

Viedma, 27 de noviembre de 2023.-

VISTOS: el expediente caratulado: "**BRAVO LUCAS MATÍAS C/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. S/ MENOR CUANTIA**", Nro **VI-00061-JP-2023**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.

ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 31/03/2023 se presentó el señor Lucas Matías Bravo, D.N.I. 32.390.285, por derecho propio, sin patrocinio letrado e interpuso demanda de menor cuantía contra el BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.

Reclamó un monto total de PESOS TRESCIENTOS MIL (\$300.000.-), según el siguiente detalle: la suma de pesos CIENTO CINCUENTA MIL (\$150.000.-) en concepto de daño patrimonial con más la suma de pesos CIENTO CINCUENTA MIL (\$150.000.-) en concepto de daño extrapatrimonial.

Relató que resulta ser consumidor/usuario de servicios financieros de la entidad bancaria, que era titular de dos tarjetas de crédito, una Visa y una MasterCard y que ambas se dieron de baja a raíz de la refinanciación del total de una deuda.

Explicó que en el mes de marzo de 2021 fue la primera vez que se comunicaron telefónicamente con él para refinanciar el total de la deuda. Refirió que, como paso mucho tiempo, no recuerda el monto total pero en ese momento accedió a pagar en un plan de 12 cuotas de aproximadamente entre \$18.000 y \$20.000.

Detalló que al pagar la segunda cuota lo llamaron de nuevo para informarle que había habido un error con la primera refinanciación, proponiendo un

segundo plan de pagos y, como él ya había pagado dos cuotas de ese primer plan, le aseguraron que le devolverían el importe correspondiente a esas dos cuotas pagas. Ese dinero nunca se le reintegró. Aclaró que el monto total a pagar con esta segunda refinanciación era de \$192.269,07.

Relató que a la semana concurrió a la entidad bancaria para consultar por el plan de cuotas y una empleada le informó que de la refinanciación de \$192.269,07 le había quedado a favor en la tarjeta Visa un monto de \$14.800 y en la MasterCard de \$360.

Refirió que faltando tres o cuatro cuotas para terminar de pagar recibió un mensaje de texto donde le informaban que tenía una deuda con el Banco Galicia. Consecuente a ello se comunicó y le transmitieron que tenía una deuda de \$15.800 de ambas tarjetas (Visa y MasterCard).

Mencionó que cuando terminó de pagar la última cuota revisó los descuentos y se percató que le cobraron de más. La refinanciación era de 192.269,07 y le descontaron un total de \$238.857,55.

Refirió que lleva más de un año reclamando y no tuvo respuesta alguna.

2).- Advirtiendo que el señor Bravo, dentro de la documental acompañada en el inicio de demanda, presentó copia del expediente ante el organismo de Defensa al Consumidor, se libró oficio al organismo solicitando la remisión del mismo a este Juzgado.

Surge del expediente administrativo que en fecha 22/01/2022 el actor inició el reclamo, que si bien la parte demandada se presentó, acompañó prueba y estuvo presente en la audiencia de conciliación en fecha 28/09/2022, finalmente se dio por concluida la instancia conciliatoria, sin obtener respuesta favorable.

3).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto por

el art. 52 de la Ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal, para que actúe como fiscal de la ley, quien se manifestó en fecha 18/04/2023 que en este caso no tenía observaciones jurídicas que formular.

4).- Que oportunamente, se fijó audiencia de conciliación el día 07/09/2023, a fin de que comparezcan las partes, que ambas partes estaban debidamente notificadas. Y en oportunidad de llevarse a cabo la audiencia, solo se presentó la parte actora, no presentándose, ni justificando su incomparecencia la parte demandada. Sin perjuicio de ello, se intentó una segunda audiencia el día 28/09/2023, a la cual solo concurrió la parte actora.

5).- Que los presente se encuentran en estado de dictar sentencia.

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DEL CASO:

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en atención a la pretensión y el monto reclamado.

II.- Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios 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”. Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

III.- Que no existe duda alguna, en este proceso, que la parte actora reúne la calidad de consumidora de servicios financieros y la demandada es

proveedora en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24240 y sus modificatorias.

IV.- En este sentido, el trato digno y equitativo hacia los consumidores cobra particular importancia, dado que el art. 8 bis de la LDC dispone que: “Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias...”. Así, se busca equilibrar el principio de la autonomía de la voluntad con las relaciones de consumo, estableciendo un sistema de protección mínima, de orden público, que implica la irrenunciabilidad de esos derechos y la aplicabilidad de oficio por los magistrados.

V.- Que para ingresar en el análisis probatorio, solo la parte actora aportó prueba documental: resumen de la cuenta sueldo, detalle del préstamo - refinanciación-, copias del expediente ante el organismo de Defensa al Consumidor, captura de pantalla del mensaje y captura del detalle de la cuenta.

Por su parte la demandada, no concurrió a ninguna de las audiencias de conciliación y, teniendo la oportunidad de presentar prueba, no acompañó ninguna.

Ahora bien, el actor manifestó que luego de iniciado el reclamo ante el organismo de Defensa al Consumidor, desapareció la deuda de \$15.800 por la cual le habían enviado el mensaje de texto.

En este caso, surge del expediente administrativo ante el organismo de Defensa al Consumidor que la demanda manifestó que el actor ya había cancelado la deuda y en la audiencia de conciliación el representante de la demandada se comprometió a analizar las dos cuotas que reclama el señor Bravo de la primera refinanciación realizada. Consecuentemente el actor, al mes presentó una nota solicitando que se revise el monto de las cuotas

descontadas, porque la refinanciación era de \$192.269,07 y le descontaron un total de \$238.857,55, nota que la demandada no contestó y, finalmente, se dio por concluida la instancia de mediación sin obtener una respuesta favorable.

Que si bien es cierto que en materia probatoria la regla general establece que quien alega los hechos es quien debe probarlos, en el marco de una relación de consumo, esta regla se invierte y la carga de la prueba recae sobre quien está en mejores condiciones de hacerlo y, en este caso, es la demandada quien debe acreditar fehacientemente que lo dicho por el accionante no ha ocurrido del modo en que esta lo expresa. En este caso, la demandada no acompañó ni ofreció prueba alguna.

El art. 53, párrafo 3° de la Ley 24240, el cual se refiere a la carga de la prueba - cargas probatorias dinámicas-, se fundamenta en la presunción de que, en general, los consumidores tienen mayores dificultades para obtener las pruebas necesarias en comparación con sus proveedores, ello es así debido a la dinámica habitual de las relaciones de consumo, las cuales suelen hacer que las pruebas estén en posesión de estos últimos. Máxime, considerando que al proveedor le incumbe la prueba de la eximente (conf. art. 40, in fine de la Ley 24240).

VI.- Los consumidores tienen derecho a una atención rápida y eficaz que les permita acceder a la información sobre sus derechos. En este caso, el actor refinanció el pago de sus tarjetas de crédito vía telefónica sin tener claridad del monto, solo recordaba el valor aproximado de las cuotas. Luego de haber pagado dos cuotas se vuelven a comunicar indicándole que había un error en la refinanciación, generándole una confusión, no le informaron el total adeudado del crédito, ni lo abonado del crédito anterior. A los días cuando concurre a la sucursal para consultar por el plan de pago le detallan que tiene un saldo de \$14.800 a su favor, sin darle demasiada

explicación.

Pasada toda esta situación y entendiendo que estaba cumpliendo bien con el plan de pago, recibe un mensaje de texto donde le informan que tenía una deuda con el Banco Galicia.

El señor Bravo, tuvo que iniciar el reclamo ante el organismo de Defensa al Consumidor para que la entidad bancaria aclare la confusión en cuanto al plan de pago y cuotas pagas. Refirió que tenía entendido que la última cuota a pagar era en abril del 2022, sin embargo, la entidad bancaria le informó que tenía cuotas impagas y que la última cuota debería pagarla en mayo de 2022, generándole más incertidumbre en cuanto al plan de pago y cuotas a pagar. Consecuentemente, el Banco Galicia le informó que la deuda estaba cancelada. Sumado a ello que al finalizar la instancia de conciliación se percató que la refinanciación era por la suma de \$192.269,07 y sumando las cuotas le descontaron un total de \$238.857,55.

Por ello, el señor Bravo tuvo que iniciar el reclamo, a fin de tener un acabado conocimiento de la situación, violando así su derecho a la información consagrado en nuestra Carta Magna, información que es de vital importancia para el consumidor ya que, la negativa por parte de las empresas impiden que tenga un acabado conocimiento de las condiciones de contratación, el alcance de sus derechos y obligaciones que asume, para evitar riesgos económicos tanto en la formación como en la ejecución de los contratos; sumado a ello, los resúmenes bancarios no resultan de fácil lectura y comprensión para los consumidores.

La exigencia de condiciones de atención y trato digno a que refiere la legislación apuntan al respeto por el consumidor como persona, quien no puede someterse a menosprecios ni desconsideraciones. El trato equitativo y digno constituye uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios, que sirve de fundamento de los restantes derechos que les asisten.

Por todo lo expuesto y teniendo en cuenta que las partes en esta categoría de contratos se encuentran en situaciones desiguales, es obligación de los magistrados adoptar soluciones progresistas e integradoras para garantizar el acceso a justicia. La tutela especial surge del conocido “diálogo de fuentes” que impone el CCyC y que implica la búsqueda de soluciones alternativas fundadas, en este caso, en el principio "in dubio pro-consumidor", por lo que no tengo dudas que la compañía financiera demandada en autos deberá responder.

VII.- En este contexto concluyo que corresponde hacer lugar a la demanda incoada por el señor Bravo quien, a raíz de la vulneración de sus derechos como consumidor, tuvo la necesidad de iniciar este proceso judicial.

a) Respecto del daño directo, el actor reclama la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$150.000.-).

El daño directo se encuentra previsto en el art. 40 bis LDC, el cual establece que: "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."

En estos autos el actor probó con el detalle del préstamo y del resumen de su cuenta que la refinanciación era por la suma de \$192.269,07 y que le descontaron un total de \$239.114,64.

Por lo expuesto, considero que el daño directo procede en razón de la suma que probó en autos.

Atento que la parte actora concurre a este proceso sin patrocinio letrado, se efectúa liquidación a los fines de actualizar el monto. Tomando el monto base de PESOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA

Y CINCO CON CINCUENTA Y SIETE CENTAVOS (\$ 46.845,57) calculados desde la fecha 31/03/2023 en que interpuso la demanda, habrá de actualizarse con los intereses judiciales conforme Tasa MIX/ACTIVA/BNA (JEREZ)/GUICHAQUEO/FLEITAS) hasta el dictado de la presente y de ahí en más a su efectivo pago, sujeto a liquidación.

b) A su vez, reclama el resarcimiento por daño extrapatrimonial por la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL (\$ 150.000). Este daño jurídico encuadra en el art. 1738 CcyC, el que incluye los daños personalísimos y afecciones espirituales que interfieran en su proyecto de vida. Al respecto de este tipo de daño, la Corte Suprema de Justicia de la Nación in re Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros, 12/04/2011 (en RcyS, nov. 2011, p. 261, con nota de Jorge Mario Galdós) señala que la suma otorgada por este concepto debe mensurarse en función de los placeres o actividades que ella permita realizar a la víctima y que sirvan como una suerte de compensación (y no de equivalente, pues por definición no lo hay en esta materia) de los sinsabores o angustias, o bien del desmedro existencial por ella sufrido. (Herrera – Carmelo – Picasso. Código Civil y Comercial de la Nación Comentado. - la ed. - Infojus, 2015, Tomo IV p. 462).

En este caso, la indemnización encuentra sustento en la falta de información del señor Bravo en cuanto a la refinanciación y las molestias que padeció al tener que iniciar un reclamo ante el organismo de Defensa al Consumidor para tener un poco más de claridad, hasta que finalmente no tuvo más alternativa que recurrir al presente proceso, situación que le provocó malestar, angustia, pérdida de tiempo, de dinero, etc. Con relación al monto de este resarcimiento, ante la inexistencia de parámetros de tarifación que permitan realizar una orientación económica, teniendo en cuenta el daño sufrido, estimo que la suma de \$ 150.000 resulta adecuada

por tal concepto en los términos del art. 165 del CPCyC.

Tomando como monto base la suma de pesos cincuenta mil (\$150.000), a la fecha 22/01/2023 en que inició el correspondiente reclamo ante el organismo de Defensa al Consumidor, habrá de actualizarse con los intereses judiciales conforme Tasa MIX/ACTIVA/BNA (JEREZ)/GUICHAQUEO/FLEITAS) hasta el dictado de la presente y de ahí en más a su efectivo pago, sujeto a liquidación.

Por todo lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 806 y siguientes del CPCyC;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda impetrada por el señor Lucas Matías Bravo, D.N.I. 32.390.285, contra el BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U., y en consecuencia, condenar a esta última a:

a) abonar al actor, en concepto de daño directo, la suma de PESOS OCHENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS CON VEINTIÚN CENTAVOS (**\$85.636,21.-**) en concepto de capital calculado desde la interposición de la demanda el día 31 de marzo de 2023 hasta la fecha de la presente sentencia y, de ahí en más, con más sus intereses judiciales conforme tasa MIX/ACTIVA/BNA (JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS) hasta el dictado de la presente y de ahí en más a su efectivo pago, sujeto a liquidación.-

b) abonar al actor la suma de PESOS CUATROCIENTOS DOCE MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO CON CINCUENTA CENTAVOS (**\$ 412.328,50**) en concepto de daño extrapatrimonial. Tomando como monto base la suma de pesos ciento cincuenta mil (\$150.000), a la fecha 22/01/2022 en que inició el correspondiente reclamo ante el organismo de Defensa al Consumidor, habrá de actualizarse con los intereses judiciales

conforme Tasa MIX/ACTIVA/BNA (JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS) hasta el dictado de la presente y de ahí en más a su efectivo pago, sujeto a liquidación.-

El pago deberá ser efectivo en el plazo de 10 días de notificado y de allí en más hasta su efectivo pago a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia, dicha suma que deberá ser depositada en una cuenta judicial en el Banco Patagonia S.A. a nombre de este Juzgado y como perteneciente a esta causa.

II.- Librar oficio por Secretaría al Banco Patagonia S.A. a fin de que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial a nombre de este Juzgado de Paz y perteneciente a estos autos.-

III.- Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, la sanción impuesta al BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.-

IV.- Imponer las costas del presente juicio a la demandada en autos (art. 68 del CPCyC).-

V.- Que ante las particularidades del presente proceso y ante la falta de actuación profesional, no se regulan honorarios judiciales.

VI.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelar la presente en el término de cinco (5) días (Conf. art. 809 CPCyC).

VII.- Regístrese, protocolícese y, cumplido que sea, archívese.

Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el sistema PUMA, o el

siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil.

SILVIA INÉS SUÁREZ
JUEZA DE PAZ SUBROGANTE

ANTE MÍ:

MARÍA GABRIELA BARBAROSSA

SECRETARIA LETRADA