

**BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA**

General Roca, 21 de marzo de 2023.

**I.- PROCESO:** Para resolver en estos autos caratulados "**BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO**" ( **RO-10831-C-0000**) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

**II.- ANTECEDENTES:**

**1) Demanda interpuesta por la Sra. Beltrán Guillermina del Carmen - SEON 26/07/2021-:** Comparece la actora por derecho propio, con patrocinio letrado e inicia demanda de daños y perjuicios contra Banco BBVA Argentina S.A, por la suma de \$5.600.000.- por infracciones en el marco de sistema protectorio del consumidor ante incumplimientos contractuales, del deber de información adecuada y veraz, del deber de trato digno, y de los daños y perjuicios causados a la reclamante, por información e imputación de una supuesta deuda que desconoce y que se presume su inexistencia por falta de información. Solicita asimismo se declare la nulidad total, y subsidiariamente parcial de la deuda y de su acto originario en caso de existir, conforme el Art. 36 de la Ley 24.240 reformada.

Solicita que accesoriamente se condene a la demandada a entregar un certificado de libre deuda, y que se la condene a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación en la región.

Relata que celebró un contrato de tarjeta de crédito con la demandada, la cual paga todos los meses de manera presencial. Sin embargo y desde hace un tiempo, dejó de recibir los resúmenes de tarjeta de crédito, lo cual le impide saber los detalles de consumo y los montos a abonar.

Ante dicha desinformación, por motivos que desconoce, desde el año 2020 recibe importantes deudas en su tarjeta, desconociendo su origen. Refiere que ante tal incertidumbre, en abril de 2021 concurrió al Banco para requerir información y los resúmenes de la tarjeta de crédito. Señala que en dicha oportunidad se sorprendió al enterarse de una refinanciación de deuda que en el resumen de tarjeta de crédito figura como "PLAN BCRA A7095".

Manifiesta que esta en total desconocimiento de la supuesta deuda, que jamás recibió notificación del Banco. Que luego de concurrir innumerables veces al Banco, no

le han informado la deuda total, solo le han dicho que todo está en el resumen y que la deuda ronda los \$70.000.-

Que ante tal información sin detalles sufrió mucho desconcierto, además de angustia e impotencia. Reitera que desconoce la deuda ya que jamás firmó algún documento de solicitud de crédito o refinanciación por el cual deba a la entidad demandada.

Ante la falta de respuesta, en el mismo mes de abril de 2021 envió carta documento al ahora demandado, que transcribe. Que nunca obtuvo respuesta. Por tal motivo inició además mediación prejudicial obligatoria, a la que la demandada no compareció. Agrega que en mes de Mayo de 2021 el resumen a pagar llegó por la suma de \$49.295,40.-.

Efectúa el encuadre jurídico en la normativa consumeril, agrega que la situación no puede subsumirse en ningún tipo de “error” excusable, sino que son actos repetidos, deliberados y totalmente voluntarios. Que su parte ha actuado de buena fe y con mucha paciencia, buscando en todo momento con absoluto respeto una salida conciliatoria.

Sostiene que la demandada ha realizado conductas graves, en evidente trato indigno hacia la actora, sin haber brindado las soluciones oportunas que correspondían, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos de la parte actora, configurando tales conductas lisa y llanamente incumplimientos contractuales y legales, afectando el Art. 42 de la Constitución Nacional y los Arts. 1, 2, 4, 8 bis, 40, 40 bis, 52 bis de la ley 24.240.

Denuncia las prácticas abusivas y cuantifica los daños reclamados, por daño moral solicita la suma de \$500.000.- por daño punitivo solicita la aplicación de la fórmula Testa que describe, o en subsidio la suma de \$800.000.- por daño material solicita la devolución con intereses de lo percibido indebidamente, estimando tal concepto en la suma de \$100.000.- con más intereses.

Solicita también que se ordene a la demandada retirar la información respecto de la actora de los Bancos de Datos como supuesta deudora.

Funda en derecho, ofrece prueba, efectúa reservas y solicita se haga lugar a la demanda, con costas.

**2) Contestación de demanda de Banco BBVA Argentina S.A.-presentación de SEON 27/08/2021-:** Se presenta por medio de apoderados a contestar la demanda en su contra. Efectúa la negativa de los hechos y contesta la demanda. Señala que el reclamo carece de fundamento fáctico como jurídico, que presenta inconsistencias

Que la actora afirma en su demanda que recibía y abonaba regularmente los resúmenes de su tarjeta de crédito, pero no es cierto que siempre pagaba de manera presencial los resúmenes, de hecho los generados en septiembre de 2020 fueron debitados los importes mínimos de su Caja de Ahorros N° 4170625, restando siempre un saldo mayor que quedaba a financiar. Que de acuerdo con la comunicación A 7095 los saldos impagos de las tarjetas debieron ser refinanciados de acuerdo a lo establecido por el Banco Central de la República Argentina. Señala que no era optativo para el BBVA, sino que todas aquellas tarjetas impagas eran incluidas por la autoridad de aplicación en el procedimiento de refinanciación.

Que es el BCRA quien regula el mercado financiero, por lo que ante la mora de la actora, se aplicó la respectiva comunicación. Señala las inconsistencias en las que incurre la parte actora y refiere que si a todo evento consideró que no correspondía el cargo en el resumen de Octubre de 2020 debió hacer el "desconocimiento" previsto por el art. 26 de la Ley 25.065, reclamo que debió realizar dentro de los 30 días. Agrega que más allá de eso, el resumen estaba confeccionado de acuerdo a la normativa vigente y, el cargo que pretende cuestionar 6 meses después, es legítimo.

Refiere a las cargas probatorias dinámicas y agrega que quien en mejor posición para probar debe hacerlo, por lo que la actora debiera haber acompañado el resumen de tarjeta con vencimiento en Septiembre de 2020 con su comprobante de pago. Ante tal omisión queda en claro que la actora no pagó el resumen la tarjeta en término y ello generó que se apliquen normas obligatorias y que, obviamente después de 6 meses, la deuda se incrementara.

Refiere que no es cierto que la actora no obtuvo respuesta hasta abril 2021 ni obtuvo respuestas, pues ella misma presentó una nota suscripta de puño y letra solicitando la cancelación de la refinanciación, reconociendo así que estaba en conocimiento de la aplicación de la Comunicación A 7095.

Respecto a la falta de información, la actora es cliente de la sucursal Cipolletti, y sin embargo ha mandado su única carta a una sucursal distinta de la que es cliente, claramente al único efecto de generar error.

Insiste en que la única responsable es la actora que ha incurrido en mora en el pago de su tarjeta y que no se configuran los presupuestos de responsabilidad civil.

Respecto el "libre deuda" que la actora reclama señala que previo deberá abonar la deuda que mantiene por uso y consumo de la Tarjeta de Crédito.

Solicita la citación en calidad de tercero de Visa Argentina S.A, por ser empresas

titulares del servicio de Tarjetas de Crédito.

Funda en derecho, efectúa reservas y solicita el rechazo de la demanda, con costas.

En fecha 30/09/2021, ante la oposición de la parte actora se resuelve la incidencia y se admite la citación como tercera de VISA ARGENTINA S.A.-

**3) Contesta citación PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. en adelante VISA-presentación en SEON de fecha 21/12/2021-:** Se presenta por medio de apoderados a contestar la citación ordenada. Relata el objeto de la pretensión de la actora y concluye que de los hechos descriptos le son ajenos quien emite, envía las tarjetas a los socios y los resúmenes es el banco emisor. Quien le cobra la deuda que la actora alega injustificada es el banco emisor BBVA.

Que PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., limita su actuación a realizar el procesamiento de datos de tarjetas de crédito emitidas en el país a favor de los emisores que la contratan y que explotan la marca VISA a partir de una licencia que otorga Visa Internacional, únicos con los cuales se vincula.

Que la citación pretendida por la demandada está en el interés de esta de compartir responsabilidad en el hipotético e improbable caso que se haga lugar al reclamo.

Describe el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito.

Que de la base de datos del BCRA, donde no surge que PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. se encuentre registrada como entidad financiera, así como tampoco figura en el Registro de Empresas No Financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra. Que PRISMA sólo procesa por cuenta y orden de los bancos, que son quienes las emiten

Opone excepción de falta de legitimación pasiva debido a que Prisma no tiene ni tuvo relación alguna con la actora.

Subsidiariamente refiere a la inexistencia de los presupuestos de la responsabilidad civil. Funda sobre la improcedencia de los daños reclamados. Funda en derecho, efectúa reservas ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda en su contra, con costas.

**4) Apertura y Clausura del periodo probatorio:** En fecha 18/03/2022 se ordena la apertura a prueba del proceso, proveyendo la ofrecida por las partes.

En 28/11/2022 se declara la negligencia de BBVA en la producción de la prueba confesional y pericial contable en extraña jurisdicción y se clausura el periodo

probatorio

En fecha 07/12/2022 se reservan los alegatos de la parte actora y de la tercera citada.

En fecha 10/02/2023 dictamina en Ministerio Público Fiscal y en fecha 24/02/2023 pasan los presentes a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

### **III.- FUNDAMENTOS-HECHOS Y DERECHO:**

**1) La cuestión a decidir:** La actora, como consumidora, reclama al banco los daños y perjuicios por incumplimientos en los deberes de información adecuada y veraz y trato digno ante una deuda en el resumen de su tarjeta.

Por su parte, el Banco BBVA Argentina S.A afirma que la actora se encontraba en mora en el pago de su tarjeta de crédito desde Septiembre de 2020, situación que llevo a que el saldo impago sea refinanciado conforme la Comunicación 7095 del BCRA. Alega que no se dan los presupuestos de la responsabilidad civil, pues todo se ha generado ante la mora de la actora. Rechaza también la imputación respecto a la falta de información, ya que afirma que la actora es cliente de la sucursal Cipolletti, y sin embargo ha mandado su única carta a una sucursal distinta de la que es cliente.

Los hechos controvertidos entonces están determinados sobre la demandada ha violado el deber de información y al trato digno que merecía la consumidora y, en su caso, los daños y perjuicios pretendidos.

**2) Normativa aplicable:** Se encuentra fuera de discusión que la relación comercial entre la Sra. Beltrán y el Banco demandado, tiene como base un contrato bancario por lo que entre ellas se ha configurado una relación de consumo -conf. art. 1,2, 3 y sptes Ley 24.240-.

Tampoco caben dudas que en función de lo dispuesto por el art. 1384 del CCyC, resultan aplicable al caso todas las disposiciones relativas al contrato de consumo, en cuanto contempla expresamente que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el art. 1093".

Por ello, este caso debe resolverse a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

**3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas:** En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que surge del art. 53 de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. doctrinal legal STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

**a) Prueba documental:** Es la acompañada por las partes en demanda y contestación de demanda, que luego se reseñara y transcribirá.

**b) Prueba informativa del Banco Central de la República Argentina:** La entidad informó: "'De acuerdo con el listado de entidades financieras, publicado a través de la Comunicación "A"7403[1], Prisma Medios de Pago S.A. no se encuentra autorizada para funcionar como entidad financiera y/o bancaria. De igual manera, tampoco figura en el "Registro de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra".

**c) Prueba testimonial:** Declaró la Sra. **NANCY RAQUEL CICERO**. En relación a los hechos dijo que sucedieron en el 2020, refiere que la Sra. Beltrán un día le comentó todo muy desesperada, que le había llegado una deuda que ella no había contraído. Que le apareció en el resumen del Banco. Que ella le dijo que no sabía de qué era, porqué le estaban cobrando ese dinero. Además que tenía que pedir prestado. Y esto es lo que hizo. Tuvo que pedir prestado para pagar esa deuda que ella no contrajo. Refiere que estaba muy mal. Dijo que vive con su hijo, y que ella es la sostén de familia. Que tiene varios trabajos para poder vivir Es una mujer que trabaja muchísimo. Tiene dos hijas. Tiene nietos. Su hijo es el que vive con ella. El hijo es menor.- Matías debe tener 17 años. Dijo que cree que la deuda era cercana a \$80.000.-, pero nunca le dijeron de qué era.

Nunca le pudieron decir y ella tampoco (tenía) comprobantes como para decir "esta deuda es mía". Dijo que ella trató de reclamar, no sabe si fue a defensa del consumidor. Sobre su ánimo por la situación dijo que padeció de mucha angustia porque ella depende de sus trabajitos y llegar a pedir prestado para pagar una deuda así, fue bastante complicado. Dijo que sabe que ese dinero, esa deuda la pago. Que tuvo que pedir prestado, pero no sabe de que forma la pago.

La Sra. **CLAUDIA MARIELA HUEMUELLER**, afirmó haber acompañado a la actora al banco, que era plena pandemia. Que a ella no la dejaron entrar, por lo que no sabe que pasó adentro. Se quedó en la vereda esperándola. Dijo: "Ella salió llorando por una deuda. Recordó que estuvo como una hora ahí. No se qué problema hubo ahí adentro. Entonces ella sale angustiada, que tenía que pagar no se qué cosa y como no tenía en ese momento toda esa plata, salió llorando. Que al otro día tenía que si o si transferir esa plata para poder pagar esa deuda".

El Sr. **MIGUEL ANGEL ALMENDRA**, Si tomo conocimiento porque cuando le pasó esto. Me comentó, me fue a ver. Estaba muy mal, muy angustiada. Que iba a necesitar plata para pagar esto. Me dijo que en el banco francés le había salido una deuda, algo así, mas o menos parecido, pero que no tenía conocimiento de eso, que no sabía como iba a hacer para poder abonarla. Que sabe que tuvo que pedir dinero, pero no sabe si pudo solucionar el inconveniente. Refirió a su estado de ánimo, describió que estaba mal, angustiada. La vio mal. Dijo que tenía esa deuda pero que no sabía en ese momento de que trataba.

#### **4) Relación de consumo- derecho de los consumidores bancarios:**

El art. 42 de la CN es categórico en establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (arts. 1° y 4° Ley 24240).

En consecuencia el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo que en otras relaciones

comerciales e implica evitar que el consumidor sufra perjuicios innecesarios, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados.

"... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos" (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4° de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad.

De la Ley de Defensa del Consumidor y del Código Civil y Comercial surgen las obligaciones del proveedor en cuanto a suministrar información que debe ser: **cierta, clara, detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato** (conf. art. 4 LDC y art. 1100 CCyC).

"El Derecho del Consumidor funciona en los términos de un complejo y rico

‘diálogo de fuentes’, de jerarquía constitucional (arts. 42 y 43 CN), fortalecido recientemente por las normas del Código Civil y Comercial de la Nación, a la par del régimen especial de la ley 24.240 de defensa del consumidor y normas análogas. Siempre con el principio protectorio en el horizonte de las autoridades judiciales y administrativas, que deben proveer a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y aplicar las normas que les resulten más favorables (arts. 42, CN, 3° y 65, ley 24.240 y 1094 y concs., CCiv. y Com.). En ese contexto, los proveedores y responsables de servicios financieros y bursátiles, están sometidos a las aludidas normativas, otras complementarias (tarjetas de crédito, etc.), y reglamentaciones (BCRA, etc.), que les imponen, en tutela del usuario, una serie rigurosa de prohibiciones, deberes y responsabilidades. Iniciamos enunciando algunos de dichos contenidos. 1. El deber de información...(‘La protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles’ Stiglitz, Gabriel A. - Hernández, Carlos A. - Barocelli, Sergio Sebastián, La Ley, Cita Online: AR/DOC/2991/2015, citado por la Cámara local en la causa MEDINA ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO, 09/06/2021).

#### **5) Solución del caso-fundamentos de la decisión:**

Ante las circunstancias fácticas reseñadas y la normativa aplicable, habiéndose admitido la existencia de una relación de consumo entre la actora y la entidad bancaria, existiendo de esa forma el deber de información previsto en el art. 4 de la LDC-derivado directamente del art. 42 de la CN- restará determinar si la entidad bancaria obró de buena fe frente al consumidor, le brindó toda la información necesaria y se le proporcionó un trato digno y adecuado a su carácter de parte débil en la relación de consumo.

Para ello tendré en cuenta el carácter profesional de la entidad bancaria financiera, del cual se desprende superioridad técnica que le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio, teniendo presente que debe ser la entidad bancaria la que ponga en conocimiento de los consumidores la información relativa a la profusa reglamentación del BCRA, sobre todo luego de las diversas medidas

económicas adoptadas durante la pandemia.

De la reseña de la prueba se tiene por probado que en el resumen de la tarjeta de crédito de la actora, con vencimiento el 13/10/2020, figuró un cargo titulado "CR \$ plan BCRA 7095 por la suma de \$26.230,77".

En dicho resumen -pág 111 de la documentación acompañada por la demandada- con vencimiento 13/10/2020, respecto a la refinanciación sólo consta: *"En función de la comunicación A6964 establecida por el Banco Central de la República Argentina, los saldos impagos de resumen con vencimiento del 13 al 30 de abril se refinanciarán automáticamente en 12 cuotas. Durante los 3 primeros meses no pagarás la cuota y luego serán 9 cuotas mensuales consecutivas a una TNA del 43% CFTNA 47,74%. En cualquier momento podrás precancelar, total o parcialmente este saldo refinanciado"*.

Es decir, se informó sobre la refinanciación pero con información errónea, pues la comunicación vigente era la A7095, que en lo que aquí interesa dispuso: *"Establecer que los saldos impagos correspondientes a vencimientos de financiaciones de entidades financieras bajo el régimen de tarjeta de crédito que operen a partir del 1.9.2020 hasta el 30.9.2020, deberán ser automáticamente refinanciados como mínimo a un año de plazo con 3 meses de gracia en 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, pudiendo solamente devengar interés compensatorio, y ningún otro recargo, que no podrá superar el 40 % nominal anual. Esos saldos refinanciados podrán ser precancelados, total o parcialmente, en cualquier momento y sin costo –excepto el interés compensatorio devengado hasta la precancelación– cuando el cliente lo requiera, opción que la entidad financiera deberá informarle junto con las modalidades para efectuarlo"* ( del 27/08/2020).

Dicha comunicación no fue transcrita ni informada en el aquel primer resumen de la tarjeta, todo lo que después ocasionó la perplejidad de la consumidora.

También se ha acreditado que la Sra. Beltrán presentó en la sucursal del BBVA Francés en Cipolletti, una nota por la cual solicitaba la cancelación del plan de refinanciación del BCRA. Ello ha sido incorporado al proceso por la propia demandada. Luego de ello, en el resumen de la tarjeta con vencimiento 11/01/2021 se tomo nota de la anulación del plan BCRA, coincidiendo con la suma del resumen de vencimiento Octubre 2020.

Lo sorprendente es que en el resumen con vencimiento 12/04/2021 figuró un nuevo cargo por cancelación anticipada Com. 7095 por \$15.398,48.- ascendiendo el total de dicho resumen a \$69.058,07. En dicho resumen del mes de abril de 2021 -pág 70- sí se transcribió: "En función de la comunicación A7095 establecida por el Banco Central de la República Argentina, los saldos impagos de resumen con vencimiento del 13 al 30 de Septiembre se refinanciarán automáticamente en 12 cuotas. Durante los 3 primeros meses no pagarás la cuota y luego serán 9 cuotas mensuales consecutivas a una TNA del 40% CFTNA 47,43%. En cualquier momento podrás precancelar, total o parcialmente este saldo refinanciado".

Entiendo que la entidad bancaria ha actuado contra sus propios actos toda vez que recepcionó el pedido de cancelación de la refinanciación pero luego, volvió a efectuar nuevos cargos por dicha cancelación anticipada, sin brindar mayor información al respecto.

También se acreditó por medio de la carta documento -pág 26 acompañada por la demanda- que la Sra. Beltrán en Mayo 2021 requirió al Banco BBVA -sucursal roca- que le informara sobre la deuda que se correspondía a una refinanciación del BCRA Com. 7095. Por ello intimó al banco para que se la brinde explicaciones sobre la deuda, composición de la misma, intereses, tasa de cálculo, refinanciación, bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales.

En primer lugar quiero resaltar que la finalidad de la Comunicación del BCRA ha

sido ser un beneficio para consumidores, que afectados económicamente por la pandemia, tuvieron que abonar los resúmenes de tarjeta en forma parcial. En tal sentido, la autoridad de aplicación dispuso la refinanciación automática, sin necesidad de trámite alguno por parte del titular de la cuenta, previéndose también que dicha refinanciación pueda ser pre-cancelada total o parcialmente en cualquier momento y sin costo –excepto el interés compensatorio devengado–.

Entonces, lo que en su génesis fue concebido como un beneficio para tutelar a consumidores, en este caso concreto, terminó configurándose como una desnaturalización de obligaciones de la consumidora bancaria -en su perjuicio-. Ante ello el servicio bancario se prestó en forma defectuosa, por cuanto no ha brindado la información debida a la Sra. Beltrán.

El Banco, en su calidad de proveedor profesional, debió informar en forma adecuada tanto sobre la refinanciación dada por la Comunicación 7095, como sobre la posibilidad de su cancelación anticipada. También debió observar una conducta diligente y coherente con sus propios actos cuando tomó nota de la cancelación solicitada por su cliente en Diciembre de 2020.

Es más, bien hasta podría haber informado en forma concreta y detallada sobre los montos reclamados, que se originaron en saldos pendientes y refinanciamientos sobre los que la actora solicitó su cancelación. Nada de ello ocurrió, el banco nunca informó, ni siquiera ante la interpelación efectuada por carta documento. Insisto, todas esas omisiones sí resultan imputables a la entidad financiera, en tanto son manifestaciones del incumplimiento del deber de información que debía garantizarse a la consumidora bancaria.

Por demás está recalcar que el Banco BBVA detenta un rol profesional ante todo usuario que utiliza sus servicios, que genera especiales deberes y obligaciones, por ser profesional experta en la materia. Ello se torna más patente en casos como el presente, ante la complejidad de

las comunicaciones del BCRA, que se modifican y actualizan en forma constante, lo que sucedió durante la emergencia por el Covid-19. Sin dudas, la consumidor es la parte débil ante la empresa financiera experta, la cual tiene no sólo el deber de informar, sino de guiar al usuario hasta el resultado pretendido, en el caso conocer el origen y composición de la suma reclamada.

Por último, el Banco tampoco ha dispensado un trato digno a la Sra. Beltrán, pues se ha acreditado que durante la misma comenzó con los reclamos hacia fines del 2020, pudo entender que la cuestión estaba resuelta cuando ella informó sobre la cancelación del plan de refinanciación, pero luego en su resumen le volvió a figurar un concepto similar -abril 2021-, que implicó retomar los reclamos en su banco, remitiendo notas y reclamos, efectuados también en forma presencial, sin obtener respuesta información concreta y veraz sobre su reclamo.

De todo ello puede concluirse que ha quedado acreditado que el Banco BBVA ARGENTINA S.A, ha prestado un servicio en forma defectuosa, infringiendo el deber de información y trato digno que conforme LDC le asiste a al consumidora, en clara la violación de normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 4, 8 bis, 40 bis de la Ley 24.240 y mod y (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

Por último, en relación a la citación como tercero de -efectuado por la demandada-, más allá de la oposición formulada por la actora, se resolvió en este proceso citarla como tercera en los términos del art. 94 del CPCyC.

Bajo esos términos, la citada no asume el carácter de parte, por lo que la sentencia no produce efectos contra ella, sino que solo -en su caso- constituirá un antecedente favorable a

la fundabilidad de la posterior acción regresiva que eventualmente se entable.

Dicha citación como terceros lo es en los términos del art. 94 del CPCyC, tal como lo ha reconocido el STJ al referir: "...como consecuencia de nuestro sistema constitucional la citación del tercero (funcionario o empleado público) será siempre bajo el supuesto de intervención obligada (conf. Palacio A., Beloso - Tomo 3 - Pág. 311 y sgtes), sin perjuicio de la intervención voluntaria (STJRNSC: SE. 77/02. "V. B., E. y Otra C/ PROVINCIA DE RIO NEGRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ CASACION").

**6) Daños a resarcir:** Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una "tutela efectiva" mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN, Fallos 344:2256 GRIPPO).

**-Nulidad del Contrato:** Reclama la parte actora se declare la nulidad total, y subsidiariamente parcial de la deuda y de su acto originario en caso de existir, conforme el Art. 36 de la Ley 24.240. Solicita también que accesoriamente se condene a la demandada a entregar un certificado de libre deuda y se ordene a retirar la información respecto de la actora de los Bancos de Datos como supuesta deudora.

Dicho art. 36 establece los requisitos que deben reunir las operaciones financieras para consumo y las de crédito, regulándose una ineficacia negocial derivada de una falta de información en un tipo contractual específico; es una nulidad relativa que reposa en el modo en que la información omitida o incompleta afecta el consentimiento del contratante débil, quien por ese motivo no estará en condiciones de comprender el alcance y la extensión de las obligaciones asumidas.

Entiendo dicha solución normativa no es de aplicación a este proceso. Por el contrario, el art. 37 in fine de la LDC prevee las consecuencias en

caso de violación genérica al deber de información en tanto se constituya como cláusulas abusivas y reconoce como derecho del consumidor solicitar la nulidad cuando se demuestre la omisión en la determinación de los recaudos allí enumerados.

En función de ello, considerando que la aprobación administrativa de cláusulas contractuales no obstan al control judicial de estipulaciones abusivas -art. 1122 inc a) del CCyC- tratándose en el caso una modificación contractual ante una comunicación dispuesta por el BCRA -autoridad de aplicación- y que en el caso se ha acreditado la infracción al deber de buena fe y al deber de información por parte de la entidad bancaria, corresponde entonces decretar la nulidad de la refinanciación dispuesta por la comunicación del BCRA al caso de la Sra. Beltrán y con los efectos dispuestos por el art. 390 del CCyC, debiendo determinarse los montos a restituir en la etapa de ejecución de sentencia conforme se señala en el punto siguiente.

**6.1 Patrimoniales:** Solicita por tal concepto que, además de la nulidad del contrato, se ordene la devolución con intereses de lo percibido indebidamente, estimando tal concepto en la suma de \$100.000.-

La actora no ha efectuado una petición en términos claros y concretos sobre este rubro, tampoco ha logrado acreditar los pagos efectuados -solo una testigo refirió que la Sra. Beltrán pago la deuda de su tarjeta del Banco Francés-.

Sin embargo, como se referenció precedentemente en el caso corresponde decretar la nulidad de la refinanciación, por lo que atento la solución prevista por el art. 390, deberán restituirse las cosas al estado anterior en que se hallaban antes de la refinanciación operada en el resumen con vencimiento Octubre 2020. Bajo estos alcances corresponde hacer lugar a lo solicitado, difiriéndose la determinación del monto al momento de la ejecución de sentencia.

**6.2 No patrimoniales- Daño Moral:** Reclama por tal rubro la suma de

\$500.000.-

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole. La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Ghersi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

En el ámbito consumeril debe tenerse presente que la parte débil de la relación ha depositado diversos estándares de confianza, seguridad, previsión y una expectativa de satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que en el caso se vieron frustradas, lo que sin dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas.

Los tres testigos han referido al estado de angustia que ha vivido la Sra. Beltrán por la la deuda que le figuró en el resumen de su tarjeta de crédito. Todos ellos recalcaron que su malestar estuvo en desconocer el origen de dicha suma de dinero y también refirieron que tuvo que pedir dinero prestado para hacer frente a su deuda.

También he de ponderar que del informe acompañado expedido por el Banco Central, surge que la Sra. Beltrán figura en situación 1, por lo que si bien no ha sido incluida en la central de deudores, sí se ha informado la deuda con el BANCO BBVA ARGENTINA S.A. 04/21.

Por ello, acreditado el incumplimiento al deber de información y de

trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

Tengo en cuenta también precedentes en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno y la ausencia de respuesta por la entidad bancaria, todo en el marco de relaciones de consumo, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial. Para ello, he utilizado la calculadora de intereses de las herramientas informáticas del sitio web del Poder Judicial, conforme el siguiente detalle:

-“MEDINA, ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO. B-2RO-234-C5-17, en fecha 09 de junio de 2021, por violación al deber de información de una consumidora de servicios bancarios la suma \$150.000,00 a la fecha de la sentencia de primera instancia, que databa del 13 de julio de 2020;

- “ALANIS VIVIANA ELIZABETH C/ BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”. B-2RO-182-C1-16; en el cual dictamos sentencia el 29 de julio de 2019, en la que se confirmó el monto otorgado por la sentencia de primera instancia de \$ 100.000, en sentencia del 06 de marzo de 2019

- "MARTINEZ CRISTINA ROSA C/DIRECTV ARGENTINA S.A. S/SUMARISIMO" (Expte. N° B-2RO-300-C1-18), tramitados ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial, Se. N° 138/2019 del 28/10/2019, confirma la indemnización por daño moral fijada en \$ 100.000.- al 03/06/2019, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 577.600.

Por ello, conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma reclamada de **\$500.000.-** con más los intereses desde el día **13/10/2020** -fecha del primer resumen en el que se reflejó la falta de información y que luego ocasiono el camino de reclamos de información que fueron omitidos sin obtenerse respuesta- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual y a partir de allí -y hasta su efectivo pago- conforme las tasas reconocidas por el S.T.J. en los precedentes "JEREZ", "GUICHAQUEO", "FLEITAS".

**6.3 Daño punitivo:** Solicita por tal concepto se imponga el máximo previsto por la normativa consumeril, es decir la suma de \$5.000.000.- En subsidio la suma de

\$800.000.-

La sanción punitiva está contemplada para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “el Juez podrá condenar por daños punitivos”, es decir no es imperativo; debe analizarse si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por concepto. Para ello deben considerarse los art. 1,2 y 3 del CCyC, que mandan a resolver las lagunas o casos difíciles por las palabras y finalidades de las normas.

En los fundamentos del proyecto de Ley N° 26.361 para incorporar tal figura a nuestro sistema, se dijo que con ellos "se trata de desbaratar una perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad".

*“...el denominado daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos que tiene por finalidad castigar una grave inconducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro” (Barreiro, Rafael F. “La aplicación de la nueva ley a las relaciones jurídicas anteriores a su vigencia y las relaciones de consumo”. El daño punitivo, Publicado en: RCCyC 2016 (junio), 185 RCyS 2016-XI, 199).*

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la función accesoria, es la sancionatoria. Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: *“Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo -acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa” (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).*

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ - art.42 Ley 5190-. Por un lado, en el precedente Cofre -Se.-9/21- el STJ se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Se dijo: “...los daños punitivos sólo 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”.

En aquel caso, se consideró que no constituía una conducta grave ni excepcional que una compañía aseguradora oponga exclusión de cobertura - convenida contractualmente- pues no es más que el ejercicio del derecho de defensa en juicio.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy -Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

No se desconoce el carácter excepcional de la multa civil -conforme la doctrina legal vigente- pues solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.

En este caso concreto, el Banco BBVA Argentina S.A ha actuado con grave indiferencia respecto la Sra. Beltrán, pues en los resúmenes no figuraba la información necesaria para que la consumidora comprendiera los alcances de la refinanciación; la actora solicitó la cancelación de la refinanciación en Diciembre 2020, reflejándose en el resumen siguiente. No obstante ello, en abril 2021 la actora volvió a desconcertarse por no comprender el origen y composición del saldo reclamado por la entidad, requiriendo información por carta documento, sin obtener respuesta de la entidad ante sus reclamos.

A ello debe sumarse el largo camino de reclamos, que datan del año 2021, cuando el Banco bien pudo informar en forma clara, concreta detallada y veraz a la consumidora.

Todo ello me lleva a concluir que la conducta de la entidad bancaria encuadra dentro de la culpa o negligencia grave y que se configura como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio - conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente Cofre-.

Para cuantificar el rubro, tengo presente que la jurisprudencia de la SCBs.As ha receptado en el precedente “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A”, C. 119.562, la fórmula aritmética propuesta por el Dr. Matías Irigoyen

Testa. Para su cálculo se tiene en cuenta el resarcimiento por daños reparables y la probabilidad que un damnificado decida transitar la vía judicial y logre una sentencia de condena por los padecimientos infligidos, que incluya daños punitivos.

Pese a ello, en este caso no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración y demás particularidades de la causa.

Por lo expuesto entonces ante el incumplimiento demostrado, considero prudente fijar por tal concepto la suma de **\$800.000**. Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.

**7) Costas y honorarios:** Tengo en cuenta que, en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y del principio de reparación plena, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la actora por lo que impondré las costas a la demandada, conforme el principio contenido en el Art. 68 del CPCyC y 53 LDC). Atento la forma de resolver y a fin de efectuar una regulación de honorarios que contemplen los complementarios, la misma se difiere al momento de existir planilla de liquidación firme.

Por todo lo expuesto;

**RESUELVO:** I.- **Hacer lugar** a la demanda promovida por la **Sra Guillermina del Carmen Beltrán** contra **Banco BBVA Argentina S.A**, condenando a ésta última a abonar a la actora dentro de los 10 días de notificada la presente la suma de **\$1.300.000.- (UN MILLON TRESCIENTOS MIL)** en concepto de daño moral y daño punitivo, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución.

Asimismo, **decretar la nulidad de la refinanciación** operada ante la aplicación de la Com. A 7095 del BCRA, según lo establecido en el punto 6, debiendo determinarse los montos a restituir en la etapa de ejecución de sentencia.

Por último, corresponde **hacer lugar a la publicación solicitada la que será formalizada en la página web del Poder Judicial**, en forma y edicto y con un resumen de la demanda y la condena impuesta

**II.- Imponer las costas del proceso a la demandada condenada**, en su calidad de vencidas (art. 68 del CPCyC).-

**III.- Diferir la regulación de honorarios de los y las profesionales intervinientes**

hasta tanto se cuente con planilla de liquidación firme a tal efecto, conforme lo expuesto precedentemente, y a fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - S.T.J."Paparatto A, c/López G.y Otros).-

Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo 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. **REGÍSTRESE.-**

Agustina Naffa

Jueza