

Viedma, 15 de Noviembre de 2024.

VISTOS: el expediente "**SANTOS JUAN IGNACIO C/ BANCO BBVA ARGENTINA SA S/ MENOR CUANTIA** ", registrado como **VI-00127-JP-2024**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.-

ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 01/07/2024 se presenta el Dr. Juan Ignacio Santos, abogado, por derecho propio, e interpone demanda de menor cuantía en los términos de los artículos 802 y ss. del CPCyCRN contra la entidad bancaria BBVA Argentina S.A. CUIT: 30500003193.

Solicita que se declare la nulidad del cargo aplicado en la tarjeta de crédito VISA, de cuenta 1175840356, indicando que dicho cargo no fue autorizado y que no existe como cláusula y/o condición dentro del contrato de adhesión. En el caso de existir, solicita que se declare la nulidad de dicha cláusula, por ser abusiva.

También solicita medida cautelar de no innovar contra la demandada para que cese en su intento de cobro compulsivo y se le prohíba informar al demandante ante el BCRA y/o cualquier otro organismo de recaudación de información, como deudor o en cualquier otra situación que no sea la normal que detenta hasta ese momento; haciendo formal reserva de demandar por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar el Banco, para el caso de comenzar a informar como deudor o en otra situación que no sea la normal actual que posee el actor.

Asimismo, reclama la reparación por daño moral por el malestar ocasionado, por exclusiva culpa de la demandada y daño punitivo por el malestar ocasionado, también arguyendo exclusiva culpa de la demandada, y por ello persigue el pago de PESOS UN MILLÓN OCHOCIENTOS MIL 00/100 (\$1.800.000,00) y/o lo que en más o menos surja de la liquidación a

los fines de determinar el monto a devolver por lo erróneamente debitado.

Explica que es cliente del Banco desde hace aproximadamente un año; que contrató por una oferta que le realizaron en el stand de un shopping de la ciudad de Buenos Aires; que a su objeción porque ese banco no tiene sucursal en esta ciudad, las promotoras que le ofrecieron el paquete le indicaron que ya no eran necesarias las sucursales, con fundamento en que cualquier trámite podía realizarse mediante la web o por teléfono; que le ofrecieron tener bonificada la cuenta por un año, y que llegado el tiempo "*seguramente te podemos ofrecer algo más*".

Agrega que en fecha 07/06/2024 le llegó un correo electrónico indicando que tenía un cargo en la tarjeta de crédito, que no venía utilizando mucho y que a la misma le habían cargado el mantenimiento de la cuenta, sin autorización. Al reclamar a la empresa, rechazando el cobro, la primera persona que lo atendió le ofreció bonificar el mes de mayo (porque supuestamente había vencido en abril, y le avisaron un mes y medio después), pero iba a tener que abonar algo más de nueve mil pesos.

Manifiesta que ante esa circunstancia procedió a efectuar diversos reclamos a la entidad demandada y a negar la procedencia del cobro en pesos que se le reclamaba por parte de ésta.

Expresa que ante ello y la falta de respuesta a dichos reclamos, se vio en la necesidad de efectuar el presente reclamo en instancia judicial, motivando ello el inicio de las presentes actuaciones

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 52 de ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal para que actúe como fiscal de la ley, y manifestó en su presentación proveída en fecha 29/08/2024, que tomaba debida intervención y no tenía observaciones jurídicas que formular.-

3).- En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, realizada en fecha 3/9/2024, concurrieron la parte actora y la demandada - por medio de su gestora procesal- se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, y sin haberse llegado a una conciliación, el Dr. Santos manifestó expresamente la existencia de incumplimiento respecto de la medida cautelar dispuesta por esta judicatura. Sin perjuicio de ello se suspenden los plazos procesales a pedido de las partes y a los fines de intentar llegar a un acuerdo, lo que no resulta finalmente posible.

4).- Por su parte, la Dra. Catalina Joelson contesta la demanda oportunamente en representación de BBVA Banco Francés S.A, en principio en calidad de gestora, ratificando luego su presentación al acompañar el poder otorgado por dicha entidad bancaria. Después de negar todos y cada uno de los hechos alegados en la demanda, peticona su total rechazo en orden a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

Explica que el sistema de tarjeta de crédito entraña una operatoria financiera y comercial compleja, en el cual participan distintas partes y se rigen por la Ley de Tarjetas de Créditos N° 25.065.

Manifiesta que el actor dio de alta un paquete de cuentas en el mes de abril de 2023, consistente en una Caja de Ahorro en Pesos y una Cuenta Premium World compuesta por; Tarjeta Visa, Tarjeta MasterCard y Cuenta Corriente Bancaria en Pesos, y que en dicha oportunidad le fue informado que tendría una bonificación por mantenimiento de cuenta por el plazo de un año.

Asimismo fue anoticiado de las condiciones del servicio prestado, firmado y consintiendo las Condiciones Generales y Particulares. Hace hincapié en que, tal como fue informado y consentido por el actor, al finalizar la

bonificación, se comienza a abonar la comisión por mantenimiento de cuenta incorporada en la tabla de comisiones al momento del alta de la solicitud. En dicha tabla se encuentra estipulado que el mantenimiento de la Tarjeta Visa se encuentra bonificado por 12 meses desde el alta.

Posteriormente el actor, rechazó el cargo alegando no ser informado del mismo y solicitó la baja de los productos adquiridos, en el mes de junio de 2024.

Refiere que al momento de contestar la demanda, el actor posee todos los productos dados de baja, menos la Tarjeta de Crédito Visa donde adeuda el costo de mantenimiento por el importe de PESOS NUEVE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS CON 00/100 (\$ 9.492,00).

Refiere que resulta improcedente que se declare la nulidad del cargo aplicado en la tarjeta de crédito VISA, de cuenta 1175840356, toda vez que se encuentra previsto en el acuerdo consentido y suscripto por el señor Santos, quien conocía perfectamente que la bonificación era solo por un año. Asimismo expresa que de ninguna manera puede resultar abusiva la cláusula que prevé las comisiones de mantenimiento de cuenta, toda vez que consisten en los costos administrativos u operativos que el banco utiliza para la mantención de las cuentas y operaciones realizadas con tarjetas.

Explica que en relación a la medida cautelar ordenada, el señor Santos no esta siendo informado en Central de Deudores, ni en agencia de cobranzas por la deuda. Sin perjuicio de ello, la entidad bancaria manifiesta que el actor mantiene un saldo impago por el costo de mantenimiento del paquete de cuentas.-

Refiere que al pedido de grabaciones, la entidad bancaria esta imposibilitada de aportar las grabaciones solicitadas, al tratarse de llamadas

de índole privadas. Aclara que el Banco Frances no graba las conversaciones privadas de los clientes, a menos que sea por un pedido judicial de carácter previo.-

Finalmente, plantea la improcedencia de los rubros reclamados, funda derecho, ofrece prueba y hace reserva del caso federal.

5).- Que en fecha 11/09/2024 el actor informa el incumplimiento de la demandada respecto a la medida cautelar ordenada en fecha 05/07/2024. Refiere que la entidad bancaria lo sigue llamando, y que lo han informado en el sistema del BCRA como situación 2, lo que le ha provocado que le nieguen la apertura de una caja de ahorro en el Banco Macro, es decir, le han provocado daños por el incumplimiento. Acompaña prueba y solicita que se intime a la demandada a dar cumplimiento a la medida ordenada.

6).-Que en fecha 16/09/2024 se intimo al BBVA BANCO FRANCÉS, a dar estricto y total cumplimiento con la medida cautelar ordenada en fecha 05/07/2024.-

7).- El actor, al contestar el traslado conferido respecto de contestación de demanda, explica que el alta de la cuenta se realizó en un stand de un shopping, por lo que poca es la información que se brindó con claridad, en el medio de unas vacaciones, y mediante la presentación de documentación digital.-

Refiere que tenía presente que en algún momento se vencía la bonificación, sin embargo el conflicto acá sucede cuando la demandada, en vez de informarle que se acercaba dicho vencimiento, directamente pasó a facturarlo y atarlo a su tarjeta de crédito, en vistas de no tener un monto disponible en su caja de ahorro.

Manifiesta que dicha actitud es abusiva, puesto que no existe cláusula alguna que la habilite -y aun existiendo, sería abusiva por no contar con

una manifestación expresa de su voluntad a que dicho cargo sea realizado en su tarjeta de crédito.

Asimismo, refiere que le informaron en ese momento que la bonificación era por doce (12) meses, sin embargo en el contrato que acompañan se informaba que la bonificación era de seis (6) meses. Explica que el conflicto con la entidad bancaria demandada es que no informó correctamente el comienzo del cobro, y se tomó el atrevimiento de cargarlo en su tarjeta de crédito sin su autorización.

8).- Que se presenta el actor e informa que ha estado recibiendo llamadas y un correo electrónico, de un estudio llamado PENNA, por la supuesta deuda con la demandada, acompaña prueba constituida por audios y correos electrónicos.

9).- Que el actor acompaña informe del BCRA actualizado, a octubre 2024, donde figura que esta en situación 2. Asimismo acompaña los correos electrónicos que le siguen llegando intimándolo al pago y solicita que se determine la aplicación de astreintes, hasta que se cumpla con el mandato judicial.-

10).- Que luego de dicha sustanciación, se llama a autos para sentencia. Resolución que quedó firme y consentida por ambas partes.

CONSIDERANDO:

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón de la materia y el monto reclamado (arts. 802 CPCCRN, art. 79 LO 5731).

II.- Que la Ley 24.240 en su art. 1, define al consumidor como *“toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su*

grupo familiar o social.”

Que a partir de tal concepto, es claro que ese "consumo final" se da en el marco de una transacción que se da fuera de una actividad profesional de la persona.

Que es mayoritaria la doctrina que considera a las operaciones bancarias realizadas entre los sujetos, como contratos de consumo. Por ello, no corresponde excluir del caso la normativa del consumidor, tanto más cuando la entidad bancaria ha siquiera manifestado que los productos y servicios contratados, no hubieren tenido al actor como destinatario final.

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 24.240 y sus modificatorias.-

Que en lo que refiere al régimen legal aplicable al caso y en virtud de lo manifestado por las partes, el indicado carácter de consumidor y proveedor de servicios de actor y demandada, respectivamente, se ajusta a doctrina de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, respecto de contratos bancarios como el traído a análisis. Dicho tribunal expresamente sostuvo: *la tutela especial prevista en la ley 24240 (arts. 8 bis y 37) y en el código civil y comercial de la Nación (arts. 1097, 1098, 1119 y 1122) se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con los consumidores y usuarios, ya que debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas* (CSJN Fallos: 340:172).

Que en esa línea argumental, 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.

Entiendo que no cabe dudas que, en este proceso, la parte actora reúne la calidad de consumidor de servicios financieros y la demandada proveedora en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24.240 y sus modificatorias, por lo que en tal carácter está obligada a cumplir con todas las previsiones impuestas por la legislación vigente. -

III.- 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.

IV.- Que para ingresar en el análisis probatorio, corresponde en primer lugar recordar, que los jueces no estamos obligados a pronunciarnos sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, bastando que valoren las que sean conducentes para la correcta composición del litigio.

Establecido lo anterior como así también el marco normativo que regulará la resolución del presente caso, corresponderá ahora proceder al análisis de los hechos controvertidos invocados y prueba producida .

Que de la prueba sustanciada en autos y constituida principalmente por: archivos de audio sobre reclamos del Sr. Santos Nros. 193012490 y 193259894, llamados de gestión de cobranzas, video de gestión de baja de productos en plataforma web, contratos de solicitud de servicios financieros, contrato de tarjetas de crédito, captura de pantalla de constancias de gestión de reclamos, adelanto que considero acreditado que la demandada incurrió, en efecto, en incumplimiento al deber de información establecido por art 4 de ley 24.240, como así también al de otorgar un trato digno al actor a la luz de lo dispuesto por art. 8 bis de ley 24.240.

Que en el caso, ambas partes son contestes en reconocer la relación contractual que las vinculara, como así también los cargos por comisión que fueran descontados de la tarjeta de crédito que se le otorgara al Sr. Santos.

Que sentado ello, el eje de conflicto versa en determinar si de dicho vínculo contractual, existió o no, un incumplimiento de parte de la entidad demandada a los deberes de información y trato digno establecidos por régimen consumeril invocado ut supra (arts. 4 y 8 bis de ley 24.240).

a) Que en el caso bajo análisis, la actora denuncia que no se le ha dado información cierta, clara y detallada respecto del momento en que habría de cobrársele gastos de comisión, ni tampoco respecto de la forma de implementar dicho cobro con descuentos sobre su cuenta de tarjeta de crédito.

Que la entidad demandada sostiene que su obrar fue siempre ajustado a

derecho, y sustenta ello en que los gastos de comisión en cuestión resultan legítimos, por cuanto se trata del cobro de sumas que el Banco cobra por los servicios contratados y que están detallados en el mismo contrato suscripto por el Sr. Santos. .

Agrega que se trata de comisiones y gastos que fueron entregados junto con el contrato suscripto por el actor, que refieren a sumas que el banco cobra por otorgar la línea de crédito y servicios contratados, y que se trata de una comisión anual que se cobra con independencia de que la tarjeta haya sido o no utilizada.

Que si bien la parte demandada en su escrito de contestación sostiene que el Sr. Santos, al momento de contratar, tenía un conocimiento acabado del plazo de bonificación, no puedo dejar de observar que mientras en el contrato suscripto por el actor el plazo expresamente establecido era de seis (6) meses, de la prueba sustanciada y de las propias manifestaciones de las partes, dicho plazo resulto ser de un (1) año, sin obrar registro de notificación ni provisión clara de dicha información. Circunstancia ésta que permite denotar un contexto de información poco clara y de incertidumbre de parte del actor con relación a los costos de los servicios contratados.

Que no resulta un factor menor, la circunstancia manifestada por la entidad financiera en lo referido a que en fecha 1 de agosto de 2023, y estando en plena vigencia el período de bonificación de productos adquiridos por el Sr. Santos, se informara a éste los valores de las comisiones de mantenimiento y la forma de cobro de las mismas por medio de débito en el resumen de su tarjeta de crédito Visa BBVA.

Observo de igual modo que dicha comunicación resulta dirigida a una generalidad de clientes, respecto de quienes parece se procede a dar de baja toda bonificación vigente a esa fecha con excepción de quienes tengan cuenta con acreditación de haberes, destacando que el Sr. Santos sin contar

con cobro de haberes resultó seguir siendo beneficiario de la bonificación hasta abril del año siguiente.

Que en razón a ello, resulta por lo menos confusa y poco clara la información dada por la entidad bancaria, resultando lógico para el actor, interpretar que dicha comunicación solo fuera dirigida a una generalidad de clientes y no respecto de su contrato en particular. Ello por cuanto no obstante sus términos, y como se observara en párrafo precedente, siguió gozando de bonificación por varios meses más. He de destacar en este punto finalmente, que la comunicación precitada, lo fue además en hoja 9/9 de resumen de cuenta bancaria y en tono y formato de letra poco legible.

Que en línea con este razonamiento, de la prueba de audios sustanciada, puntualmente del audio correspondiente a gestión nro. 193259894 de fecha 27/06/2024, surge acreditado que de modo tardío y poco claro se informa al actor incluso con evidente grado de ambigüedad que *todo paquete abona una comisión de mantenimiento mensual que “ en la mayoría de los casos” viene facturada por tarjeta de crédito VISA.*

Que asimismo no puedo soslayar la circunstancia de que por misma comunicación, se hace saber al actor que “ *Como siempre, cuando proponemos cambios de condiciones, tenés la opción de continuar o no con nuestros productos y servicios*”.

Que ante dicha cita y de la prueba documental producida, surge que todo cambio en las condiciones contractuales, y como sería en el caso los cotos y formas de cobro, debe de ser debidamente notificado a fin de permitir al cliente evaluar la conveniencia o no en preservar la vigencia del contrato de que es parte.

Que en efecto, sin perjuicio de lo manifestado por la parte actora en su escrito de inicio, de la prueba producida por ambas partes, específicamente

de los audios referidos a la gestión nro. 193012490 de fecha 12/06/2024 y de la documental precitada, surge acreditado que el Sr. Santos no tuvo información clara, cierta y detallada respecto del vencimiento de una bonificación sobre las comisiones por los productos y servicios contratados, ni tampoco de la forma en que dicho costo debía de ser afrontado.

Que he de destacar en este punto, que la entidad bancaria por medio de sus operadores, y conforme lo manifestado en su escrito de contestación, indicó que "si el paquete de productos tiene uso", como bien reconoce el actor, se debe abonar comisión de mantenimiento de cuenta. Proceder éste que resulta al menos contradictorio respecto de los términos del contrato suscripto y por el cual dicho cobro, lo fuera "con independencia del uso de productos". Denotando ello también una información al menos confusa y de suyo, poco clara para el cliente.

No puedo tampoco soslayar el hecho de que la información referida a nueva forma de cobro y plazo de bonificación, le fue conferida al actor con mayor grado de certidumbre y claridad, recién meses después de practicados los descuentos por él cuestionados, y como consecuencia de diversos reclamos practicados vía email y telefónica. Circunstancias que también han sido acreditadas.

Que asimismo, y de las propias condiciones establecidas por la entidad bancaria en el contrato de tarjetas de crédito, en su apartado referido a "comisiones y gastos" que acompaña como documental la demandada, surge de modo expreso que "*El Banco puede modificar las comisiones y tiene el deber de informarlas con 60 días de anticipación. Si el titular no llegara a estar de acuerdo con las modificaciones informadas, podrá poner término anticipado al contrato sin cargo, siempre que lo haga antes de que dichas modificaciones entren en vigencia y que lo comunique al Banco por*

medio fehaciente” .

Que en razón a dicha cláusula contractual, la modificación del plazo por el cual el mantenimiento de cuenta se encontraría bonificado, debe de ser debidamente informada al consumidor cliente, a efectos de que el mismo pueda evaluar adecuadamente la conveniencia, o no, en dar continuidad a un contrato cuyas condiciones se verán modificadas sustancialmente.

Que no surge acreditado en autos, que la entidad bancaria haya informado con antelación ni claridad suficiente, la duración y fecha de cese del período por el cual dicha bonificación estaría vigente. Nótese en éste punto lo ya expuesto en párrafos precedentes, y referido a que si bien el contrato suscripto por la actora establece un plazo de 6 meses de bonificación, de la demás prueba sustanciada y manifestaciones de las propias partes, surge que dicho plazo se extendió a un año sin obrar constancia que informe dicha modificación ni de certeza sobre dicho plazo. Siendo ésta la razón por la cual el contrato no resulta un elemento suficiente para tener por notificado a la actora con claridad suficiente respecto del cambio en las comisiones derivadas de los productos y servicios contratados.

Que como se indicara ut supra, el plazo por el cual se otorgara bonificación respecto del costo de mantenimiento de la cuenta del Sr. Santos, constituye un factor susceptible de ser considerado como “modificación en dichas comisiones”, lo que debió por ello de serle debidamente informado con antelación suficiente.

Que no resulta posible entonces inferir de la documental aportada por la accionada, que la demandante tomara conocimiento debidamente de las diferencias de costos de los productos que se le ofrecían y contrataba. Tampoco la entidad bancaria informó a su cliente sobre la fecha en que operaría el vencimiento de la bonificación al 100% de que gozaba.

En ese orden de ideas, si bien el contrato de adhesión suscripto por el actor e invocado por la demandada establecía un plazo de notificación previo necesario en toda modificación en las comisiones por los productos y servicios otorgados, resulta claro, que tanto la ampliación de plazo de bonificación a un año, como el cese del mismo, no resultaron notificados con antelación, generando un claro marco de incertidumbre al actor respecto del costo de los productos y servicios por él adquiridos.

Que en ese marco de circunstancia, resulta posible considerar a la conducta desplegada por la entidad financiera, que comenzó a cobrar sin aviso previo cargos por utilización de servicios bonificados, como una modificación unilateral e intempestiva de las condiciones de contratación, lo que configura un incumplimiento al deber de información y una conducta abusiva que no puede ser convalidada, y ello se evidencia, en la restricción que tal conducta importó a los derechos del consumidor.

Que es deber de la entidad bancaria demandada, como experto de negocios crediticios, proveer de información suficiente a sus clientes, atento a que la mercadería en juego ante este tipo de contratos, no es otra que la del dinero del cliente.

Que en efecto dicha expertíse en la materia objeto de contratación, coloca a la entidad demandada en una situación de superioridad negocial, que la obliga a otorgar en tiempo y forma toda aquella información que resulte de trascendencia para su cliente, para que éste pueda evaluar y aceptar con pleno discernimiento y libertad, las cláusulas contractuales y por lógica, como en el caso, toda modificación que pueda atentar contra sus intereses económicos.

Que en línea con este razonamiento, calificada jurisprudencia sobre la materia, ha entendido que *“Conforme los coincidentes principios que derivan tanto del anterior Código Civil, del nuevo Código Civil y*

Comercial como de la Ley de Defensa del Consumidor, es deber del Banco proveer de información suficiente a sus clientes para que puedan efectuar sus transacciones bancarias con mayor seguridad y eficiencia. No puede olvidarse la particular sensibilidad que produce en cualquier cliente bancario cualquier operatoria bancaria. La mercancía en juego es su dinero, sea el que voluntariamente decide depositar en la institución; sea aquél que recibe por vía de algún negocio crediticio y en este escenario es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto, de profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable: es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. E.c.e.f.d.p. y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes, determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación jurídica. Por ello, tanto el art. 42 de la CN., como el art. 4 de la Ley 24.240 impone a los proveedores la obligación de suministrar información en forma cierta, clara, detallada y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios que se ofrecen. Insumo que debe ser acercado por el proveedor del servicio y que asegurará la ejecución satisfactoria del negocio, tanto más tratándose de contratos de adhesión.” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba “ESTÉVEZ LUCIANO MIGUEL C/ BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. S/ ABREVIADO. EXPTE N.º 6142838” 19/02/2019).

Que en lo que refiere al planteo de nulidad efectuado por el actor, he de considerar que conforme dispone nuestro Código de fondo en sus artículos 972, 978 y ssgtes., para la formación del consentimiento esencial para todo contrato, es necesario que la oferta formulada sea manifiesta y con la intención de obligarse, con las precisiones necesarias para establecer los efectos que tendrá en caso de ser aceptada, mientras la aceptación debe

expresar su conformidad y ser explícita o mediante actos del destinatario que revele su conformidad.

En ese marco conceptual y como sostuviera en párrafos precedentes, es deber del Banco proveer de información suficiente y clara a sus clientes, para que puedan efectuar sus transacciones bancarias con mayor seguridad y eficiencia, pero ante todo, con pleno conocimiento de los derechos y obligaciones adquiridos.

Que si bien la demandada sostiene que el Sr. Santos "*conocía perfectamente que la bonificación era solo por un año*", ello no surge acreditado por parte de aquella, quien ofrece documental de la que surge incluso un plazo de seis (6) meses.

Que ante ello y la falta de otorgamiento de información clara y detallada respecto de los plazos de bonificación y forma de cobro de los costos de comisión, resulta posible considerar acreditada la falta de un consentimiento válido del Sr. Santos, correspondiendo considerar abusiva la conducta del banco que, como proveedor y entidad especializada, no puede desconocer los deberes constitucionales y legales que recaen sobre él, y que dan por ello lugar a la improcedencia e invalidez de los valores reclamados por dichos conceptos.

Considerando que se está ante una relación de consumo con tutela constitucional y regulada por normas de orden público (art. 65 ley 24.240), siendo además que la nulidad de todo acto jurídico en general, tiene lugar en situaciones en que se vulnera el orden público, moral y buena fe conf. art. 386 CCyC.

Que la misma ley 24240, en sus artículos 36 y 37 regula la nulidad de los operaciones financieras para consumo y contratos de consumo en general, respectivamente.

Que ante ello corresponde evaluar si en el presente caso se configuran infracciones al art. 36 precitado, o a la regulación del deber de información de base constitucional, o

bien situaciones jurídicas abusivas que puedan dar lugar a la sanción de nulidad requerida por el actor.

Que en razón a las consideraciones hasta aquí vertidas, conf. art 37 LDC y 386 CCyC, considero presentes las causales de nulidad del acto jurídico cuestionado, por mediar vicios en la información que surge de tales documentos, y por considerar que se genera una situación jurídica abusiva respecto del actor.

Que por ello corresponderá declarar la nulidad de la cláusula invocada por la demandada, y según la cual se establece un plazo de bonificación de productos y servicios y modificación de forma de pago de los mismos.

En efecto, la falta de información clara, detallada y precisa respecto de los costos de bonificación y modo de cobro de los mismos que resulta susceptible de generar un desequilibrio patrimonial en el consumidor, deriva en cláusulas que no se acredita hayan sido en modo alguno consentidas por el actor, y por ello, susceptibles de dar lugar al supuesto de nulidad dispuesto por art. 37 de ley 24.240.

Que en ese marco de argumentación, resulta posible entender que los cobros efectuados por la entidad demandada devienen en ilegítimos, por cuanto derivan de cláusulas que no fueron debidamente informadas al actor y menos aún consentidas por éste.

Que ello es así, por cuanto los plazos de bonificación y modo de cobro pretendidos por la demandada importan, sin lugar a dudas, información esencial que hace a las condiciones de comercialización de productos y servicios financieros contratados que deben de ser debidamente conocidos por el consumidor.

En este sentido calificada doctrina entendido que: "*las bonificaciones deben ser incluidas también, aunque la LDC no las mencione expresamente, pues ayudan a entender las características generales de la operación al consumidor.*"(Chamatrópulos Demetrio Alejandro "Estatuto del Consumidor Comentado" T I , 2da Edición pág. 744).

Que ante todo ello y ante la falta de un consentimiento pleno de parte de la actora, corresponderá tener por ilegítimos los cobros por cargo de mantenimiento de mantenimiento de cuenta reclamados por la entidad demandada, debiendo los mismos ser dejados sin efecto.

b) Que sin perjuicio de todo ello, y ante dicho marco de circunstancia, debo referirme ahora al incumplimiento denunciado por la actora respecto de la

obligación de otorgar un trato digno al consumidor.

Que en lo referido al trato digno que debe de dispensarse a todo consumidor, y que resulta también objeto de denuncia por los actores, entiendo que el mismo se encuentra acreditado.

Que en efecto, encuentro acreditado el incumplimiento del deber de información y los cobros por comisiones sin aviso previo padecidos, los que pese a ser impugnados resultaron ser objeto de reclamo y de reporte ante central de deudores aún pese a acudirse ante esta judicatura y disponerse medidas cautelares a fin de evitar tal circunstancia.

Que tampoco puedo soslayar el hecho de que las medida cautelar de no innovar requerida por el actor y dispuesta por esta judicatura, en torno a evitar el reclamo compulsivo de conceptos cuestionados en instancia judicial, resultó incumplida por la entidad demandada, lo que diera motivo incluso a la disposición de astreintes contra ésta.

Que entiendo dicho proceder y el hecho de obligar al Sr. Santos a acudir por ante esta judicatura, al solo fin de encontrar una solución efectiva respecto de los cobros efectuados contra él como consecuencia de un obrar contrario a derecho, devienen en adecuado sustento a la configuración de una vulneración al trato digno que la demandada debió de dispensar al actor.

En este punto, también he de destacar, que si bien la demandada acredita la inmediata gestión de baja de productos, no logra acreditarse un obrar eficiente y respetuoso del deber de trato digno que debe de dispensar a todo consumidor de bienes y servicios.

Que ello es así no solo por las circunstancias precitadas, sino también por el derrotero de reclamos a que se vio sometido el actor quien, además de ello, se encontró compelido a gestionar dicho reclamo de modo presencial

en sucursal más próxima, la que se ubicaba a más de 350 km del lugar de residencia del Sr. Santos. Ello bajo el argumento de que tal requisito era necesario por haber contratado los productos y servicios de modo presencial.

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

Dicha pretensión tendrá lugar en los términos que seguidamente se exponen:

a) Respecto al reclamo de resarcimiento por daño extrapatrimonial.

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 - Caramelo - Picasso. Código Civil y Comercial de la Nación Comentado. - 1a ed. - Infojus, 2015 Tomo IV p. 462). -

En cuanto al daño moral, y de las circunstancias acreditadas en autos y lo expuesto en considerandos IV última parte, a las que remito por cuestiones de brevedad, he de hacer lugar a la pretensión planteada.

En efecto, de las probanzas de autos, entiendo surge acreditado un marco

de circunstancias susceptible de irrogar al actor, preocupaciones o padecimientos que alteraron su tranquilidad.

Que tales circunstancias y el hecho de que la demandada no haya logrado desvirtuar el daño invocado por la actora, y que entiendo resultan derivados de las lógicas frustraciones que debió afrontar la misma, me permiten tener por acreditado el daño extrapatrimonial reclamado.

Que en línea con lo preceptuado se ha sostenido que *"Para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez deberá apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades M. de la víctima para establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo. No creemos que el agravio moral deba ser objeto de prueba directa, pues ello resulta absolutamente imposible por la índole del mismo que reside en lo más íntimo de la personalidad, aunque se manifiesta a veces por signos exteriores que pueden no ser una auténtica expresión ... nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia y la intensidad del dolor, la verdad de un padecimiento, la realidad de la angustia o de la decepción"* (Cf. Bustamante Alsina, "Equitativa valuación del daño no mensurable", LL., 1990 - A - 655 y 656). (Mayoría de los Dres. Balladini y Azpeitia, en cita de Secretaría Civil 1 de STJ en autos: F., H. E. C/ EDIMER S. A. Y OTROS/ SUMARIO S/ CASACION).

Que a fin de determinar el quantum de éste rubro, partiré por reconocer que tal labor resulta de gran complejidad, por cuanto debo de mensurar y traducir en valor pecuniario, una lesión de índole espiritual y que entiendo no puede ser valorada en proporción o relación con el daño patrimonial que pudiera reclamarse.

En tal sentido se ha dicho que: *"El monto por daño moral es de asaz difícil*

fijación ya que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los padecimientos experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunspección y discrecionalidad del juzgador". (Cf. Morello - Sosa - Berizonce: "Códigos Procesales. . "; T. II, pág. 239).

Que en razón a ello, siendo la suma reclamada por este rubro, la de pesos TRECIENTOS MIL (\$300.000.-), y en consideración del tiempo transcurrido desde el hecho, entiendo que ante la naturaleza del mismo y circunstancias acreditadas, pero no verificando antecedentes locales de misma naturaleza por parte de la entidad demandada o de otras que permitan efectuar un análisis comparativo, resulta procedente el rubro reclamado por la suma de PESOS CIENTO CINCUENTA MIL (\$ 150.000) con más la suma que corresponda en concepto de los intereses devengados desde la fecha de inicio de las presentes actuaciones hasta la fecha de sentencia. Intereses liquidados conforme los lineamientos dados por el STJ en los precedentes "*Machin contra Horizonte ART S.A*" (*tasa nominal anual del Banco Patagonia para préstamos personales Patagonia Simple*).

b) Asimismo, corresponde entonces analizar la procedencia de la multa civil o daño punitivo que la ley 24.240 establece en su art. 52 bis para los casos en que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales, la cual -de ser procedente- debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es "*la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente*" (Irigoyen Testa,

Matías.” Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006 - II Pág.1024”).

Como se ha puesto de manifiesto, “...este instituto cumple una doble función: sancionar al autor de una grave inconducta y, al mismo tiempo, disuadir -ante el temor de la sanción- a que se reiteren en un futuro, hechos semejantes” (RUA, MARIA ISABEL, “El daño punitivo en la reforma de la ley de Defensa del Consumidor”, LA LEY 2009-D, 1253).

En esa misma línea de argumentación, entiendo que los recaudos legales para su aplicación son: a) Incumplimiento por parte del proveedor de obligaciones legales o contractuales y b) Solicitud expresa de la parte perjudicada. Elementos estos que entiendo se han configurado y acreditado en el caso.

Que si bien el daño punitivo resulta en un rubro de procedencia excepcional y que debe de aplicarse con carácter restrictivo, el mismo será susceptible de resultar procedente en supuestos en que, de los hechos acreditados, pueda inferirse una conducta reprochable del proveedor derivada de incumplimientos reiterados, es decir, antecedentes de similares incumplimientos que afecten la dignidad del consumidor, o ante supuestos de actos abusivos desde su posición dominante en el mercado.

Que en este punto, he de destacar que no obran antecedentes de igual naturaleza respecto de la entidad demandada, aunque si, un obrar contrario a derecho y que a su vez denota una conducta por demás desaprensiva de los derechos e intereses del consumidor. En este sentido, cabe citar el hecho de haber instado al actor a efectuar su reclamo de modo presencial en sucursal a más de 350km , como así también la medida cautelar dispuesta en autos como consecuencia de un reclamo compulsivo de cobro al actor, y su abierto incumplimiento por parte de la entidad demandada.

Que este tipo de conductas, evidencian una actitud de indiferencia hacia el consumidor, y un proceder abusivo derivado de su posición de privilegio en el mercado. Por ello y conforme a lo normado en el artículo 52 bis de la ley 24.240, corresponde hacer lugar al daño punitivo que se reclama, restando proceder a su cuantificación, la que se graduará "*en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso*".

Que he de tener presente entonces que la empresa demandada es una empresa con posición hegemónica en el mercado financiero, cuyo proceder me lleva a entender que encuentra como conveniente no dar solución justa y efectiva a los reclamos de sus consumidores y forzarlos a acudir por ante sede administrativa o judicial.

Este tipo de conducta, que resulta en disvaliosa y desconsiderada respecto de los derechos del consumidor, evidencia una situación de abuso en razón de su posición de privilegio en el mercado.

Que en consecuencia, ponderando todos y cada uno de los parámetros antes mencionados, de conformidad con la prudencia que merecen este tipo de sanciones, y conforme lo dispuesto por arts. 34 y 165 CPCCRN, considero razonable reconocer en concepto de daño punitivo la suma de pesos QUINIENTOSMIL (\$500,000) con más los intereses que puedan devengarse desde vencido el plazo para cumplimiento de la presente sentencia y hasta fecha de su efectivo pago, con aplicación de tasa que fije calculador oficial de Poder Judicial de Río Negro conforme criterio establecido por STJ (Machín).

VII.- Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto "justicia gratuita" el alcance de "acceso a justicia", así lo ha entendido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y

sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo, se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que "la Ley de Defensa del Consumidor, contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual, en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor", (Conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C /FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S /SUMARISIMO S/ CASACION). De modo que obstáculos de origen económico no comprometan el acceso a justicia ni priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional.

Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada.-

VIII.- Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 808 del CPCyC).

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

RESUELVO:

I.- Declarar la nulidad del cargo aplicado en la tarjeta de crédito VISA de cuenta Nro. 1175840356 conforme lo expuesto en considerandos IV a) de la presente, y ordenar a BBVA BANCO FRANCES S.A. dejar sin efecto la deuda atribuida al Sr. Juan Ignacio Santos DNI 33.416.547.

II.- Condenar a BBVA BANCO FRANCES S.A., CUIT 30-64392215-7, a pagar a JUAN IGNACIO SANTOS, DNI 33.416.547 la suma de **PESOS**

CIENTO CINCUENTA MIL (\$150,000) en concepto de daño extrapatrimonial con más los intereses devengados desde inicio de estas actuaciones en fecha 01/07/2024 hasta el dictado de la presente. Todo ello con más el pago de la suma de **PESOS QUINIENTOS MIL (\$ 500,000) en concepto de daño punitivo.**

Dichos importes ha abonar en el plazo de diez (10) días de notificada la presente, y desde allí con más los intereses legales (conforme tasa establecida en sentencia de autos "*Machin contra Horizonte ART S.A*"), hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

III.- Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613) para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos a este Juzgado, dicho oficio deberá ser confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 400 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial

IV.- 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 BBVA BANCO FRANCES S.A.

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

VI.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Juan Ignacio Santos, Abogado, T° IX, F° 4483, en la suma equivalente a 5 JUS más 21% de IVA, si correspondiera, (conforme los arts. 8, 9, 10, 48 y 50 Ley G 2212), Alejandro R. Buckland, Abogado, T° IV, F° 724 C.A.V y Catalina Joelson, Abogada, T° IX, F° 4933 C.A.V en forma conjunta, en el equivalente a 5

JUS más el 21% por IVA si correspondiere. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

VII.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días (conf. art. 809 C.P.C.C) y art 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731.-

VIII.- Regístrese, protocolícese y notifíquese.-

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.

Pablo S. Díaz Barcia

Juez de Paz

ante mí:

María Gabriela Barbarossa

Secretaria Letrada