

General Roca, 12 de diciembre de 2.024.-

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en estos autos caratulados "**BERGUER PAMELA C/ SOCIEDAD ANONIMA IMPORTADORA Y EXPORTADORA DE LA PATAGONIA BANCO BBVA ARGENTINA S A Y PRISMA MEDIOS DE PAGO S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- DENUNCIA LEY 24240 (SUMARISIMO)**" (Expte. N° RO-02072-C-2022), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de General Roca, de los que

RESULTA:

I.- Que en fecha 29/11/2022 se presenta la Sra. Pamela Berguer (en adelante también "la actora" y/o "parte actora") promoviendo demanda contra Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, Banco BBVA Argentina S.A., y Prisma Medios de Pago S.A., persiguiendo se declare la nulidad de compras que no realizó y se indemnicen los daños y perjuicios sufridos, reclamando el pago de la suma de \$ 10.810.493,57.- y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a realizarse, más intereses y costas del proceso.-

Dice que es titular de una tarjeta de crédito Visa Gold emitida por BBVA Banco Francés S.A., y que en los primeros días de abril del año 2.022 toma conocimiento de dos compras realizadas en fecha 31/03/2022 en La Anónima, las que desconoce por no haber efectuado las mismas.-

Señala que ante esta situación hizo la denuncia al 0-800 de la tarjeta, quedando registrado su reclamo con el número 132116792, sin respuesta al mismo ni a los siguientes que realizó -que identifica- tanto de manera telefónica como por e-mail; agrega que el banco le informó que consultó a la tarjeta y que ésta no registraba sus reclamos.-

Luego, dice que no tuvo acceso a los resúmenes de la tarjeta, y no pudo abonar los mismos sin los cargos cuestionados, y que por ello el banco bloqueó sus tarjetas de crédito, tanto Visa como Mastercard.-

Frente a esta situación señala que decide iniciar el proceso de mediación que se cerró sin acuerdo. Las requeridas no aportaron solución alguna, tanto la empresa que facturó la compra “La anónima”, el banco emisor de la tarjeta de crédito BBVA y la tarjeta de crédito VISA en sí, quienes no dieron trámite al pedido de desconocimiento de compra, retacearon y bloquearon información y, al igual que “La anónima” no dieron al consumidor información alguna de la compra realizada y que le imputan a la actora. Dice que tampoco dieron comprobante alguno de la operación, como ser día y hora, lugar o IP desde donde se realizó, datos de la operación, sistema de seguridad utilizado en la operación, ni ningún otro dato para identificar la operación.-

Agrega que en plena instancia de mediación recibe el día 21/09/2022 una carta documento donde le informan el cierre de la cuenta y, luego de ello, descubre que también la cuenta Mastercard Gold del mismo banco fue enviada a gestión judicial por la suma de \$54.412,74.-, y que dichos montos no pudieron ser cancelados por la actora, porque no le permitieron ingresar al sistema a tal efecto.-

Señala que, al mismo tiempo, en la cuenta Visa Gold le reclaman como adeudado y en mora la suma de \$ 108.598,85.- sin saber la actora si el monto obedece a la operación negada de compra en “La anónima” u otro concepto.-

Dice que, por toda esta situación, debió mudar sus operaciones a otro banco ante la desconfianza que el sistema de seguridad del banco demandado le genera, y que además de no tener respuesta a su reclamo recibió intimaciones de pago y amenaza de inicio de acciones judiciales por parte del mismo, por una deuda que no le detallaron ni informaron, denunciando tales circunstancias en la demanda y luego como hechos nuevos y sobrevinientes en el curso del proceso.-

Reclama se condene a las demandadas a abonar los siguientes rubros

e importes: **a)** daño punitivo \$ 2.500.000.-; **b)** daño moral \$ 1.000.000.-; y **c)** incapacidad psíquica \$ 7.310.493,57.-; todo ello sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba a producir en autos.-

También solicita como medida cautelar que se intime a las demandadas para que cesen en el intento de cobro y/o informen que la actora es deudora de algún en los sistemas de riesgo crediticio y/o cualquier otro, y como diligencia de prueba anticipada se requiera a VISA, La Anonima y Banco BBVA, que remitan la totalidad de la información que tengan en sus registros, visuales, telefónicos, electrónico y/o papel, de las operaciones refutadas, remitan los resúmenes de las tarjetas y de cuenta del Banco, por estar bloqueadas para su visualización por parte del cliente y necesita contar con los mismos y, para poder abonar la deuda que no le permiten visualizar, le indiquen el saldo de la misma, informando monto histórico, más intereses desagregados.-

Ofrece prueba, solicita beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240), y solicita se haga lugar a la demanda.-

II.- En fechas 07/12/2022, 29/12/2022 y 03/07/2023 se otorga al presente trámite sumarísimo, se concede beneficio de gratuidad (art. 53 de Ley 24.240), se ordena la medida cautelar y diligencia de prueba anticipada solicitada, y se da traslado de la demanda.-

III.- En fecha 18/05/2023 se presenta Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia (en adelante también "La Anónima") y contesta demanda.-

Formula negativas generales y particulares de los hechos y pruebas contenidos en la demanda y señala que, pese a lo impreciso de los datos brindados por la actora, y luego de revisar sus registros, surge que no se realizaron las operaciones que se cuestionan y que tampoco recibió reclamo alguno.-

Dice que por ello no resulta cierto que La Anónima facturó la compra

porque la misma nunca se realizó, y que, si la actora no recibió respuesta de su parte, fue porque nunca recibió un reclamo por esta situación.-

Luego describe sus sistemas operativos y señala que en los mismos no se registra ninguna operación de fecha 31/03/2022 realizada por la actora, ya sea de manera presencial o por comercio electrónico.-

Agrega que, si algún inconveniente existiera, el mismo sería entre la actora, su banco emisor de la tarjeta y Visa, pero que La Anónima resulta totalmente ajena a ello, por lo que solicita el rechazo de la demanda.-

Impugna los daños reclamados, se expide sobre la imposibilidad de cumplir con la medida cautelar y prueba anticipada por no haberse realizado compra alguna con su parte, ni haber recibido reclamos previos, ofrece prueba, formula reservas recursivas y solicita el rechazo de la demanda.-

IV.- En fecha 26/07/2023 contesta demanda Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante también "el banco" y/o "Banco BBVA"); formula negativas de rigor y señala que si bien la actora tiene contratado un paquete de servicios con el mismo es la empresa administradora de las tarjetas (Prisma Medios de Pago) quien debiera únicamente expedirse respecto de su reclamo.-

Dice que es Prisma quien como administradora de tarjetas de crédito procesa las compras realizadas por el consumidor y emite la liquidación donde se detallan las operaciones a pagarse el día del que se trate, y que el banco únicamente se encarga de cobrar esos montos, y nada puede resolver respecto de los reclamos o denuncias de la actora.-

Concluye señalando que, tal como establece la Ley de Tarjeta de Crédito en su artículo 43, el banco resulta ajeno a la controversia que pudiera existir entre el titular de la tarjeta y el proveedor.-

En cuanto a los reclamos efectuados, señala que los mismos fueron recibidos por el banco recién después de cuatro meses del hecho

cuestionado, y sobre el bloqueo de las tarjetas señala que el mismo se produjo por la mora de la parte actora.-

Impugna los daños reclamados, ofrece prueba, formula reserva recursiva y solicita el rechazo de la demanda.-

V.- El día 12/09/2023 contesta demanda Prisma Medios de Pago S.A.U (en adelante también "Prisma"); formula negativas generales y particulares de los hechos y la documentación de la demanda y expone su versión sobre el reclamo.-

Para ello expresa que Prisma no resulta acreedora de los consumos efectuados por la actora con su tarjeta de crédito, siendo su relación contractual únicamente con la entidad emisora de la tarjeta. Agrega que Prisma procesa y analiza los reclamos por consumos desconocidos por instrucción del banco emisor, y que, en el caso de autos, el BBVA elevó el reclamo de la actora, informándole a dicha entidad -única con la que se relaciona Prisma- la resolución, la que no es vinculante ni final para el Banco, que es quien toma la decisión final en virtud del marco contractual que lo une con la actora y es el único acreedor de los consumos realizados por esta.-

Luego se expresa sobre el funcionamiento del sistema de tarjetas de crédito y sobre su rol en el mismo señalando que el contrato de emisión de tarjeta de crédito constituye una figura contractual compleja, que requiere la existencia de varios contratos interrelacionados: uno entre el titular de la tarjeta y la emisora, y otro entre esta última y los comercios ante los cuales el titular puede válidamente invocar el crédito concedido por la emisora, y que los actores del sistema en este caso concreto son: i) la entidad emisora, ii) la entidad administradora, iii) la entidad pagadora, iv) el usuario de la tarjeta de crédito, v) y el comercio adherido.-

Agrega que el sistema de medios de pago de la marca Visa es de aquellos llamados “abierto” donde quienes contratan con los usuarios son

los emisores –en este caso el BBVA- y que Prisma ninguna relación tiene con los usuarios.-

Dice también que Prisma, en el sistema de tarjetas de crédito, se decida principalmente el procesamiento de pagos de tarjetas de crédito y en la oferta de diversos servicios que permiten gestionar las conexiones entre las entidades financieras y empresas con sus clientes, y que los principales servicios que ofrece son los siguientes: Gestión y administración de cajeros automáticos y terminales de autoservicio para tarjetas del sistema financiero, procesamiento de tarjetas no financieras (procesamiento de programas de beneficios, millas, credenciales de obra social, etc.), soluciones de inteligencia artificial para analizar las tendencias del mercado y consumidores, embozado y grabado y personalización de tarjetas con chip EMV y banda, servicios relacionados con tecnologías de pagos (tokenización, biometría, pagos con billetera digital, etc.), servicios de atención al cliente (call center, back office, gestión de campañas de marketing), Gateway de pagos, desarrollo de aplicaciones, plataformas y tecnologías aplicadas y soluciones transaccionales.-

Concluye señalando que Prisma no firmó contrato alguno con la actora, sino que solo se limita a procesar operaciones de tarjetas en favor de los bancos que la contratan, y que, además, no es la titular de la marca VISA, razón por la cual tampoco resultaría de aplicación la última parte de la cadena de responsabilidad solidaria que el estatuto del consumidor establece.-

También sostiene que no se encuentran cumplidos en el presente caso los requisitos que exige la normativa civil para que exista responsabilidad de su parte, impugna los daños y perjuicios reclamados, funda en derecho, ofrece prueba, formula reserva recursiva y solicita el rechazo de la demanda.-

VI.- En paralelo a lo reseñado, en fecha 29/03/2023 y 05/04/2023

Prisma Medios de Pago S.A.U., se expide en relación a la medida cautelar y de prueba anticipada; en fecha 14/06/2023 lo hace Banco BBVA Argentina S.A., adjuntando documental e información; y en fecha 10/11/2023 lo hace La Anónima remitiéndose a lo expuesto al contestar demanda.-

VII.- Trabada la litis, el 09/11/2023 se celebra la audiencia preliminar, donde se deja constancia de la imposibilidad de arribar a acuerdo conciliatorio, se determinan los hechos controvertidos (los invocados por las partes en sus presentaciones; a) la existencia de la compra denunciada en la demanda, el reclamo de anulación de dicha compra, y el reintegro de fondos; b) el desarrollo de la cuenta corriente y productos financieros de la actora con posterioridad a la compra impugnada; c) la conducta de las partes; y d) la existencia y entidad económica de los daños) y se abre la causa a prueba, habiéndose realizado las siguientes que se identifican por la fecha de publicación del acto procesal en sistema Puma: **a)** documental de la parte actora (07/12/2022, 29/12/2022, 17/02/2023, 13/03/2023, 04/05/2023, 29/05/2023 y 31/07/2024); **b)** documental de Prisma (05/04/2023 y 20/09/2023); **c)** documental de La Anónima (29/05/2023); **d)** documental de BBVA (22/06/2023 y 02/08/2023); **e)** testimonial de Bettiana Aramendi, Ornella Vellico, Yessica Petruzi y Matías Rodrigo Monteiro da Cunha (audiencia del 11/12/2023) y de César Andrés Gonzalez y Melisa Noemí Amato (audiencia del 14/02/2024); **f)** informativa a Telefónica de Argentina S.A. (21/12/2023); **g)** informativa Correo Andreani (22/12/2023); **h)** pericia psicológica presentada por la Lic. Atenas Vila (02/02/2024) que fuera impugnada por La Anónima (16/02/2024) con respuesta de la perita (21/02/2024); **i)** documental en poder de las demandadas BBVA y Prisma, apercibimiento art. 388 (11/04/2024); **j)** pericial contable presentada por Cr. Sebastián Dutto (02/05/2024); **k)** informativa Instituto Nacional de

Propiedad Industrial (21/05/2024); **l**) informativa B.C.R.A. (04/06/2024 y 10/06/2024); **m**) pericia informática presentado por el perito Aldo Capitán (07/06/2024) con pedido de explicaciones de actora y BBVA (24/06/2024) con respuesta del perito (22/07/2024).-

El 23/09/2024 se clausura el término probatorio, alegando Prisma (21/10/2024), la actora (22/10/2024), La Anónima (24/10/2024 y BBVA (24/10/2024).-

El 08/11/2024 pasan autos para sentencia.-

Y CONSIDERANDO:

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.

I.- Que tal como surge de los escritos iniciales, tanto la actora como la demandada BBVA, coinciden en señalar que la primera de ellas era titular de tarjetas de crédito Visa y Mastercard emitidas por BBVA, que por ambos productos registró deuda en mora, y que por ello fue bloqueado el uso de las mismas.-

También las codemandadas BBVA y Prisma coinciden en reconocer que se encuentran vinculadas contractualmente en el marco del sistema de tarjetas de crédito que emite el banco.-

Luego se controvierte la causa de la deuda de la actora (su existencia, validez y/o nulidad), la conducta de las demandadas frente a los reclamos realizados, la existencia, cuantía y causalidad de los daños reclamados y de la sanción punitiva solicitada, y la responsabilidad de los codemandados en el presente juicio.-

Por otra parte, la actora invocó la calidad de consumidora y/o usuaria del sistema de tarjeta de crédito, en los términos de los arts. 1, 2, y 3 de la Ley 24.240, y dicha condición no ha sido impugnada por el banco emisor de la tarjeta ni por Prisma.-

II.- Régimen legal aplicable.

Habiéndose reclamado en el presente caso una indemnización de daños y perjuicios, cabe señalar que el régimen legal se integra con normas de rango constitucional y convencional, con las disposiciones del CCyC, y con las leyes especiales que sean de aplicación al caso mediante el diálogo de fuentes y orden de prelación normativa que imponen los arts. 1º, 2º, 3º y 1709 del Código.-

Para ello, además, debe ponderarse que el actual sistema legal unifica los regímenes de responsabilidad contractual y extracontractual (art. 1716 CCyC), en cuanto a sus requisitos, principios y efectos.-

En ese marco, quien pretenda obtener una indemnización de daños y perjuicios deberá acreditar la existencia de una conducta antijurídica que cause (en términos de relación de causalidad adecuada) un daño, y el factor de atribución de responsabilidad aplicable, junto a la legitimación activa y pasiva de las partes del proceso.-

A partir de lo expuesto, en el caso de autos el régimen legal se integra con las disposiciones previstas en los arts. 19 y 42 de la C.N., las del Título V, Capítulo 1 del Libro Tercero (“Responsabilidad Civil”, arts. 1708 a 1780), las previstas en el Título I del Libro Tercero (“Obligaciones en General”), las del Título III del Libro Tercero (“Contratos de Consumo”), todas del CCyC, y las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065, que se indicarán en la presente sentencia, por cuanto estamos en presencia de una relación de consumo entablada entre el actor y la demandada, en los términos previstos por los arts. 1º, 2º y 3º de la Ley N° 24.240, al encontrarnos ante un proveedor profesional de servicios financieros y una usuaria de los mismos con destino final.-

Sostiene la doctrina respecto a la aplicación inmediata de la Ley 24.240 al régimen de tarjetas de crédito, en posición que comparto, *"...que ambos regímenes no se superponen, sino que se integran, en un "diálogo*

de fuentes", y por lo tanto la normativa especial instaurada por la ley 25.065 y la ley 24.240 que amplía el sistema de protección de los usuarios y consumidores, y lo dispuesto en el CCCN deben aplicarse coordinadamente. En concreto, conforme a lo dispuesto por el art. 3° de la ley 24.240 t.o., se debe dar prevalencia a los derechos de los usuarios, independientemente de la normativa específica y de la especialidad de la materia. Ello en virtud de la jerarquía constitucional de los derechos en juego. De manera tal que se deberá efectuar el diálogo de fuentes y aplicarse la normativa que sea más favorable al consumidor..." (conf., Moeremans, Daniel E; "Sistema de Tarjeta de Crédito. Cuestiones Actuales"; publicado en "Derecho Monetario", pg. 509; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2023).-

Por su parte, desde el punto de vista procesal, las pruebas del caso serán ponderadas teniendo en consideración lo dispuesto por los arts. 377 y 386 del CPCCRN, por los arts. 1736 y 1744 del CCyC, y por el art. 53 de la LDC a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos "Coliñir" (STJRNS1, Se. 145/2019), al señalar que *"...estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, 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..."*; también que conforme lo dispone el art. 386 del CPCC, los jueces *"...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..."*.-

III.- Análisis de la prueba. En el marco de referencia señalado corresponde analizar la prueba producida a los fines de determinar, en

primer lugar, si las operaciones de compraventa en el comercio La Anónima que generaron los cargos en la tarjeta de crédito cuestionados por la actora resultan válidas o nulas y, a partir de ello, las restantes consecuencias que se desprenden de la operación, esto es, la situación de mora, la baja de servicios de tarjeta e información en sistemas de riesgo crediticio, la responsabilidad de las partes, y los daños y perjuicios reclamados.-

Analizando la prueba producida en autos, tengo por acreditadas las siguientes circunstancias:

a) que en los resúmenes de tarjeta de crédito Visa emitida por BBVA, con vencimiento para los días 09/05/2022, 06/06/2022 y 11/07/2022, se observan dos operaciones de fecha 22/03/2022, identificadas con número de compra "004935" y "004905", realizadas en "www.laanonima.com.ar", cada una de ellas pagadera en tres cuotas de \$ 13.266.- (véase pgs. 24, 30 y 37, de archivo "ResumenVisa.pdf" presentado por BBVA, Puma 22/06/2023), lo que hace un total de \$ 79.596;

b) que la pericia contable concluye señalando que la demandada La Anónima no realizó ventas a la actora en los meses de marzo y abril del 2.022;

c) que la actora realizó el desconocimiento de la compra ante la demandada Prisma y no tuvo respuesta, lo que considero acreditado en base a la presunción emergente del art. 388 del CPCC, al requerirse a Prisma la grabación de los reclamos efectuados e individualizados con sus correspondientes números y no haber presentado tal documental (apercibimiento obrante en Puma, 11/04/2024), lo que además tampoco fue puesto a disposición del perito informático que intervino en el proceso; también lo considero corroborado en base a la prueba informativa a Telefónica de Argentina S.A., a quien se le solicitó que informe si "*....del nro. 54 9 2984 68-5043 y el fijo 2984-426650, se efectuaron llamadas al*

011-43793394...", y contestó informando llamadas de fechas 07/07/2022, 23/08/2022, 30/08/2022, 09/09/2022 y 13/09/2022;

d) que la actora realizó su reclamo ante el banco demandado y se rechazó el mismo conforme surge del intercambio de correos electrónicos que ha sido relevado por la pericia informática. Surge allí que el banco transmite una respuesta brindada por Prisma, según la cual el único reclamo recibido se relaciona con una compra realizada en otro comercio ajeno a la litis; pero que nada se dice en relación a la supuesta compra realizada en La Anónima sino que, por el contrario, para el banco es una operación válida y mantiene su reclamo de pago;

e) que, en el caso de autos, el sistema de tarjeta de créditos es de tipo abierto, que implica la participación de las siguientes personas: i) el emisor de la tarjeta Banco BBVA, ii) el comercio adherido La Anónima, iii) la usuaria Sra. Pamela Berguer, y iv) que, tal como detalla la pericia contable, *"...Prisma procesa los resúmenes de cuenta de los usuarios y las liquidaciones de pago de los comercios..."*, y como lo reconoce la propia firma en su contestación de demanda al sostener que *"...Nuestro mandante no firmó contrato alguno con el actor, sino que solo se limita a procesar operaciones de tarjetas en favor de los bancos que la contratan..."*;

f) que la demandada BBVA hizo saber a la actora que *"...PRISMA informa a BBVA que NO tiene pendiente de resolución ningún reclamo por los consumos de Sup La Anónima (WWW.LANONIMA.COM)..."* y que *"...Atento a esto, lamentablemente , la deuda es exigible y deberá cancelarla cuanto antes para evitar el pase a Mora..."*; (correo electrónico de fecha martes, 13 de septiembre de 2022, 15:36:16 corroborado por pericia informática); y que, como correlato de la deuda exigida y no abonada procedió al cierre de la Cuenta Corriente (conforme comunicación remitida por carta documento de fecha 20/09/2022 y corroborada por informativa a Correo Andreani) y, tal como se dice en la contestación de la

demanda, "...que el bloqueo de las Tarjetas Visa y Martercard se produjo por mora en el pago de productos...";

g) que la actora se encuentra informada ante el Banco Central de la República Argentina por el banco demandado en situación "5" (conforme documental que aporta la actora en fecha 31/07/2024 que no fuera impugnada por las demandadas);

h) que la situación relatada afectó en su ánimo a la actora, porque realizó reclamos y desconocimiento de las compras que no realizó, no obtuvo respuesta favorable, y además recibía llamadas e intimaciones desde el banco por falta de pago de la tarjeta, bajo apercibimiento de dar inicio a acciones judiciales; que ello la tenía dispersa, preocupada, que temblaba al recibir los llamados y le cambiaba su buen ánimo habitual (testimonial de Bettiana Aramendi y de Ornella Vellico); la Sra. Vellico, también agrega que las llamadas recibidas le generaban incomodidades por cuanto afectaban su labor profesional y atención a pacientes, que debió modificar la cuenta a la cual las obras sociales y pacientes realizaban los pagos de sus servicios profesionales.-

Ello me lleva a concluir que se reclamó a la actora el pago de dos operaciones de compraventas que la misma no realizó y que resultan inexistentes, conforme lo sostuvo la demandada La Anónima en su contestación de demanda y fue corroborado por la pericia contable; y, por ello, tanto el banco emisor con la demandada Prisma al procesar las operaciones de tarjeta, han incluido una compraventa sin contar con el respaldo documental correspondiente.-

En consecuencia, al no ser existentes las compraventas de fecha 22/03/2022, identificadas con número de compra "004935" y "004905" ante "www.laanonima.com.ar", cada una de ellas pagadera en tres cuotas de \$ 13.266.-, resulta nula por falta de voluntad y consentimiento la inclusión de tales cargos en los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito Visa

emitida por BBVA, con vencimiento los días 09/05/2022, 06/06/2022 y 11/07/2022.-

En este punto tengo en consideración que ni el banco demandado ni Prisma en su calidad de ente que procesa las operaciones de tarjetas, adjuntaron al proceso los cupones o documentos que acreditaban la compraventa, circunstancia que debe ser apreciada en su contra, conforme art. 53 de Ley 24.240 a la luz de la doctrina legal citada ("Coliñir"); y ello, por cuanto la misma no se realizó tal como se acreditó en el proceso.-

Como corolario de lo expuesto, y como consecuencia de la nulidad de tales operaciones, resulta incausado el reclamo del pago de las sumas correspondientes a las compras indicadas y de intereses moratorios y/o punitivos, el bloqueo o baja de las tarjetas por falta de pago de dichos cargos, ni la inclusión de la actora como deudora en los registros del Banco Central de la República Argentina por tales conceptos, lo que surge de la documental agregada por la actora en fecha 31/07/2024 y no fuera impugnada por las partes.-

En conclusión, tengo por acreditado que la actora en el marco de una relación de consumo, en calidad de usuaria del sistema de tarjeta de crédito del que participaba la demandada BBVA como emisora y Prisma como ente que procesaba los pagos, en virtud del contrato que vinculaba a ambas codemandadas, se ha visto expuesta al reclamo de pago de dos cargos indebidos originados en operaciones de compraventa inexistentes.-

Y que, pese a los reclamos realizados, no obtuvo respuesta favorable, con las secuelas reseñadas en los párrafos precedentes, y que todo ello afectó su estado de ánimo.-

IV.- Responsabilidad de las demandadas.-

A partir de los hechos que considero acreditados en el expediente, debo analizar la responsabilidad civil que se le atribuye a las demandadas.-

Para ello he de comenzar con la situación del banco BBVA y de

Prisma para luego expedirme sobre el obrar de La Anónima en el caso.-

V.- Responsabilidad de BBVA y Prisma.-

La parte actora atribuye a las mismas responsabilidad objetiva y fundada en lo dispuesto por el art. 40 de la Ley 24.240.-

La demandada BBVA niega su responsabilidad y señala que, de existir daños a resarcir, los mismos deberían ser abonados por Prisma quien *"...como administradora de tarjetas de crédito procesa las compras realizadas por el consumidor y emitiendo la liquidación donde se detallan las operaciones a pagarse el día del que se trate. Por lo que nuestro mandante, únicamente se encarga de cobrar esos montos, y nada puede resolver respecto de los reclamos o denuncias del actor. Por cuanto, tal como establece la Ley de Tarjeta de Crédito en su artículo 43 el banco resulta ajeno a la controversia que pudiera existir entre el titular de la tarjeta y el proveedor..."*.-

Prisma, por su parte, sostiene que *"...no emite tarjetas ni tiene vínculos con usuarios, solo las procesa por cuenta y orden de los bancos, que son quienes las emiten..."*, y que tampoco reviste la calidad de licenciatario de la marca Visa, motivos por los cuales no le resulta aplicable el art. 40 de la Ley 24.240.-

Es decir, que ambas demandadas pretenden liberarse de la responsabilidad que les atribuyen alegando que no ha sido su obrar la causa de los daños que se reclaman.-

Ahora bien, sabido es que el sistema de tarjeta de crédito, como tal, se basa en una serie de contratos conexos orientados a una única finalidad consistente en la financiación de la adquisición de bienes y servicios que realiza el usuario ante comercios adheridos; también que en los sistemas abiertos, además de los sujetos considerados por la Ley 25.065 (usuario, emisor y comercio adherido), suele incorporarse al administrador de la tarjeta como nuevo ente partícipe de las operaciones.-

Así, sostiene la doctrina que *"...en este tipo de sistema los roles de administrador, emisor y pagador son cumplidos por diferentes entidades (7). En la práctica general, tendremos que estas entidades son: la organizadora global del sistema, llamada empresa de franquicia (Visa, Argencard, etc.), y las instituciones bancarias y financieras, llamadas emisoras..."* (Esper, Mariano; "La relación entidad administradora-entidad bancaria en el sistema de tarjeta de crédito y sus efectos frente a terceros"; Publicado en: TR LALEY 0003/007815).-

En el caso de autos, nos encontramos con un contrato celebrado por la actora en calidad de usuaria del sistema de tarjeta de crédito Visa, con el banco BBVA en calidad de emisor de la misma, que genera una relación de consumo en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240 y 1092 del CCyC.-

A su vez, el banco emisor, como parte del mismo sistema de tarjeta de crédito que brinda a la actora, celebró un contrato conexo con la demandada Prisma, para que esta se ocupe -entre otras- de las funciones de *"...procesamiento de pagos de tarjetas de crédito y en la oferta de diversos servicios que permiten gestionar las conexiones entre las entidades financieras y empresas con sus clientes..."* tal como lo reconoce la propia codemandada, agregando que también realiza *"...embozado y grabado y personalización de tarjetas con chip EMV y banda, servicios relacionados con tecnologías de pagos (tokenización, biometría, pagos con billetera digital, etc.), servicios de atención al cliente (call center, back office, gestión de campañas de marketing), Gateway de pagos, desarrollo de aplicaciones, plataformas y tecnologías aplicadas y soluciones transaccionales..."*.-

A partir de estos contratos conexos el emisor de la tarjeta es quien hace efectivo el pago al proveedor y luego percibe el importe de manos del titular o usuario de la tarjeta; para ello, entre otras cuestiones, debe

verificar el comprobante de respaldo de la operación a abonar al proveedor y luego cobrar al usuario.-

Esta obligación, en consideración del suscripto, en el caso de autos implicaba que el emisor debió verificar el comprobante de respaldo de la compra presuntamente realizada en La Anónima, para luego incluirlo en el resumen del período de la tarjeta y reclamarle el pago a la actora.-

Tal obligación, además, es de las denominadas obligación de resultado eficaz en los términos del art. 774, inc. "c" del CCyC.-

Luego, si para verificar tal documentación el emisor de la tarjeta recurre a los servicios de un tercero, en el caso, Prisma Medios de Pago, ello no lo libera de responsabilidad tal como surge del art. 732 del CCyC, según el cual "*...el incumplimiento de las personas de las que el deudor se sirve para la ejecución de la obligación se equipara al derivado del propio hecho del obligado...*".-

Así, el incumplimiento de dicha obligación de resultado por sí sola genera responsabilidad del banco demandado en los términos previstos por el art. 1723 del CCyC, el que se hace extensivo de manera solidaria a la codemandada Prisma en los términos del art. 1751 del mismo Código, por cuanto "*...Si varias personas participan en la producción del daño que tiene una causa única, se aplican las reglas de las obligaciones solidarias...*", lo que ha sucedido en el presente caso donde la inclusión de un cargo indebido en el resumen de la tarjeta de la actora, originado en una compra que nunca se realizó y -por ende- carecía de comprobante de respaldo, imputable al obrar de ambos codemandados, ha sido la causa de los daños que experimentara la misma.-

A mayor abundamiento, también corresponde señalar que el banco y Prisma resultan ser responsables en los términos previstos por los arts. 5 y 40 de la Ley 24.240 y 1757 del CCyC, tal como lo sostiene la alzada local y nuestro Superior Tribunal de Justicia al considerar que la actividad

financiera desarrollada por tales entidades reviste la calidad de riesgosa (art. 1757 CCyC) o viciosa (art. 40 Ley 24.240), y debe cumplir con el deber de seguridad emergente del art. 42 de la C.N. y art. 5 de la mencionada Ley de Defensa del Consumidor.-

Así, señaló la Excma. Cámara local de Apelaciones que *"...encontrándonos ante un contrato bancario, en el marco de una relación de consumo, resultan de aplicación las disposiciones del CCCN en el Título II Capítulo 1 que regula los contratos, el Título IV Capítulo 12 que regula los contratos bancarios, y el Título III del Libro Tercero que regula las relaciones de consumo, junto con la ley 24.240 de Defensa al Consumidor. Dentro de las protecciones que goza el consumidor/usuario en la relación contractual de consumo se encuentra la obligación de seguridad que integra el contrato y por lo tanto existirá obligación de responder si se incumplió con esa previsión legal que se deriva del tipo de servicio prestado (art. 42 de la C.N., arts. 5, 6 y 40 de la LDC, CSJN fallos 329:646).*

...La obligación de seguridad en la relación de consumo, en cuanto mandato constitucional expreso y operativo, se tipifica como el deber de prevención de los riesgos previsible, por lo que el prestador debe adoptar las medidas acordes y conducentes para evitarlos, Se trata de arbitrar "las mínimas medidas de seguridad a su alcance para evitar daños previsible o evitables" (voto de la mayoría en "Uriarte"), es decir "evitar la producción del accidente" ("Ledesma", "Montaña" y "Montoya") que garanticen la protección de la vida y de la salud del consumidor y del usuario, aun los no contratantes, durante la ejecución de la relación jurídica e incluso también en el período precontractual.

El deber de seguridad se integra y complementa con el trato digno y el derecho a la información, también expresamente contemplados en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Incluso es responsable el

prestador del servicio por la omisión de impedir que los pasajeros no viajen en lugares peligrosos (“Uriarte”); o por la desatención para que el ascenso y descenso en los vagones sea ordenado sin aglomeraciones o tumultos (“Ledesma”); o por no haber impedido que en las inmediaciones del estadio se produzcan daños causados por hinchas e inadaptados que ingresaron por defectos de control en el acceso (“Mosca”). Todo este cartabón de conducta exigible se sustenta en la confianza del usuario, derivada de la apariencia jurídica de que el prestador del servicio se ocupará de su seguridad evitando los riesgos previsibles, según el parámetro de la buena fe. Se exige un comportamiento del organizador de los servicios públicos que proteja las expectativas razonables creadas en el usuario, quien se encuentra en desventaja fáctica y jurídica.

...Igualmente, sabido es que la actividad que desarrolla el banco resulta ser riesgosa a tenor de lo normado por el art. 1757 del Código Civil y Comercial en tanto se incorpora el riesgo empresario que resulta de una actividad económica y que se configura por una conjunción de acciones, conductas, operaciones o trabajos desarrollados por una persona, empresa u organización económica, en las cuales el riesgo se deriva de tareas, servicios, productos o prestaciones y que generan para sus dueños o beneficiarios un provecho generalmente económico (Lorenzetti, Ricardo L., "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado", T. VIII, págs. 586/587, Ed. Rubinzal- Culzoni)...” (CAGR, Se. 137/2024 del 29/07/2024, en autos “Paineman Héctor”).-

En sentido similar, respecto a la existencia de una responsabilidad objetiva de la entidad financiera por incumplimiento del deber de seguridad se ha expedido el Excmo. Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia al sostener que *“...corresponde puntualizar que la demandada como proveedora de un servicio, está obligada a otorgar seguridad a los usuarios (art. 42 C.N.), tal como se ha explicitado en el primer voto. Es ese*

deber de seguridad, en el caso concreto, el impuesto por el Ente rector de las entidades financieras el incumplido y generador de responsabilidad.

Ha sido el banco el que ofreció a la actora un modo de relacionarse comercialmente con él, imponiéndole la realización de trámites y gestiones por vía electrónica o digital, de modo que es el prestador del servicio el que debe procurar la misma seguridad que existiría si la operación se realiza personalmente..." (STJRNS1, Se. 133/2023 del 17/10/2023, en autos "Bartorelli").-

Es por ello también que, en el caso de autos, el incumplimiento de la obligación de seguridad de resultado, y la prestación de un servicio financiero de manera viciada o defectuosa, esto es, la inclusión en el resumen de la tarjeta de un cargo por una compra no realizada, sin verificar adecuadamente los comprobantes de respaldo, activan la responsabilidad objetiva y solidaria de ambas demandadas en los términos previstos por los arts. 1757 y 1758 del CCyC y arts. 5 y 40 de la Ley 24.240, conforme lo interpreta la doctrina al señalar que la laguna de derecho que surge del art. 5 al carecer de legitimados pasivos *"...se puede integrar sistemáticamente recurriendo a la disposición del artículo 40, que expande la responsabilidad a todos los proveedores..."* y que *"...la enumeración es simplemente enunciativa, siendo el objetivo de la ley responsabilizar solidariamente a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto o servicio..."* (Wajntraub, Javier H.; "Régimen Jurídico del Consumidor. Comentado"; pgs. 53 y 248; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).-

En el presente caso, tal como se dijo, entre ambas demandadas asumieron la obligación de procesar los comprobantes de las operaciones realizadas por el usuario de la tarjeta de crédito con comercios adheridos, y luego de abonar la compra a estos y percibir los importes de manos del primero, motivo el cual integran de modo inescindible la cadena de

producción y comercialización del servicio financiero de tarjetas de crédito.-

Y, no habiendo acreditado eximente idóneo, se impone declarar su responsabilidad solidaria por los daños que se analizarán más adelante en la presente sentencia en los términos de las normas indicadas en el presente capítulo.-

VI.- Responsabilidad de La Anónima.-

Distinta es la situación en el caso de La Anónima en su rol de proveedor de bienes y servicios del sistema de tarjeta de créditos, por cuanto, como se dijo anteriormente, dicha parte alegó y acreditó que la operación de compraventa incluida en el resumen de tarjeta era inexistente por cuanto nunca se realizó, tal como la propia actora también lo sostenía.-

En consecuencia, no habiendo realizado contrato alguno con el banco emisor y la demandada Prisma en el caso puntual de autos, considero que ha logrado acreditar el hecho de terceros ajenos a su parte como causa exclusiva de los daños cuya reparación solicita la actora y, en consecuencia se impone el rechazo de la demanda iniciada en su contra.-

VII.- Conclusión.-

Por todo lo expuesto entonces considero que corresponde declarar la nulidad de las operaciones de compraventa de fecha 22/03/2022, identificadas con número de compra "004935" y "004905" ante "www.laanonima.com.ar", cada una de ellas pagadera en tres cuotas de \$ 13.266.-, que fueran incluidas en los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito Visa emitida por BBVA, con vencimiento los días 09/05/2022, 06/06/2022 y 11/07/2022.-

Y hacer responsable de manera solidaria de los daños y perjuicios que se analizarán a continuación, a las demandadas BBVA y Prisma Medios de Pago en los términos previstos por los arts. 1723 y 1751 del CCyC y 5 y 40 de la Ley 24.240, conforme los fundamentos expuestos en el presente

capítulo.-

VIII.- Daños y perjuicios.

Establecida la responsabilidad solidaria de las demandadas BBVA y Prisma corresponde analizar los daños reclamados en autos por la parte actora, quien reclama el pago de los siguientes rubros: **a)** daño punitivo \$ 2.500.000.-; **b)** daño moral \$ 1.000.000.-; y **c)** incapacidad psíquica \$ 7.310.493,57.-; todo ello sujeto a lo que en más o en menos surja de la prueba a producir en autos.-

IX.- Incapacidad sobreviniente.

Para reclamar el pago del presente rubro alega la parte actora que presenta una incapacidad *"...no menor al 10%, sin perjuicio de la que en definitiva fije el perito a designarse.*

Por ello y teniendo en cuenta la edad de la actora de 39 años al hecho, los ingresos de \$250.000 y dicha incapacidad el rubro da la suma de \$ 7.310493,57, con más intereses y sin perjuicio de lo que en mas o en menos determine la pericia de autos...".-

El rubro reclamado se encuentra legislado en el art. 1746 del CCyC y, analizando tal norma, señala el Dr. Lorenzetti que *"...Lo que se indemniza no es la incapacidad sino sus consecuencias. Sin derivaciones patrimoniales no hay nada que calcular. Ahora bien, el lucro cesante no requiere merma de ingresos: basta la pérdida de cualquier "beneficio económico" (art. 1738). El artículo 1746 refuerza esta expansión porque menciona las actividades "productivas" y las "económicamente valorables". El Código permite entonces el resarcimiento integral de todas las consecuencias económicas: no sólo la privación de ganancias efectivas o concretas, sino también la disminución de la persona para realizar actividades patrimoniales útiles para sí y su familia. Por eso, deberá emplearse un módulo mensual que represente adecuadamente este último aspecto (que en la jerga suele denominarse "incapacidad vital"). Sólo así*

quedarán cubiertas, lo más fielmente posible, las repercusiones que la incapacidad genera, aún de modo instrumental o indirecto, sobre las potencialidades de la persona para lograr beneficios materiales."

Luego, agrega el autor que *"...El artículo 1746 sólo considera lo económico. Las fórmulas no computan todas las consecuencias en la vida de relación: no tienen en cuenta los bienes e intereses espirituales (que, obviamente, resultan afectados por el ataque a la integridad psicofísica). Por ejemplo, la imposibilidad de jugar al fútbol con amigos es un dato irrelevante. Decir que esas actividades (sociales, culturales, deportivas) son "económicamente valorables" es forzar los conceptos. Por supuesto, que las consecuencias no patrimoniales queden fuera de la fórmula no significa que no deban ser indemnizadas. La vía para hacerlo es la compensación del artículo 1741 (indemnización de las consecuencias no patrimoniales)..."* (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil"; pgs. 141/146; Ed. Rubinzal Culzoni; Santa Fe, 2.020).-

Para analizar el rubro he de aplicar lo dispuesto por el art. 1746 del CCyC, en base a lo expuesto en los párrafos anteriores y a las pautas interpretativas dispuestas por el Excmo. Superior Tribunal de Justicia de Río Negro en el caso "Linares" (STJRNS3, Se. 90/2018), al aplicar el catálogo de daños reconocidos por el CCyC, y señalar que debe aplicarse la teoría del daño-consecuencia y no del daño-lesión. Es por ello que, constatada la lesión (física, psíquica, estética, biológica, etc), debe analizarse en qué aspectos de la víctima repercute la misma; si lo hace en el patrimonio, la lesión se reparará como parte de la incapacidad sobreviniente o el daño emergente generado por los gastos de tratamientos médicos, psicológicos, farmacéuticos, etc; en cambio, si afecta la faz extrapatrimonial de la víctima, se indemniza en los términos del art. 1741 (antes denominado daño moral).-

Sin embargo, también sostiene en dicho fallo el Tribunal que "*...para la indemnización autónoma del daño psíquico respecto del moral, la incapacidad a resarcir es la permanente y no la transitoria, y debe producir una alteración a nivel psíquico que guarde adecuado nexo causal con el hecho dañoso*"(CSJN, in re: "*Coco, Fabián Alejandro c/ Buenos Aires, Provincia de y otros s/ daños y perjuicios*", sentencia del 29 de junio de 2.004)... " (el destacado me pertenece).-

Ello implica que el presente daño reconocido por el art. 1746 del CCyC y, en los términos solicitados en la demanda, se repara si la incapacidad es permanente.-

Ahora bien, analizando la pericia psicológica practicada en autos, no encuentro elementos que me permitan arribar a tal conclusión por cuanto dicho elemento de prueba no se expide precisamente en ese punto.-

Así, señala la perita que la actora presenta una incapacidad psíquica del 10%, derivada de un Trastorno Adaptativo Leve, pero no concluye indicando que la misma sea permanente.-

Por ello, en los términos previstos por el art. 1744 del CCyC me veo impedido de hacer lugar al reclamo de indemnización por incapacidad sobreviniente psíquica, sin perjuicio de valorar la conclusión pericial a la hora de analizar el reclamo de indemnización del daño moral.-

X.- Daño moral. Por el presente rubro, se reclama el pago de \$ 1.000.000.-

Para fundar tal petición se dice en la demanda que "*...la procedencia del daño moral en estos casos está dada por la ansiedad e impotencia que genera una situación como a la que fue sometido Pamela.*

Ello, sumado al afligimiento y malestar generalizado que genera sobre todo consumidor el tener que iniciar un proceso judicial para lograr asegurar la máxima realización de sus derechos constitucionales, los cuales han sido sistemáticamente vulnerados por la demandada.

La angustia la llevo al llanto en más de una oportunidad, debiendo consumir tiempo de su psicoanálisis para superar la sobra que le generó el consumo no realizado.

A raíz de ello y para que no le descuenten sumas que ella sistemática negaba de la cuenta del banco, tuvo que modificar el lugar donde percibe sus ingresos, se quedó sin acceso al crédito con tarjeta, por bloquearle el banco tanto su tarjeta VISA como Mastercard del BBVA, generándole trastornos extras y padecimientos en un momento de incertidumbre general en materia económica y social como la que atraviesa el país...".-

Para analizar el rubro tengo en consideración las siguientes cuestiones: **a)** que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial; **b)** que las reglas de la carga probatoria se rigen por lo dispuesto en el art. 1744 del CCyC, y que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se puede presumir de los mismos hechos del proceso; **c)** que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro (STRJNS1, Se. 45/2021, “Daga Pablo”).-

En autos obran circunstancias que me permiten tener por cierta la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables, esto es, la circunstancia de haberse visto la actora expuesta al reclamo del pago de dos compras que no realizó, las que han sido incluídas en el resumen de su tarjeta de crédito omitiendo los controles correspondientes y el debido respaldo documental. Ello por sí sólo tiene aptitud para generar intranquilidad y desconfianza hacia el sistema de tarjeta de crédito; pero en el presente caso, además, la actora no tuvo respuesta a sus reclamos, sufrió el bloqueo de sus tarjetas de crédito, el cierre de su cuenta corriente, el reclamo e intimaciones de pago por una deuda que se origina sin causa y, para culminar, ha sido informada en situación 5 (deudor irrecuperable) ante el Banco Central de la República Argentina, circunstancias de hecho que se

han mantenido durante ya más de dos años.-

El daño así sufrido ha sido también acreditado con la prueba testimonial rendida en autos y la que he hecho referencia anteriormente, (testimonial de Bettiana Aramendi y de Ornella Vellico), y con la pericia psicológica que relata los síntomas experimentados y el trastorno que padeció la actora. Por ello, resulta procedente indemnizar el daño reclamado.-

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sobre las pautas expuestas anteriormente, tengo en consideración que la parte actora reclama el pago de la suma de \$ 1.000.000.- y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en el expediente y que, según tiene dicho el Excmo. Superior Tribunal de nuestra provincia, la sentencia debe *“...evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares...”* (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: “Tambone”).-

También he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, *“...El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son*

más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial..." (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil"; pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).-

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376).-

Por ello, para fijar la cuantía de la indemnización, y a diferencia del anterior Código Civil, el art. 1741 del CCyC establece expresamente que *"...El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas..."*; tal regulación implica un cambio en el modo de determinar el monto a indemnizar, pasando del denominado "precio del dolor" al "precio del consuelo".-

Entonces, sobre la base de dichas pautas tengo en consideración, como criterio objetivo, las indemnizaciones otorgadas por daño moral en precedentes similares, en los cuales los clientes bancarios se han visto expuestos a débitos en sus cuentas bancarias, sumado a la falta de respuesta de los reclamos realizados.-

Entre los antecedentes computables tengo a la vista los siguientes:

a) en los autos "DI TOTO FLORENCIA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) (LDC)" (Expediente RO-10697-C-0000) se fijó indemnización para una persona afectada, en la suma de \$ 650.000.- a valores de la sentencia de primera instancia allí dictada, que databa del 15/03/2023.-

b) en los autos "MORA LILIANA IVANNA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARISIMO" (Expediente RO-42360-C-0000),

se fijó la indemnización en \$ 400.000.- al 20/03/2023.-

c) en los autos caratulados: "CARRILLO MARIA YANINA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)" (Expte.ºB-2R0-654-C5-21/ PUMA RO-31097-C-0000) de esta Unidad Jurisdiccional, se fijó la indemnización por daño moral en la suma de \$ 1.000.000.- al 29/09/2023.-

Y desde el punto de vista subjetivo, he de valorar el impacto en lo anímico que generó la situación en la actora, que se puede presumir a partir de los hechos ya reseñados y también ha sido acreditada por la prueba testimonial y la pericia psicológica.-

En consecuencia, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas otorgadas en precedentes similares citados, pero también ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas que se reconozcan, y aun cuando no se han aportado parámetros que me permitan valorar las mismas en tal sentido conforme al art. 1741 CCyC, en los términos dispuestos por el art. 165 del CPCC, considero razonable y prudente cuantificar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales (daño moral) en la suma de \$ 3.500.000.- a valores actuales, importe que considero apto para la adquisición de bienes o servicios con entidad para compensar el padecimiento sufrido, en los términos de la norma citada.-

Dicho importe llevará intereses desde el día 22/03/2022 (fecha de la generación del débito indebido) a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3 - Se. 104/24 del 24-06-24) y/o la que en el futuro la reemplace.-

XI.- Daños punitivos.-

Solicita la parte actora la aplicación de sanción por daños punitivos.-

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por

nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), y la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción.-

Así, en autos "Cofré" sostuvo el Tribunal, sobre el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, que *"...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva..."*, doctrina que resulta de aplicación obligatoria para los Juzgados inferiores en los términos previstos por el art. 42 de la L.O.-

A su vez, en "Gallego", luego de citar los aspectos valorados en la sentencia de primera instancia (la actitud ulterior que tuvo la demandada, el desmedro potencial de los usuarios y consumidores en el supuesto en estudio, como riesgo abstracto, ante la repercusión de la infracción y más allá del mal individual que pudo haber ocasionado, y la reiteración de su conducta omisiva), expresó el Tribunal que *"...se puede observar que las sentencias de grado han avanzado en el análisis del comportamiento de la*

empresa, tanto en la prestación del servicio -al que consideran deficiente- como a la conducta posterior a los reclamos efectuados y, por sobre todo, a la reincidencia de su actuación en casos como el presente, esa valoración está indicando la presencia de un supuesto de abuso de posición de poder, a partir del cual se evidencia claramente un menosprecio grave por los derechos individuales de los usuarios del servicio eléctrico; supuesto que está contemplado como uno de los que admiten la procedencia del daño punitivo en el precedente citado...".-

A los fines de analizar la procedencia de la sanción en base a las pautas brindadas en "Cofré" y el "Gallego", aplicadas al presente caso, observo que:

a) *"...la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares..."*, se observa en la inclusión en el resumen de la tarjeta de crédito de la actora de una compra que no realizó, lo que evidencia una falla en el sistema de procesamiento de comprobantes de respaldo de las operaciones a cobrar; a ello se suma la falta de respuesta por parte de las demandadas hacia la actora, agravadas por el derrotero posterior que implicó bloqueo de tarjetas, cierre de cuenta corriente, intimación de pago por una deuda sin causa e información al Banco Central que afectó la situación crediticia de la actora. También tengo en consideración que durante el curso del proceso no se cumplió con el deber de colaboración previsto por el art. 53 de la Ley 24.240, al no brindarse información sobre las llamadas que habría realizado la actora, ni aportar los comprobantes de respaldo de la operación pese al requerimiento expreso efectuado por la parte actora y por el perito informático.-

b) *"...la reincidencia de su actuación en casos como el presente..."*, en este ítem, si bien se trata de un caso aislado no puedo desconocer lo dicho por la Excma. Cámara de Apelaciones de la ciudad de Viedma en

“DIRECCIÓN DE COMERCIO E INDUSTRIA DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO SSANHUEZA JOSIAS A. C- BBVA BANCO FRANCÉS S/ APELACIÓN (c)”, en trámite por Expte. N° 0009/2016, sentencia de fecha 01/11/2016, donde surge que: *“...el art. 19 de la Ley de Defensa de Derechos del Consumidor dispone que quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos; porque en autos no solo quedó demostrada sino asumida por el banco denunciado la prestación irregular imputada al pagar un cheque librado por el denunciante cinco días antes de su vencimiento, y en especial porque el objetivo de una buena política represiva o sancionatoria debe tender a evitar los daños no a esperar que éstos se produzcan para poner en funcionamiento las herramientas disuasivas que le fuesen otorgadas”*.
Confirmando la sanción interpuesta.-

Por su parte la Cámara de Apelaciones local, en autos "BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/SUMARISIMO" (Expte.n RO-10831-C-0000)," Se. de fecha 21/06/2023, dijo respecto al daño punitivo que *“...No considero que haya quedado claro el modo en que se condujo la institución bancaria en cumplimiento de esa comunicación, ni tampoco brindó la información a la que legalmente está obligada a la consumidora, subsistiendo la contradicción entre la cancelación solicitada por la misma y la posterior aparición en los resúmenes de similares cargos. No es solo la capacitación y profesionalidad que deben tener los dependientes de la institución bancaria que se ocupan de la atención e interacción con el cliente, y son su cara visible para orientar al consumidor de productos bancarios sino muy especialmente la postura esquivada al contestar la carta documento enviada, en un marco muy especial como era el de la pandemia, desarrollándose a*

pleno por ese tiempo -septiembre de 2020-; lo que obligaba a la entidad especializada, a tener especial cuidado en la calidad de la información en tan especiales y complejas circunstancias."-

En consecuencia, considero acreditados los requisitos para la procedencia de la sanción por no tratarse de un mero incumplimiento a las obligaciones contractuales y legales, sino que se configura una conducta que determina un menosprecio a los derechos del actor como consumidor, por la indiferencia ante su reclamo durante el curso de la etapa extrajudicial y, luego, judicial.-

Por ello es que, tomando como referencia los fallos citados, y la escala prevista en los arts. 47 y 52 bis de la Ley 24.240, según texto vigente a la fecha de los hechos que motivan este proceso (conf. CAGR, Se. 174/2023 en autos "Silva Rioseco", según el cual la escala fijada en canastas básicas Hogar 3 se aplica a los hechos posteriores a la vigencia de la Ley 27.701, publicada en el B.O. del 01/12/2022.), se impone de manera solidaria a los demandados BBVA y Prisma (art. 52 bis, Ley 24.240) la sanción en la suma de \$ 2.000.000.-, más sus intereses a la tasa judicial fijada por la doctrina legal obligatoria del Superior Tribunal de Justicia provincial en los autos "Machin" (STJRNS3, Se. 104/24) y/o la que en el futuro la reemplace, desde el momento en que quede firme la sentencia y hasta el efectivo pago. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020, en autos "Guiretti").-

Para finalizar, tengo en consideración lo expuesto por el Superior Tribunal provincial en autos "Bartorelli", vinculado a la razonabilidad que debe presidir la cuantificación de la sanción punitiva. Se dijo allí que *"...Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto... Ello así, de acuerdo al*

parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso...".-

En autos, el daño compensatorio se compone de la indemnización por daño moral fijada en la suma de \$ 3.500.000, con sus respectivos intereses.-

Por su parte, el daño punitivo a valores vigentes a la fecha de esta sentencia asciende a \$ 2.000.000.-

En consecuencia, el daño punitivo representa 0,58 veces el daño compensatorio ($\$ 2.000.000 / \$ 3.500.000 = 0,58$), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.-

XII.- En conclusión, la demanda procede por la suma de \$ 5.500.000.- en concepto de indemnización de daño moral (\$ 3.500.000.-) y sanción por daños punitivos (\$ 2.000.000.-), más sus intereses determinados en los considerandos y declarando la nulidad de las operaciones de compraventa de fecha 22/03/2022, identificadas con número de compra "004935" y "004905" incluidas en los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito Visa emitida por BBVA, con vencimiento los días 09/05/2022, 06/06/2022 y 11/07/2022.-

XIII.- Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a las demandadas Banco BBVA Argentina S.A., y Prisma Medios de Pago S.A

en su calidad de vencidas (art. 68 del CPCC).-

Respecto del rechazo de la demanda contra Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, las mismas se imponen por su orden en virtud de haber tenido la actora razones para demandar a la misma, por desconocer el origen del cargo incluido en el resumen de su tarjeta de crédito y atribuible en principio a tal parte demandada (art. 68 CPCC).-

XIV.- Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento y/o ejecución de sentencia.-

Respecto de los honorarios correspondientes al letrado de la parte actora, la escala aplicable surge de lo dispuesto por el art. 8º, párrafo tercero de la Ley G 2212 (del 6 al 11% del monto del proceso), la que considero no retribuye adecuadamente la labor realizada por el profesional interviniente en virtud de las etapas transitadas, la prueba producida, la complejidad del caso y el resultado obtenido.-

Por tal motivo, resulta aplicable al caso lo dispuesto por el art. 1255 del CCyC, según el cual "*...Las leyes arancelarias no pueden cercenar la facultad de las partes de determinar el precio de las obras o de los servicios. Cuando dicho precio debe ser establecido judicialmente sobre la base de la aplicación de dichas leyes, su determinación debe adecuarse a la labor cumplida por el prestador. Si la aplicación estricta de los aranceles locales conduce a una evidente e injustificada desproporción entre la retribución resultante y la importancia de la labor cumplida, el juez puede fijar equitativamente la retribución...*" (el destacado me pertenece).-

Dicha norma, frecuentemente utilizada para disminuir regulaciones que resultarían excesivas tal como lo ha sostenido el Excmo. Superior

Tribunal de Justicia de nuestra provincia (STJRNS1, Se 35/13 “Jones”; STJRNS1, Se 11/14 “Lago”), no impide incrementar las mismas cuando no retribuyen adecuadamente la tarea realizada, tal como sucedió en autos.-

En consecuencia, y con fundamento en la disposición invocada, he de aplicar al caso la escala prevista para el proceso ordinario, con el límite establecido en el art. 77 del CPCC.-

Por ello, considero que los honorarios correspondientes al letrado de la actor debieran ascender al 19%, y el de los tres peritos intervinientes (contador, psicóloga e informático) al 4% para cada uno de los últimos.-

Ahora bien, dado que los honorarios profesionales a cargo de la condenada en costas, alcanzan de ese modo el 31% del monto base, superando así el límite legal del 25% establecido en el art. 77 del CPCCRN, me veo en la obligación, por aplicación de la doctrina legal (art. 42, L.O.) fijada en autos “Mazzuchelli”, (STJRNS1, Se. N° 26/2016), a realizar una disminución a prorrata para no exceder dicha norma.-

Sostuvo allí el Superior que *“...De la simple lectura del párrafo transcripto* surge, sin margen para dudas, que la norma impone un límite o tope porcentual que los jueces no deben sobrepasar al momento de regular los honorarios en primera instancia; en cuanto establece que los mismos no pueden en ningún caso exceder del 25% del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al litigio. Es que, en sentido contrario de lo argumentado por la Cámara de Apelaciones, en ninguna de sus partes el artículo 77 del CPCyC. refiere que dicho límite se aplique a la responsabilidad en el pago de las costas, como sí lo hacía el artículo 505 del Código Civil y actualmente lo prescribe el artículo 730 del Código Civil y Comercial. “...En consecuencia, más allá de la opinión que merezca la norma en orden al derecho de una justa retribución de los profesionales que actúan en el juicio, lo cierto es que en autos no se ha planteado su inconstitucionalidad,*

por lo que cabe darle la razón a la recurrente cuando sostiene que su pretensión de que se aplique el límite del art. 77 del CPCCRN. de modo alguno resulta “prematura”; ni su planteo debe reservarse para el momento en que –eventualmente- se intente la ejecución de honorarios como señalara la sentencia impugnada...” .-

Efectuado de tal modo el prorrateo, los honorarios del letrado de la parte actora se fijan en el 15.32%, y el de cada uno de los tres peritos (psicóloga, contador e informático) en el 3,22%, ambos del monto base que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia.-

Idéntico porcentaje regulado al letrado de la parte actora, y por las mismas razones expuestas, corresponde regular a los letrados de La Anónima por el rechazo de la demanda, más el 40% en calidad de apoderados, y a los letrados de las restantes demandadas por su labor en el proceso.-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023.-

Se dijo allí que "...En suma, el agravio considero no debe prosperar porque no es “Actual” ni tampoco “Irreparable” ya que al tiempo en que se efectúe la regulación el 5 % ya fijado en ningún caso podrá ser inferior a 5 Jus. En esencia entonces, el magistrado ha regulado respetando el mínimo legal establecido en el art. 18 de ley 5069, mas si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de

5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C/ IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo ningún concepto..."-.

Todo ello de conformidad con arts. 77 del CPCCRN, y arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069, y 1255 del CCyC

XV.- Honorarios. Intereses. Los honorarios regulados a los letrados y peritos/as, en caso de incurrir en mora la obligada a su pago, llevarán intereses desde la misma (conf. art. 50, Ley G 2212 y art. 22, Ley G 5069) hasta su efectivo pago, a la tasa fijada por el Superior Tribunal de Justicia en autos "Machín" y/o la que en el futuro la reemplace.-

Se aclara que la mora se producirá, de manera automática, en caso de no abonarse los honorarios correspondientes a los letrados en el plazo de treinta (30) días corridos a contar desde el momento en que queda firme la regulación practicada (art. 50 Ley G 2212), y de los peritos/as en el plazo de diez (10) días corridos desde la misma oportunidad (art. 21 y 22, Ley G 5069).-

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Pamela Berguer, y en su mérito declarar la nulidad de las operaciones de compraventa de fecha 22/03/2022, identificadas con número de compra "004935" y "004905" incluidas en los resúmenes de cuenta de la tarjeta de crédito Visa emitida por BBVA, con vencimiento los días 09/05/2022, 06/06/2022 y 11/07/2022, y condenar de manera solidaria (art. 1751 CCyC, 40 y 52 bis Ley 24.240) a Banco BBVA Argentina S.A., y Prisma Medios de Pago S.A., a abonar a la actora la suma de \$ 5.500.000.-, más sus intereses

determinados en los considerandos, en el plazo de DIEZ (10) días corridos de notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.-

II.- Imponer las costas a los demandados en su condición de vencidos (art. 68 del CPCC).-

III.- Rechazar la demanda interpuesta por la Sra. Pamela Berguer contra Sociedad Anónima Importadora y Exportadora de la Patagonia, imponiendo las costas por su orden por las razones expuestas en los considerandos (art. 68 CPCC).-

IV.- Regular los honorarios del Dr. Enrique Llanos en el 15.32%, los de los Dres. Alejandro D. Cataldi, Marcelo D. Nunzi, María Laura Segovia Greco, María de los Angeles Silva, Mariana Sacne y Nicolás Constantinidis, en conjunto, en el 21,44% (15,32% + 40% por apoderados); de los Dres. Jorge Calamara Budiño, Lisandro López Meyer y Priscila Carbonell, en conjunto, en el 12,86% (9,19% + 40% por apoderados); y de los Dres. Francisco Brown, Sebastián Zarasola y Juan I. Zarasola, en conjunto, en el 12,86% (9,19% + 40% por apoderados).-

Regular los honorarios de la perita psicóloga Lic. Atenas Vila, del perito contador Sebastián Dutto, y del perito informático Aldo Capitán, para cada uno de ellos en el 3,22%. -

En todos casos del monto base que resulte de la sumatoria de capital e intereses que se determine en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquella. (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069, y art. 1255 del CCyC).-

Se deja constancia que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al

mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069.-

V.- Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 36/2022- STJRN, Anexo I, art. 9, ap. "a": *“...Con las excepciones que se detallan en las normas especiales, 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. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente...”*.-

Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso.-

José María Iturburu

Juez