidos por la Ley de Defensa de Consumidor por parte del Banco Patagonia S.A. bajo la premisa de que en particular los paquetes de productos conforman la práctica de comercialización habitual de las

entidades bancarias, ello se encuentra regulado por el BCRA y concretamente si esa comercialización se ha efectuado en base a solicitud de alta de la actora.

Que en función de las pruebas reseñadas corresponde establecer el modo en que acontecieron los hechos.

A la hora de valorar y fijar los hechos probados tengo presente que, conforme surge de los escritos postulatorios, la Sra. Yanela Riquelme se desempeña en la actualidad como agente en el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro y resulta ser cliente del Banco Patagonia S.A. con motivo de percibir sus haberes en la cuenta sueldo en dicha entidad bancaria en tanto la entidad financiera demandada resulta ser el agente financiero de la Provincia de Río Negro.

De la documentación que ha acompañado la actora puedo constatar que se le han efectuado descuentos en concepto de paquete de productos conforme a resúmenes de cuenta incorporados como prueba en estas actuaciones

Por su parte la demandada acompañó con su escrito postulatorio resúmenes de cuenta de los períodos comprendidos entre el día 29-12-2017 y el 31-07-2020 como así también el legajo de la actora.

De este último surge que fue dada de alta el día 23-05-2016, cuando suscribió un plan sueldos y una cartera de consumos para Personas Humanas.

Asimismo, surge también del informe pericial contable que la actora tuvo un “Paquete Sueldo básico desde el mes de Abril de 2016 hasta el 06/06/2018, fecha en la que se modificó al Paquete Global PS que posee al momento de la pericia. Señala que el tipo de paquete modificó su denominación pero no su costo. Desde el mes de julio de 2021 se denomina Paquete Patagonia Clásica Premium. Agrega que el paquete sueldo era sin costo y el paquete global fue bonificado al 100% por año desde el alta (06-06-2018). Con posterioridad dicho paquete fue bonificado pero al 50%”.

Respecto de los informe periciales se ha dicho que “ (...) a través de la opinión o dictamen de quienes tienen adquiridos conocimientos especiales en alguna ciencia, arte, industria o actividad técnica, aun cuando el juez personalmente los posea. Se caracteriza por ser un medio de prueba indirecto, en tanto el juez no accede al material de conocimiento sino a través del perito, e histórico, desde que se configura como representativo en relación a aquel materia”. (MORELLO, SOSA, BERIZONCE,

Códigos de Procedimientos en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de La Nación, Comentados y Anotados, Tomo V-B, pág.331/332). (Conf. CA C y Com. de La Matanza, Sala I, en los autos caratulados Credenti, Alberto y otros c/ Romero, Víctor y otros s/ daños y perjuicios (Causa N° 3510/1), 19/11/14).

En ese mismo sentido se advierte también que se ha producido un informe pericial informático del que surge que la Sra. Riquelme no ha efectuado, dentro del sistema de quejas y reclamos del Banco Patagonia, presentación alguna, tampoco surgen reclamos conforme a lo informado por la Agencia de Recaudación Tributaria y Banco Central de la República Argentina.

De este modo, luego de analizada la prueba producida, tengo por reconstruido el iter contractual entre las partes y en estas actuaciones puesto en crisis conforme a las secuencias que se determinan a continuación.

a) El día 29-04-2016 la Sra. Riquelme contrata un producto bancario, el cual mantuvo vigente hasta el día 06 de junio de 2018. Tengo presente que ello ha sido corroborado por la perita contadora Sra. Andrea Romina Petrungaro.

b) El día 06-06-2018 se produce una modificación al Paquete Global PS. En ese sentido tanto la perita como la demandada, informan que la actora posee dicho paquete hasta el momento de contestación de la demanda como así también surge del informe pericial.

Cabe mencionar que la perita contable referida refiere que el mismo cambió de denominación por Paquete Patagonia Classic Premium, pero no su costo. y dicho paquete global estuvo bonificado al 100% hasta el día 06-06-2019 (un año desde el alta), y una bonificación del 50% a posteriori.

VIII.- A continuación trataré específicamente las definiciones del caso sobre la pretensión relacionada con la “Comisión de Paquete de Productos” en cuestión, como así también respecto de las demás pretensiones de demanda relacionadas con “Recupero extracción ATM Redondeo Aut.”, “Impuesto Rionegrino”, “Impuesto a los sellos”, “IVA Alícuota General” e “Interés fuera de acuerdo”.

Tengo presente que los contratos bancarios son contratos de consumo en los

cuales es posible distinguir los elementos que la componen. Es así que nos encontramos, en primer lugar, frente a un elemento subjetivo, el Banco. Y sabido es que el Banco es una institución profesional con elevado grado de sofisticación en sus productos y con un ofrecimiento masivo, lo cual permite calificar las relaciones que tiene con los clientes en tanto consumidores de dichos productos.

A ello cabe agregar que se trata de una persona jurídica que despliega una actividad profesional reglada en el mercado conforme a las directivas del BCRA. Dentro de esa actividad profesional reglada se incluye en lo que aquí interesa servicios a consumidores y usuarios.

Asimismo, también se vislumbra como elemento subjetivo al consumidor, y en el caso aquí tratado no caben dudas de que la actora ostenta esa categoría frente a la demandada.

Finalmente la relación cuenta con un elemento objetivo consistente en la tarea que despliega la entidad bancaria en cuanto tal.

En este orden de ideas debo señalar que dentro de la doctrina vigente, y ya con la vigencia del CCyC, se fueron delineando todas las cuestiones relacionadas con los contratos bancarios y especialmente los conexos a los servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Es así que dentro de la financiación para consumo nos encontramos con contratos conexos. En eso consisten los paquetes de servicios financieros y bancarios. Los paquetes financieros son, en términos más tradicionales, una oferta sobre la base de una obligación indivisible. Vale decir que los mismos importan un objeto y por ende la aceptación de los mismos, es decir, el modo de ofrecerlos es por una totalidad. Es por ello que el paquete incluye varias cosas: caja de ahorro en pesos, caja de ahorro en dólares, tarjetas de crédito, entre otros. (Conf. Lorenzetti, Ricardo Luis, Tratado de los contratos, Parte Especial, T° III, Editorial Rubinzal Culzoni, Santa Fe 2021, pág. 415 y ss)

Señala el mismo autor ya citado que en el caso de los servicios financieros y bancarios, se requiere una oferta, una obligación indivisible y que se trate de servicios financieros y bancarios. Agrega el mismo jurista que estos servicios se encuentran dentro del deber de información que pesa sobre la entidad bancaria.

Aplicadas las definiciones al caso encuentro que el Banco Patagonia S.A. en tanto entidad bancaria profesional, ha llevado adelante las siguientes operaciones: una oferta de producto financiero el cual fue suscripto por la actora como Alta Plan Sueldo en fecha 23/05/2016 siendo el producto solicitado una Tarjeta Patagonia 24 y ello ha sido recibido por la actora en fecha 23/05/2016 conforme acuse de recibo de formulario del Correo OCA. Este paquete de productos ha sido otorgado sin costo.

Con posterioridad se ha ofrecido a la actora, en tanto cliente de dicha entidad, un paquete denominado Patagonia Global en fecha 31/05/2018 siendo el contrato como así también su descripción y comisión por el producto suscripto por la actora.

Dicho paquete incluye una caja de ahorro en pesos, caja de ahorro en dólares, tarjeta de crédito Visa y Mastercard.

De la lectura de este último contrato- Patagonia Global- y de la información acompañada por el Banco Patagonia S.A., surge que la actora suscribió el contrato. No obstante ello, y teniendo en cuenta los términos de demanda y de la actividad que surge de resúmenes de cuenta, no puede observarse que la actora no haya manifestado su expresa voluntad de adherir al mismo mediante su firma y aportación de documentación personal.

En ese sentido, surge de la documental acompañada por la demandada el recibo de haberes de la actora en Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Río Negro como así también fotocopia de su documento nacional de identidad, lo que da cuenta – como ya he referido- que aportó información personal en el marco de formación contractual cuando fue atendida de manera personal en la entidad bancaria por los oficiales de cuenta.

Asimismo surge de los resúmenes de cuenta incorporados a estas actuaciones que se ha utilizado una tarjeta Mastercard toda vez que emana el pago de dicho servicio en fecha 13-12-2019, el día 09-01-2020, el día 06-02-2020, el día 05-03-2020, el día 07-04-2020, el día 11-05-2020 y el día 10-06-2020 dentro de la vigencia del producto Patagonia Global.

Asimismo en lo relativo a los débitos correspondientes al costo de paquetes de productos bancarios, el Banco Patagonia S.A. presentó el legajo de la actora con las rubricas correspondientes de las que he destacado la suscripción del Plan Sueldo y

posteriormente el Plan Patagonia Global.

Por otro lado de cláusula 1.8 de contrato surge identificado el cobro de comisiones e impuestos – Legajo de la actora acompañado por la demandada en presentación SEON, de fecha 7/09/2020-.

Debe recordarse que dicho contrato de Alta Plan Sueldos como así también el Paquete Global son productos ofrecidos directamente por el Banco Patagonia S.A., frente a su cliente, en el caso la Sra. Riquelme, sin que se encuentre actuando como representantes de terceros – tal el caso de la entidad financiera demandada cuando actúa como agente institorio-. Es decir, no quedan dudas para la actora que ella se está relacionando con el Banco Patagonia S.A.

En el caso concreto surge que ello fue gestionado por el oficial Banca Personas Sr. Daniel Ángel Martz respecto de Alta de Plan Sueldos y por la Sra. María Fernanda Ferster respecto de Paquete Global PS, sin que pueda inferirse – a la luz de lo antes dicho- un incumplimiento al deber de informar por parte de dichos oficiales, pues está indicado en los contratos a los cuales adhirió la actora las comisiones y cobro de impuestos por el uso de servicios que brinda la entidad financiera demandada como así también sus condiciones de uso y productos que la actora tenía disponible para su uso.

Por último, respecto de los demás ítems consistentes en Recupero extracción ATM Redondeo Aut.”, “Impuesto Rionegrino”, “Impuesto a los sellos”, “IVA Alícuota General” e “Interés fuera de acuerdo” encuentran debida explicación en el informe pericial contable al que le he otorgado valor probatorio, en base al uso que la actora le ha dado a su cuenta. De todos modos, del análisis de la información que surge de la cuenta emana en varias oportunidades que la Sra. Riquelme ha hecho uso de la opción de otorgamiento de adelanto, y de extracción por cajero, lo cual causa la aplicación de los ítems antes referidos.

Puedo concluir entonces que en el marco de secuencias determinadas en la reconstrucción de la relación contractual de consumo entre la actora y la demandada, la primera de ellas estuvo debidamente informada al momento de contratar el paquete de productos hoy puesto en crisis, siendo además que los valores por el uso de servicios financieros se encuentran debidamente acreditados en autos y con causa acreditada para su débito.

En consecuencia, y no observando primero la falta de consentimiento de la actora, el uso por ella en gran medida de los productos ofrecidos en el marco de la relación contractual es que corresponde rechazar la demanda interpuesta por la Sra. Yanela Riquelme contra el Banco Patagonia S.A., pues no se observa incumplimiento a las previsiones del art. 4 LDC y 1099 del CCyC.

Atento al modo en que se resuelve la cuestión no corresponde tratar la defensa de prescripción interpuesta por la demandada en Punto VII de su contestación.

IX.- Costas y honorarios: Si bien existe una corriente jurisprudencial que indica que en base al principio de reparación plena las costas en los procesos de daños y perjuicios en caso de vencimiento, aunque sea parcial, siempre se imponen al demandado, lo cierto es que dicha postura también convive con la que dice que las costas se imponen en la medida de la concurrencia en la causación del hecho e incluso con una tercera postura que se sostiene en la medida del progreso de la demanda.

Así, tomando como base esas tres posturas y con un adecuado balance de las mismas aplicadas al presente caso tengo en cuenta que en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y los derechos en juego, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la demandada.

No obstante, corresponde tener en cuenta que la pretensión de autos se encuentra en el marco de un contrato de consumo entre la actora y la demandada y que la primera de ellas ha encontrando convicción y también se ha sentido con derecho a efectuar el reclamo.

Se observa que resulta razonable imponer las costas en este caso particular, por su orden - art. 68 del CPCC- en armonía con lo dispuesto por el S.T.J en autos “López, Patricia Lilian C/Francisco Osvaldo Diaz S.A. y Otros S/Sumarísimo S/Casación” Expte. N° 29292/17-STJ- Sentencia. N° 86 De Fecha 07/11/2017.

Por otro lado, de tener en cuenta el monto base del reclamo en demanda determinado en la suma de \$ 350.000 surge que conforme a las pautas del artículo 8 de la Ley G 2212 para la regulación de honorarios en los procesos sumarísimos no se alcanzaría al mínimo legal de 10 Jus.

En consecuencia, se regulará conforme a la tareas efectuadas en el mínimo legal de la Ley G 2212 para los letrados intervinientes en autos y conforme a mínimos de la

Ley G 5069 para el perito en informática Lic. Gastón Semprini.

Entonces, de acuerdo con la calidad y extensión de la tarea profesional desplegada en autos regulo en el equivalente a 10 Jus + 40 % de manera conjunta para los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando G. Chironi, y en el equivalente a 10 Jus + 40 % para el Dr. Juan Ignacio Santos.

Asimismo, se regula en el equivalente a 5 Jus al perito en informática Lic. Gastón Semprini.

Por los fundamentos expuestos;

**RESUELVO:**

I.- Rechazar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta el 04-08-2020 por la Sra. Yanela Riquelme, contra el Banco Patagonia S.A. conforme fundamentos dados en el Considerando VIII.

II.- Imponer las costas por su orden y regular en el mínimo legal en el equivalente a 10 Jus + 40 % de manera conjunta para los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando G. Chironi, y en el equivalente a 10 Jus +40 % para el Dr. Juan Ignacio Santos. (conf. Arts. 6, 7, 8, 9 y concordantes de la Ley G N° 2212). Notifíquese a Caja Forense y cúmplase con la Ley D N° 869.

III.- Regular en el equivalente a 5 Jus al perito en informática Lic. Gastón Semprini – art. 19 de la Ley G 5069-.

IV.- Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme al art. 9 inc. A del Anexo 1 de la Acordada 36/2022 STJ.

**Leandro Javier Oyola**

**Juez**