

Viedma, 24 de octubre de 2025.

EXPEDIENTE: MORENO, MARIA GABRIELA C/ BANCO HIPOTECARIO S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE N°VI-01503-C-2024.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 10/09/2024 se presenta la Sra. María Gabriela Moreno por medio de apoderadas y promueve demanda de daños y perjuicios contra el Banco Hipotecario S.A. por la suma de \$15.271.660 y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producir con más sus respectivos intereses, rectificación de la información crediticia, daño punitivo, daño no patrimonial e intereses. Asimismo, peticionan el beneficio de gratuidad conforme lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Expresan que la actora tenía un vínculo con el Banco Hipotecario S.A. desde el año 2016 al 2019, fecha en que dio de baja su tarjeta de crédito Visa N° 070849518. Sostienen que para efectuar la baja de la tarjeta se tuvo que presentar en la sucursal del Banco, llenar un formulario y cancelar todos los conceptos exigibles derivados del uso ya que, sin ese paso, no podía efectuarse la baja. A partir de allí, la actora dejó de tener vínculo con el banco y recibió el último resumen de cuenta en febrero de 2019.

Refieren que en el mes de diciembre de 2023 recibió un mensaje de texto en su celular por el reclamo de una deuda del banco. No obstante, aclaran que en el contexto de estafas bancarias no le prestó atención, más aun habiendo dejado de ser clienta en el año 2019.

Relatan que esos mensajes continuaron hasta junio del 2024 y se consignaron distintos montos. Entre ellos en marzo de 2024 fue intimada al pago de una suma de \$6800; en el mes de abril, de \$13.600; en el mes de mayo, por una suma de \$14.300 y, en el mes de junio, el monto fue de \$14.900. Ante tal circunstancia refieren que en caso de querer abonarla la Sra. Moreno, no habría sabido a qué atribuirlo o imputarlo.

Manifiestan que la actora se hizo presente en el Banco a fin de consultar la razón de la comunicación. Allí solo le dijeron que tenía una deuda sin brindarle más información al respecto.

Indican que lo ocurrido implicó que la actora, en la actualidad, tenga una mala calificación crediticia, y que se viera compelida a iniciar un expediente administrativo con la finalidad de modificar esa circunstancia.

Argumentan que en ese organismo se pudieron constatar los gastos efectuados sin que la Sra. Moreno tuviera conocimiento, especialmente del mes de enero del 2023. El banco acompañó documentación que la actora desconoció en su totalidad, como así también la deuda endilgada y solicitó su rectificación y una reparación de \$4.000.000. El banco ofreció la condonación de la deuda y una extensión de libre deuda, pero fue rehusado por la Sra. Moreno. Finalmente refieren la realización de una mediación prejudicial sin resultados positivos.

Fundan en derecho, ofrecen la prueba que estiman pertinente y concretan su petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 12/09/2024, mov. I0002, se le asigna al trámite el proceso sumarísimo, se tuvo presente el beneficio de gratuidad y se ordena el traslado de la demanda como así también la vista a la Agencia de Recaudación Tributaria.

3.- En fecha 16/09/2024 se diligenció la cédula de notificación, la que fue entregada a terceros. Posteriormente y atento el tiempo transcurrido, en fecha 08/10/2024 se presentó la actora y solicitó la declaración rebeldía de la demandada.

Conforme providencia de fecha 10/10/2024, mov. I0004, se decretó la rebeldía de la demandada en los términos de los arts. 59 y 60 del CPCC (Ley P 4142) y se ordenó su notificación. Cabe destacar que conforme mov. E0003 surge cédula de notificación, sin visitas.

4.- En fecha 14/10/2024, mov. E0004, se presenta la demandada mediante apoderado y plantea la nulidad de la notificación argumentando que se notificó en calle Colón N° 461 de la Ciudad de Viedma, sin documentación adjunta siendo en calle Reconquista N° 151 de la ciudad Autónoma de Buenos Aires el lugar donde tiene su sede principal.

Conforme providencia de fecha 15/10/2024 se ordenó el traslado a la actora, quien lo contestó en fecha 27/10/2024, fundamentó su postura en relación a las razones de por qué se notificó en la ciudad de Viedma y solicitó su rechazo.

5.- En fecha 21/11/2024 se dictó sentencia interlocutoria en la cual se rechazó la solicitud de nulidad de la notificación, con costas a la demandada.

Asimismo, en igual fecha y ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC (Ley P 4142 vigente en al momento de su dictado) para el día 11/03/2025.

6.- En fecha 06/03/2025 se presenta la demandada y acompaña documental obrante en su poder. Asimismo, señala que se envió los resúmenes de cuenta de Tarjeta Visa al correo personal de la actora. Indica que la Sra. Moreno nunca impugnó esos resúmenes.

7.- En fecha 10/03/2025 se ordena el traslado de la documental a la actora. Asimismo, en fecha 11/03/2025 se celebró la audiencia correspondiente al art. 333 del CPCC (Ley 5777), y se proveyó la prueba ofrecida por la parte actora.

8.- En fecha 31/03/2025 se presenta la actora y contesta el traslado conferido en fecha 11/03/2025. De conformidad a esto, efectúa el reconocimiento de la firma inserta en el formulario de Andreani N° G00000047228850 con fecha 29/03/2016. Asimismo, y de manera expresa, señala el desconocimiento de la documental acompañada como “Contrato, solicitud de Tarjeta de Crédito” y los “Resúmenes Cliente titular de cuenta VISA N° 0708495148”, con fundamento en que desde el período 2019 a la fecha la actora no tenía relación comercial de ningún tipo con la demandada.

9.- En fecha 27/05/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar. El día 01/07/2025 se llama a autos para sentencia, por lo que en fecha 22/07/2025 la actora solicita que se certifique el plazo para fallar. Es menester señalar que ninguna de las partes produjo alegatos.

10.- Conforme providencia de fecha 17/09/2025, mov. I0020, se suspende el llamado de autos a fin dar vista al Ministerio Público Fiscal de conformidad al art. 52 de la LDC la que fue evacuada en fecha 23/09/2025 y en fecha respectivamente.

En fecha 7/10/2025 se reanudan los plazos procesales, providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

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

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para

determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de la misma. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. *La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes*. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

Tratándose el caso objeto de estudio de una relación entre consumidores y una entidad bancaria, entiendo necesario, previamente adentrarme en el fondo de la cuestión, efectuar algunas precisiones respecto de los contratos bancarios y la aplicabilidad a su respecto de la normativa consumeril, tanto contenida en la ley específica 24.240, la Ley 25.065 como en el Código Civil y Comercial de la Nación.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es conveniente recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis.

Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “... la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V., sent. Del 21-III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI - DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

En igual sentido, no se soslaya el lugar que la Corte Suprema de Justicia ha dado al

principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que “(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional”. (CSJN, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston NA s/ sumarísimo”, Fallos: 340:172, 14/03/17).

El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que “(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante (...) En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) y su reglamentación sobre ‘Protección de los usuarios de servicios financieros’ y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo (...) en suma, esta tutela se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del ahorro. Al respecto, este Tribunal ha sostenido que ‘El ahorro que hace el ciudadano para resguardarse frente a las inclemencias del futuro o para aumentar su patrimonio, debe ser protegido por los jueces, sin que interese cuáles son sus propósitos individuales, salvo que se constate alguna ilicitud. Esta regla es la base de la tranquilidad que todos tenemos que gozar en una sociedad organizada, es el fundamento del respeto recíproco y es el principal impulsor del crecimiento económico que sólo puede ser realizado dentro de instituciones estables’ (Fallos: 329:5913; 330:5345 y 331:1890)”. (CSJN, Fallos: 340:172).

El Superior Tribunal de Justicia -citando parte de la obra de Graciela Lovece- sostiene

que la LDC brinda una tutela especial: “(...) ´en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado´. (conf. Lovece, Graciela I., ´El Consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales´, LL 07/07/2017, 3)”. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Desde esta óptica, “Es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto y profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable, pues es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. El conocimiento es fuente de poder y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación” (...) “A partir de tal concepto, es claro que ese ´consumo final´ se da en el marco de una transacción que ocurre fuera de una actividad profesional de la persona, entendido ello como que este último no involucrará el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo”. (Conf. CN Com., sala D, en autos "R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario", causa N° 59.732, 27/10/2017).

Tratándose el caso de marras de una relación entre consumidores y una entidad bancaria, es pertinente mencionar que “El contrato bancario es, en general, celebrado por adhesión a cláusulas generales. Es en virtud de la masividad de los vínculos que es necesario recurrir a una redacción unilateral, rígida y dirigida a un público indeterminado. En la mayoría de los casos estas cláusulas generales están elaboradas como una invitación a ofertar, la que, luego de llenada y firmada por el adherente constituyéndose en oferta, es analizada por el banco y aceptada. Se aplica el régimen de interpretación contra stipulatorem y de cláusulas vejatorias”. (Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° III, Pág. 431).

También tiene dicho nuestro Superior Tribunal de Justicia que "En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley

y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”. Se trata de un “(...) microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales”.(STJRNS1 Se. 72/14 “ABN AMRO BANK”).

En definitiva, los contratos bancarios de consumo se encuentran sometidos a los principios generales de los contratos de consumo -además de los principios propios a su naturaleza-, integrándose de este modo a un enfoque sistémico pro consummatori . El Código Civil y Comercial recepta expresamente el trato digno que el banco debe dispensar al cliente (art. 1.097), equitativo y no discriminatorio (art. 1.098), suministrar información cierta, detallada, comprensible y gratuita al cliente (art. 1.100), las pautas que regulan el carácter abusivo de las cláusulas (art. 1.117, 1.119 y cc.) y su control judicial (art. 1.122).

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

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

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

Por otra parte, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. "El concepto carga dinámica de la prueba o prueba compartida consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación". (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley referida, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. art. 40, último párrafo: "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena"; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: "(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio". En estos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)", por el contrario, "(...) estando de por medio una relación consumar, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor". ("Aspectos procesales.", cit. LL 2010-C-1281 y sigtes"). (Conf. SCJBA Causa "G., A. C. c/Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios", C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-. No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. (conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba). A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios. No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

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

V.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del C.P.C.C. y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 3 del CCyC y art. 200 de la Constitución Provincial.

En ese aspecto tengo presente que en tanto Banco Hipotecario S.A. no ha contestado demanda, e incluso ha sido declarada rebelde – actualmente cesada- resultan aplicables las presunciones de ley previstas en el art. 328 del CPCC.

Entonces, en base a la posición procesal de las partes, la solución al caso se centra en determinar si hay incumplimiento o no por parte de la demandada respecto de contrato de tarjeta de crédito que la unió con la actora.

He de recurrir entonces a la prueba producida y la valoraré para reconstruir el hecho y dar solución al caso.

V.1.- Documental acompañada por la actora -agregada a Puma en fecha

10/09/2024-: Formulario N° 5 de agotamiento de instancia de mediación y Acta de cierre certificada; expediente del Organismo de Defensa al Consumidor caratulado “Moreno María Gabriela c/Banco Hipotecario S.A - N° de Expte. 2024-00194313”; captura de cinco mensajes enviados por el Banco Hipotecario S.A con fechas 06/02/2024, 05/02/2024, 15/04/2024, 15/05/2024 y 06/06/2024; constancia de e-mail enviados por el Banco Hipotecario S.A. a la casilla de correo electrónico de la Sra. Moreno; informe de situación financiera del Banco Central de fecha 27/08/2024.

V.1.2.- Documental en poder de la demandada -agregada a Puma en fecha 04/04/2025-: Contrato de tarjeta de crédito – ver [MORENO MARIA GABRIELA - Formulario Origenacion - 3000000000392981 _2_.pdf](#) -; captura de pantalla con datos de la tarjeta de crédito de la actora -ver doc Moreno.pdf-; Resumen de Tarjeta de Crédito Visa de fecha correspondientes a los meses de octubre de 2018 a junio de 2020 -ver Mo 2.pdf-. Cabe señalar que a fs. 19, 21, 23,25, 27, 29, 31, 33, 35 y 37 del resumen consta un saldo de \$0,59 y la leyenda “Liquidación sin movimientos”; Resumen de cuentas Visa de período comprendido entre junio de 2020 a agosto de 2022 -ver Mo 3.pdf-. a fs. 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45, 47, 49, 51, 53 del resumen consta un saldo de \$0,59 y la leyenda “Liquidación sin movimientos”; Resumen de cuentas Visa de período comprendido entre septiembre de 2022 a enero de 2023 -ver Mo 1.pdf-. a fs. 1, 3, 5, 7, 9 del resumen consta un saldo de \$0,59 y la leyenda “Liquidación sin movimientos”. A fs. 11 del resumen de enero/febrero 2023 -ver Mo 1.pdf- aparecen los consumos desconocidos por la actora por la suma total de 4.595,27. Allí figura también ítem de reposición de TC. A fs. 21 saldo deudor de \$12.025,16 y a renglón seguido \$0,00 -ver Mo 1.pdf-. De fs. 23 a 40 resúmenes correspondientes a los periodos comprendidos entre enero de 2018 al mes de septiembre de 2018.

Cabe destacar que la documentación acompañada en esta oportunidad es copia de la presentada en fecha 06/03/2025, de la cual la actora solo reconoció la firma inserta en el formulario de Andreani N° G00000047228850 con fecha 29/03/2016, pero desconoció la documental acompañada como “Contrato, solicitud de Tarjeta de Crédito” y los “Resúmenes Cliente titular de cuenta VISA N° 0708495148”, toda vez desde el período 2019 a la fecha la actora, entiende, que no tenía relación comercial de ningún tipo con la demandada.

V.1.3.- Documental en poder de terceros Banco Central de la República Argentina

-agregado a Puma en fecha 25/03/2025-: Acompaña links de descarga con el marco normativo correspondiente a la información de deudores del sistema financiero del Banco Central de la República Argentina.

Asimismo, acompaña el informe obrante en su base de datos. Refiere que los datos recabados comprenden el régimen informativo de Deudores del Sistema Financiero para la clave fiscal de la actora.

En lo que respecta a la información de riesgo financiero de la actora, según el Banco Hipotecario S.A. la actora está calificada con el Nro 1 desde el 28/02/2019 hasta el 30/03/2023 que cambia a Nro 2 y de forma cronológica llega a la calificación Nro. 5 de riesgo crediticio en fecha 28/02/2024. En contraste con el resto de las entidades financieras que la actora es usuaria donde su calificación es 1.

V.2.- Instrumental: Departamento de Defensa del Consumidor, Legajo caratulado "Moreno María Gabriela c/ Banco Hipotecario S.A. N° de Expte. 2024-0019431 - agregado a Puma en fecha 21/05/2025-: Refiere que "existen cincuenta y seis (56) reclamos contra la firma Banco Hipotecario S.A.; existen cinco (5) multas contra la firma Banco Hipotecario S.A. cuyos valores son: \$800.000, \$350.000, \$300.000, \$500.000, y \$1.000.000 respectivamente". Asimismo, remite copia del reclamo efectuado por la Sra. María Gabriela Moreno contra el Banco Hipotecario S.A.

En el legajo digital – fs. 01/04 del link 0025%20-%20COPDI-2024-00394698-GDERNE-MEVDC%25ART_Optimized.pdf- se constata el orden cronológico de la presentación efectuada por la actora y la respuesta brindada por el banco en un cuadro ilustrativo.

De su lectura se desprende que en fecha 21/03/2024 la actora formuló denuncia contra el Banco Hipotecario S.A. con la pretensión de que rectifique la información relativa a ella. El 15/04/2024 se notifica al Banco Hipotecario S.A. mediante correo electrónico. En fecha 17/04/2024 se presenta la demandada y sostiene que el reclamo de la actora resulta ser infundado. En fecha 29/04/2024 la actora se presenta, por medio de apoderada, rechaza los dichos de la demandada y solicita al Banco que acompañe la documental donde se encuentra la solicitud de baja de la tarjeta, además de una audiencia presencial. En fecha 20/05/2024 se corre traslado de la respuesta de la actora a la demandada y se lo intima en fecha 28/05/2024. En fecha 05/06/2024 se notifica la audiencia mediante cédula. En la fecha indicada se celebra la audiencia y el Banco

solicita pasar a un cuarto intermedio. En fecha 24/06/2024 el banco propone condonar la deuda y extender un libre deuda.

En fecha 03/07/2024 la actora rechaza la propuesta formulada por el Banco Hipotecario S.A., por lo que se da por finalizado el trámite.

VI.- La caracterización del contrato y la responsabilidad de la demandada:

Tengo presente que la demandada Banco Hipotecario S.A. no contestó demanda oportunamente, sin perjuicio de presentarse con posterioridad en estas actuaciones por lo que en consecuencia, cesó la rebeldía declarada oportunamente.

Ello implica, tal como se expresó en la providencia de inicio de estas actuaciones, que rige el art. 355 del CPCC de la Ley P 4142 vigente en ese entonces -hoy art. 328 del CPCC-, en tanto la falta de contestación de la demanda o reconvención, en su caso, constituirá presunción de verdad de los hechos pertinentes y lícitos afirmados por la contraria.

No obstante, y sin perjuicio de los apercibimientos y las presunciones de ley con relación a la posición procesal mantenida por las demandadas, no puede soslayarse la prueba producida al respecto, la que corresponde que sea valorada junto con la documental acompañada para reconstruir el íter contractual.

Expuesto precedentemente el encuadre de valoración de la prueba corresponde ahora analizar, conforme a la efectivamente producida y la posición procesal asumida por la demanda a la luz de los contornos del derecho consumeril aplicable al caso si la conducta del Banco Hipotecario S.A. respecto de su cliente María Gabriela Moreno en el marco de eventuales consumos y deuda en pesos de la tarjetas de crédito Visa es acorde a los estándares exigibles para un proveedor especializado de servicios financieros, o en su caso si dicha conducta colisiona con normas específicas de la LDC relacionadas con el adecuado deber de información -cierta, clara y detallada- y el trato digno que corresponde otorgarle en el marco del desarrollo contractual que a continuación nos ocupará.

Así, en primer término, he de señalar que no existen dudas consistentes en que la actora se encuentra encuadrada dentro del término legal consumidor. Y lo es con relación a la entidad bancaria, entendiéndolo así la doctrina mayoritaria. (CNA en lo Comercial, Sala D, "Filizzola, Jorge y Otro c/Banco Santander S.A. s/Sumarísimo". Expte. 13334/2018,

20/04/2021). (Farina, J., *Defensa del consumidor y del usuario*, Buenos Aires, 2004, p. 103; Trigo Represas, F. y López Mesa, M., *Tratado de la Responsabilidad Civil*, Buenos Aires, 2005, t. IV, p. 428; Stiglitz, R., *Defensa del consumidor, los servicios bancarios y financieros*, LL 1998-C, p. 1035; Mosset Iturraspe, J., *El cliente de una entidad financiera -de un Banco- es un consumidor tutelado por la ley 24.240*, JA 1999-I, p. 84; entre otros). En este sentido, no existen dudas que en contraposición se encuentra el Banco Hipotecario S.A. en su calidad de proveedor de un servicio. En este caso es un servicio financiero que se traduce en un contrato de tarjeta de crédito.

En ese orden suscribió la actora un contrato de tarjeta de crédito. No soslayo que para la doctrina, la tarjeta de crédito tiene una triple finalidad, como documento, como contrato y como sistema. Asimismo, se encuentra regida por la Ley 25.065 y el contrato se formaliza con una entidad bancaria u otra entidad financiera que, al decir de Lorenzetti “asume una suerte de intermediación financiera entre la administradora y el cliente” (Lorenzetti, Ricardo L., “*Tratado de los Contratos*”, T° III, Ed. Rubinzal Culzoni, 2021, Pág. 435).

Así, la tarjeta de crédito que se le otorgó a la actora permite, entre otras cosas, pagar consumos y diferir su pago en el tiempo. Es lo que Lorenzetti denomina “dinero plástico”, por lo que se la considera un medio de pago al cual accede el consumidor. Lógicamente el acceso a una tarjeta de crédito se encuentra dentro de los contratos de consumo con cláusulas predispuestas que ofrecen las entidades bancarias.

Por otro lado, el art. 1 de la ley 25.065 establece “Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto de contratos individuales cuya finalidad es: a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos. b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato. c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados”.

Asimismo, desde el punto de vista financiero los contratos bancarios proponen a los consumidores distintas formas de acceder al dinero. Este tipo contratos involucra a una entidad financiera, en este caso el Banco Hipotecario S.A., y a una clienta, personificada por la Sra. Moreno.

En tal sentido, tengo por probado que la actora era cliente del Banco Hipotecario S.A., y que como consecuencia de ese vínculo fue titular de una tarjeta de crédito identificada como Visa N° 070849518.

No soslayo que la prueba requerida al Banco Hipotecario S.A., como documentación en poder de la parte contraria, fue impugnada por la actora, no habiéndose producido ningún otro medio de prueba que permita al suscripto valorar las afirmaciones vertidas por la demandada consistente en que no hubo una baja efectiva y que los consumos fueron voluntarios, extremo que no se condice, por otro lado, con la oportunidad procesal para efectuar esa introducción defensiva por parte de la demandada, en tanto recuerdo, en su oportunidad no hizo uso del derecho de contestarla.

La jurisprudencia tiene dicho que “Parece de toda obviedad que la conducta del banco no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada (conf. CNCom., esta Sala, ‘Giacchino, Jorge c/ Machine & Man’, del 23-11-95, íd., íd., ‘Molinari, Antonio Felipe c/ Tarraubella Cía. Financiera S.A.’, del 24-11-99, Doctrina Societaria, Ed. Errepar, T. XI, p. 905; entre otros). No puede otorgarse un tratamiento similar a sujetos diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge ‘Introducción al Derecho del Consumidor’, Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 1996, pág. 11). Bajo tal óptica examinaré las consecuencias que derivan de la conducta asumida por la entidad demandada”. (Conf. CNACom., sala B, en los autos “S., M. S. c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. S.A. y otros s/ ordinario”, causa N° 59.943, 15/06/18).

Por otro lado, “tanto la doctrina como la jurisprudencia, con base en lo dispuesto por el art. 40 de la ley 24.240, han atribuido a la responsabilidad que deriva de la relación de consumo el carácter de objetiva” (Farina, J., ob. cit., p. 452; CNCiv., Sala F, 28/4/2004, “Cremasco, Eduardo José c/ Wassington S.A. s/ daños y perjuicios”; CNCom., Sala B, 31/8/2001, “Lagos Marcela Andrea c/ Ortopedia Alemana S.A.”; íd., Sala A, 6/2/2004, “Giolito, Daniel H. c/ Banco de Boston y otro s/ sumario”; íd., esta Sala (integrada), 28/12/2004, “Safar Retamar, María Elena c/ Industrias Alimenticias Mendocinas (ALCO) s/ ordinario”; CNCont. Administrativo Federal, Sala II, 5/11/1998, Ciancio José María c/ Resol. 184/97 -Enargas- (expte. 3042/97) Causa: 26.895/97 AGI). (...) “Concretamente, el citado art. 40 de la ley 24.240 extiende la responsabilidad a todos los integrantes de la “cadena de comercialización” con motivo

en una defectuosa prestación de un servicio; y que la doctrina y la jurisprudencia coincide en que tal disposición es aplicable al “sistema de tarjeta de crédito”. (conf. Muguillo, R., “Tarjeta de crédito”, Buenos Aires, 2004, p. 165; Diez Ormaechea, R., Responsabilidad del administrador del sistema de tarjeta de crédito”, LL del 16/1/2017; CNCom., Sala C, 21.5.1998, “Jaraguionis, Nefi c/ Banco de Boston y otro”, LL 1998-F, 168). (CNA en lo Comercial, Sala D, "Filizzola, Jorge y Otro c/Banco Santander S.A. s/Sumarísimo". Expte. 13334/2018, 20/04/2021).

Ahora bien, tengo presente que el hecho consistente en que la actora dio de baja la tarjeta se encuentra probado en base a que lo afirmado por la Sra. Moreno no fue materia de refutación por la demandada en tanto no se presentó oportunamente a contestar demanda, cuestión que como ya referí, no puede ser suplido al presentar documentación en su poder.

No obstante, agrego que en el marco de derecho consumeril es la parte demandada quien debe aportar todos los elementos de prueba que permitan comprender como se desarrolló el íter contractual en función que se encuentra en mejor condición para aportarlos.

Así, conforme a los resúmenes acompañados por la demandada, he constatado que la actora tuvo consumos desde enero de 2018 hasta febrero de 2019, en el que sostiene como postulación de demanda que dio de baja la tarjeta.

Con posterioridad, es posible visualizar que la tarjeta de crédito de la actora no tuvo consumos desde la postulada baja -en febrero de 2019- hasta el mes de febrero de 2023 -ver fs. 11 del resumen de enero/febrero 2023 -ver Mo 1.pdf-.

Allí aparecen los consumos desconocidos por la actora por la suma total de \$4.595,27. Asimismo, figura también ítem de reposición de TC. A fs. 21 saldo deudor de \$12.025,16 y a renglón seguido \$0,00 -ver Mo 1.pdf-.

Puede establecerse entonces como primea conclusión que resulta verosímil la postulación de la actora respecto de la baja de la tarjeta de crédito N° 070849518, pues esa discontinuidad de consumos en el tiempo avala su tesis y se observa como un serio indicio que lleva al inequívoco corolario consistente en que el contrato había cesado.

Se agrega a ello la ausencia de información brindada por quien tiene la carga de hacerlo -Banco Hipotecario S.A.-, pues al contestar su informe sostuvo que se le remitían por

correo electrónico los resúmenes, no obstante dentro de la documentación que acompañó no surge constancia alguna de que se le hubiera remitido a la casilla de correo denunciada.

Lo enunciado se relaciona no solo con el derecho a la información que los proveedores deben brindar a sus consumidores, en el caso de servicios financieros, sino también con la calidad de trato que se le ha brindado a la actora.

Señala la doctrina que “El deber de información reconoce ciertas características... El fundamento del deber de información (...) está dado por la desigualdad que presupone que solo una de las partes se encuentra informada sobre un hecho que puede gravitar o ejercer influencia sobre el consentimiento de la otra, de tal modo que el contrato no hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables. La protección en favor del consumidor o profano se sustenta en una suerte de presunción de ignorancia legítima (CN Fed. Cadm. Sala II, 06-05-99, Poggi, José M. c/Secretaría de Comercio e Inversiones, J.A. 2000-III-381), lo que justifica la minuciosa regulación legal del deber de informar a cargo del proveedor”. (Conf. Wajntraub Javier H. “Régimen Jurídico del Consumidor” Comentado, 1ed. Revisada 1 reimpresión, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, pág. 43).

Por otro lado “La obligación de informar cuenta con una manifestación específica en el deber de advertencia, cuyo significado consiste en “poner a disposición del consumidor la información necesaria y suficiente para alertar de aquellos riesgos que pueden entrar un producto o servicio, con el propósito de evitarle daños. Esta noción refleja el carácter instrumental que el deber de advertencia ostenta respecto de la obligación de seguridad” (Conf. Hernández y Frustagli en “Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada”, T° I pág. 80, citado por Wajntraub Javier H. “Régimen Jurídico del Consumidor” Comentado, 1ed. Revisada 1 reimpresión, Ed. Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2020, pág. 65).

En base a lo antes expuesto, también se observa que existe una deficiente prestación del servicio en el proceso de baja de la tarjeta de crédito en cuestión conforme surge de la tesis de demanda probada en base a la posición procesal de la demandada, por aplicación indiciaria y de las reglas de la carga probatoria que rigen este proceso.

La segunda conclusión que puede extraerse es que el accionar del banco en tanto entidad especializada ha generado que la actora se vea informada sin causa ante el

BCRA como incobrable, lo que contrasta con el resto de la información crediticia de la actora informada por el propio BCRA, donde la actora en su vínculo con otras entidades financieras figura en la categoría Nro. 1.

Lo enunciado completa el cuadro, pues la demandada tenía, en virtud de su alta especialización, conocimiento de la totalidad de la información que por supuesto, la actora y conforme a la prueba producida, ostentaba parcialmente. Este extremo colisiona con la obligación de cumplir acabadamente con el deber de informar y consecuentemente con el trato dispensado al actor y como antes referí con la deficiente prestación del servicio.

Se sabe que “El banco es una institución profesional con un elevado grado de sofisticación en sus productos, y con un ofrecimiento masivo de los mismos, lo que permite calificar las relaciones que establece con sus clientes dentro del campo de los vínculos profesionales, caracterizados por un desnivel cognoscitivo relevante. Dentro del espectro de clientes no profesionales, existe una categoría que comprende a aquellos que obtienen los productos bancarios para su consumo final y pueden ser calificados como consumidores. Si bien todos los clientes que se relacionan con el banco soportan una desigualdad cognoscitiva, muchos de ellos pueden neutralizarla con recursos propios, como ocurre con la generalidad de las empresas; otros pueden verse favorecidos por las reglas generales del Derecho común y bancario, ya que establecen deberes de información cuyo propósito es recomponer esta asimetría informativa”. (R. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° III, Ed. Rubinzal Culzoni, 2.000, Pág. 426).

Se ha dicho según establece el artículo 1382 del Código Civil y Comercial, que “es obligación del banco comunicar de manera periódica, clara, escrita o por medios electrónicos previamente aceptados por el cliente el desenvolvimiento de los contratos celebrados con sus clientes... Se prevé el deber de información permanente con la periodicidad acordada o que surja de la reglamentación específica de cada contrato. Es novedosa la aclaración referente a la aceptación de la modalidad electrónica, en línea también con lo previsto al analizar la norma del 1380. dicho medio de comunicación requiere del previo consentimiento de parte del cliente”. (R. Luis Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° III, Ed. Rubinzal Culzoni, 2.021, Pág. 477).

En este sentido encuentro que el Banco Hipotecario S.A. ha omitido brindar a la actora información completa y de calidad -cierta, clara y detallada- de las razones de por qué

no se procesó la baja de la tarjeta de crédito de titularidad y las razones de por qué, cuando se hizo presente en el Banco, no le brindaron la información necesaria de dónde provenía la deuda que pretendían cobrarle. A esto agregó que esa falta de diligencia ha dejado a la actora como una deudora irrecuperable en el BCRA lo que tiene como consecuencia lógica que no pueda acceder a eventuales solicitudes de créditos y más aún, habiendo tratado de resolver oportunamente el problema en Defensa del Consumidor, el Banco Hipotecario S.A. se aviniera a ofrecer un acuerdo acorde a lo planteado por la actora.

Finalmente, debe recordarse que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que el demandado pudiese librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la causa del daño le es ajena (conf. art. 40, últ. pár. de LDC).

Es evidente que la empresa demandada, en función de su presumida profesionalidad, es quien está en mejores condiciones para acreditar ciertos extremos y además conforme a los lineamientos proteccionistas -art. 3 LDC, 1094 y 1095 CC y C- del régimen de responsabilidad aludido, en su cabeza está la carga de probar eximentes limitativas o exonerativas de responsabilidad, pues el actor -consumidor- está relevado de la prueba de la incidencia causal.

VII.- Concluyo, entonces, que corresponde declarar la responsabilidad del Banco Hipotecario S.A., en el marco de gestión de la tarjeta de crédito Visa de titularidad de la Sra. María Gabriela Moreno -art. 40 en función del art. 4 y 8 bis de la LDC-.

A continuación, he de tratar los rubros indemnizatorios pretendidos.

VIII.- Daños reclamados:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, su cuantificación conforme a la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv.,

sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecabras, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°).

Sentado ello, la actora identificó como rubros cuya indemnización pretende la rectificación de la información crediticia ante el BCRA, el Daño Moral y el Daño Punitivo.

VIII.1.- Rectificación de información crediticia: En el Punto VI.1) de demanda la actora persigue que se rectifique la calificación gravosa.

Sostiene que de conformidad a una errónea información brindada por el Banco Hipotecario S.A. se encuentra catalogada en el Banco Central de la República Argentina como categoría Nro. 5 o incobrable.

Debo señalar que tal circunstancia se encuentra comprobada conforme información brindada por la entidad -ver informativa brindada por el Banco Central de la República Argentina y agregado a Puma en fecha 25/03/2025-.

En consecuencia, y conforme a lo resuelto al tratar la responsabilidad de la demandada se advierte al respecto que no existe causa para la calificación puesta en crisis, por lo que corresponde ordenar al Banco Hipotecario S.A. a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza rectifique ese extremo respecto de la Sra. María Gabriela Moreno y en consecuencia informe que no existe deuda al Banco Central de la República Argentina a fin de que se modifique la calificación de la actora en su base de datos, todo ello con fundamento en el art. 16 incs. 1 y 2 de la ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 y bajo apercibimiento de fijar astreintes en la suma de \$ 100.000

diarios por cada día de retraso.

VIII.2.- Daño moral: Por este rubro la actora solicita en el punto VI.2) la suma de \$1.062.415.

En el ámbito contractual “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCCRos, Sala I, 05.09.2002, “Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N° 557; Orgaz, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja ‘per se’ daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros- Conf. CACivil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélide C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10/10/2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, T. I, p. 353, N° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de

restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral" - Buenos Aires, 1985, Tº. IV, ps. 118/119, N° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, Tº 2, p. 730, n° 1; Bueres, A. Y Highton, E., "Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial", Buenos Aires, 2006, Tº. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C.", (Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otro s/Ordinario CN Com Sala D; 30/04/2009; RC J 16807/09..." (conf "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D/"Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA S/Sumarísimo", en fecha 18.08.16)".

El capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con el inadecuado trato y la falta e inexactitud de información que debe ser brindada a la actora por la entidad bancaria respecto de la gestión de la tarjeta de crédito – baja y su efectivización-, como así también el hecho de haber sido hostilizada por mensaje de texto solicitando la cancelación de una deuda desconocida, y que entiendo, generada por un error de procesamiento de la voluntad de la actora respecto de la baja de la tarjeta ya referida lo que se traduce en una situación disvaliosa con consecuencias en la esfera extrapatrimonial.

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que "(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente". (Conf. Weingarten, Celia y Ghersi Carlos A, Tratados de Daños Reparables. Código Civil y Comercial de la Nación. 2da. Edición actualizada y ampliada. Ed. Thomson

Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la prueba producida en autos de la cual tengo en especial cuenta la falta de acabada información brindada a la actora a la luz de los estándares exigibles de la LDC, es que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC Ley P 5777 he de apartarme del monto propuesto por la actora, por lo que lo fijaré prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de ejecución contractual en la suma de \$ 2.500.000.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario- desde la fecha aproximada de los primeros reclamos de la entidad financiera en diciembre de 2023 hasta la fecha de sentencia - 1 año, 10 meses y 23 días o 693 días lo cual totaliza un 15,24 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para la actora asciende a \$ 2.304.800, suma determinada a la fecha de la presente conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina C/ Provincia De Río Negro S /Ordinario S/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89 y a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

VIII.3.- Daño Punitivo: Por este rubro la actora solicita en el Punto VII la suma de \$14.209.245. Para concluir en ese número la actora contempló el valor de 15 canastas hogar tipo 3.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia - dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia.

Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo no se encuentra configurado en el marco de procedencia de la doctrina legal vigente del STJ ya citada en tanto no se advierte cálculo alguno de la demandada para obtener una ganancia, en el marco de cumplimiento de obligaciones contractuales.

Como consecuencia de ello corresponde su rechazo.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta en fecha 10/09/2024 por María Gabriela Moreno y en consecuencia condenar al Banco Hipotecario S.A. a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiriera firmeza cumpla con lo ordenado en Punto VIII.1 bajo apercibimiento de fijar astreintes en las suma de \$ 100.000 diarios por cada día de retraso, abone a la

actora por Daño Moral la suma de \$ 2.304.800 conforme fundamentos dados en el Punto VIII.2, siendo que la suma calculada a la fecha de la presente devengará sin solución de continuidad intereses conforme calculadora oficial del Poder Judicial hasta su efectivo pago y rechazar el rubro Daño Punitivo conforme fundamentos dados en Punto VIII.3.

X.- Costas y honorarios: Las costas de imponen a la demandada vencida -art. 62 del CPCC-.

El monto base para la presente regulación asciende a la suma de \$ 2.304.800 por lo que corresponde regular en el mínimo legal en base a las etapas cumplidas.

Desplegada la cuestión, las normas de aplicación para la regulación de honorarios son los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 34 y cc de la Ley G 2.212.

Corresponde entonces regular los honorarios de las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón en forma conjunta en el equivalente a $\frac{2}{3}$ de 12 Jus + 40 % su carácter de apoderadas de la Sra. María Gabriela Moreno y los del Dr. Jorge Daniel Palma en su carácter de abogado apoderado de Banco Hipotecario S.A. en el equivalente a $\frac{1}{3}$ de 10 Jus + 40 %.

Por la incidencia de nulidad de la notificación resuelta el 21/11/2024, se regulan los honorarios de las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón en forma conjunta en el equivalente a 5 Jus + 40 % en su carácter de apoderadas de la Sra. María Gabriela Moreno y los del Dr. Jorge Daniel Palma en el equivalente a 3 Jus + 40 % en su carácter de abogado apoderado de Banco Hipotecario S.A. (conforme los arts. 34 y cc. Ley G 2212).

Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869.

Para efectuar las regulaciones precedentes he tenido en cuenta las pautas del art. 6 de la Ley G 2212, el resultado del litigio y la participación de los letrados en las etapas del proceso sumarísimo.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta en fecha 10/09/2024 por María Gabriela Moreno y en consecuencia condenar al Banco Hipotecario S.A. a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza cumpla con lo ordenado en Punto

VIII.1 bajo apercibimiento de fijar astreintes en las suma de \$ 100.000 diarios por cada día de retraso, abone a la actora por Daño moral la suma de \$ 2.304.800 conforme fundamentos dados en el Punto VIII.2, siendo que la suma calculada a la fecha de la presente devengará sin solución de continuidad intereses conforme calculadora oficial del Poder Judicial hasta su efectivo pago y rechazar el rubro daño Punitivo conforme fundamentos dados en Punto VIII.3.

II.- Imponer las costas a la parte demandada vencida art. 62 del CPCC Ley 5777 y regular los honorarios conforme lo dispuesto en el Punto X. Notificar a Caja Forense.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 128 del CPCC Ley P 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez