

“VILLAGOMEZ, MIRIAN SILVINA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/
MENOR CUANTÍA – DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y
USUARIOS”

Juzgado de Paz – Sierra Grande
EXPEDIENTE N° SG-00346-JP-2025

Sierra Grande, 01 de diciembre de 2025

VISTOS:

Las presentes actuaciones caratuladas como se indica en el encabezamiento, y

RESULTA:

1. Que comparece la Sra. Miriam Silvina VILLAGOMEZ DNI N° 33.652.623, con el patrocinio letrado de la Dra. Yolanda Damaris Ayelen REYES (T° IX, F° 4.600 C.A.V) promoviendo demanda de daños y perjuicios contra Banco Patagonia S.A., denunciando la existencia de dos débitos el día 03/10/2025 vinculados al pago de su tarjeta de crédito, lo que habría afectado la disponibilidad de sus haberes. Relata además haber efectuado reclamos sin obtener respuesta adecuada.
2. Que el día 29 de octubre de 2025, por iniciado el proceso de menor cuantía, córrase traslado al Ministerio Público, toma intervención el Dr. César Gustavo Arbués, Agente Fiscal a cargo de la Fiscalía Descentralizada de San Antonio Oeste,
3. Que el día 06 de noviembre se celebra audiencia con las partes, por medio de plataforma virtual Zoom, donde se presenta la demandada Banco Patagonia S.A., por intermedio de sus apoderados Dres. Fernando Chironi y Fernanda Rodrigo, contestando la demanda, negando los hechos

invocados, los hechos expuestos por la actora en la demanda y sobre la base de los cuales sustenta su pretensión, no se corresponden en absoluto con los verdaderos antecedentes facticos del caso. Que la demandada contesta negando los hechos, afirmando la existencia de un único débito regular y admitiendo posteriormente un error operativo consistente en la acreditación en exceso de una suma de dinero, cuya reversión fue parcialmente posible.

Que la demandada refiere que La Sra. Villagomez es cliente de Banco Patagonia desde hace varios. En fecha 31 de julio de 2024 la actora contrato un paquete denominado Patagonia Clásica Premium Sueldo Rio Negro, el cual incluye Caja de ahorro en pesos, tarjeta de crédito Visa y tarjeta de crédito MasterCard, conforme surge de la solicitud de productos y servicios que acompaño al presente. Desde su contratación, dichos productos y servicios han sido utilizados por la actora con absoluta normalidad y de acuerdo a las condiciones voluntariamente pactadas.

En tal sentido, en el mes de septiembre de 2025 la actora efectuó consumos con su tarjeta de crédito Visa por la suma total de \$288.943,60, conforme surge de los extractos que acompaño. En fecha 15 de septiembre de 2025 desde una cuenta bancaria ajena a Banco Patagonia, la accionante realizó un pago parcial de su tarjeta de crédito Visa por la suma de \$128.944,00.

Pese a dicho pago, subsistió un saldo pendiente de cobro correspondiente a los consumos efectuados con su tarjeta de crédito en el mes de septiembre.

El día 22 de septiembre de 2025 venció la tarjeta de crédito y en fecha 3 de octubre de 2025 Banco Patagonia procedió a debitar de la cuenta de la actora la suma de \$128.923,87, con el fin de cancelar la totalidad del saldo adeudado, de acuerdo a las condiciones pactadas.

Conforme a las condiciones de los productos y servicios contratados por la cliente, al producirse el vencimiento del producto contratado, Banco Patagonia se encuentra facultado para debitar de su cuenta bancaria la

totalidad del monto adeudado.

De ningún modo existió un doble débito por una misma obligación. Mucho menos ha existido una conducta violatoria o contraria a derecho por parte de mi mandante. El débito automático efectuado en la cuenta bancaria de la actora se realizó conforme a las condiciones de los productos y servicios por ella voluntariamente contratados.

Para evitar dicha circunstancia, la accionante debió haber solicitado oportunamente el stop debit. Es decir que no se aplique la forma de pago pactada – débito automático- en la medida en que había efectuado un pago parcial y pretendía que no se debitara el saldo.

Sin perjuicio de ello, frente al reclamo de la cliente, Banco Patagonia procedió a registrar el mismo y brindó a la actora una respuesta en tiempo oportuno.

El reclamo fue recepcionado bajo el Número de Registro de Reclamos del Banco Central de la República Argentina Nro. 2545575298, conforme surge de la documentación que acompaño extraída del sistema informático del banco.

En el plazo de dos días hábiles se brindó respuesta a la cliente y se acreditó en su cuenta bancaria el importe correspondiente al débito automático cuestionado.

Por un error involuntario en fecha 8 de octubre de 2025, se acreditó no solamente el importe que la actora reclamaba sino una suma mucho mayor. Esto es, se acreditó la suma de \$1.289.213,87. Es decir un pago en exceso de \$1.160.290. En definitiva, ante el reclamo efectuado por la actora, el monto debitado de su cuenta bancaria fue restituido en tiempo oportuno.

El Banco Central de la República Argentina dispuso mediante comunicación A 6664 sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, art. 2.6 que: “Trato digno.” “Toda consulta o reclamo deberá ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de diez (10) días

hábiles, excepto para la situación prevista en el punto 2.3.5. o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas”

Se trata indudablemente de un plazo razonable en la medida en que en las operaciones de tarjeta de crédito resulta necesario efectuar un análisis integral de las transacciones cuestionadas.

En el caso de autos, debe tenerse en cuenta que entre la fecha del débito cuestionado por la actora y la acreditación del importe en exceso en su cuenta bancaria, transcurrieron tan solo dos días hábiles.

Es decir que se brindó a la cliente una respuesta oportuna y dentro del plazo que el Banco Central de la República Argentina determina.

No es cierto que algún representante del banco haya manifestado a la actora que “no podían hacer nada”. Por el contrario, el reclamo fue debidamente registrado y resuelto en tiempo oportuno, conforme surge del registro informático de quejas y reclamos del que dispone mi mandante, el cual se encuentra sujeto a auditoría por parte del Banco Central de la República Argentina.

Por lo demás, ante el pago en exceso efectuado, Banco Patagonia intentó regularizar la situación y revertir el importe acreditado en exceso, por la suma de \$1.160.290. No obstante, no pudo revertir la totalidad del pago debido a la insuficiencia de fondos en la cuenta bancaria de la actora.

En consecuencia, en fecha 09/10/2025 se revirtió la suma de \$991.534,56, habiendo sido el excedente de \$ 168.755,44 libremente dispuesto por la actora.

En definitiva, no ha existido en modo alguno perjuicio para la actora. Mucho menos falta de información o de respuesta por parte de mi mandante, como falsamente afirma la accionante.

Por lo expuesto sostengo que mi representada no ha infringido norma

alguna o deber específico de las leyes que rigen las relaciones de consumo. Tampoco ha existido incumplimiento alguno al orden público laboral.

De ningún modo puede afirmarse que haya existido un doble débito por un mismo concepto en la cuenta bancaria de la actora. El débito efectuado en la cuenta bancaria de la accionante se realizó conforme a las condiciones de los productos y servicios voluntariamente contratados por ella. Sin perjuicio de ello, frente al desconocimiento del mismo, Banco Patagonia brindó una respuesta a la accionante de forma oportuna. De modo que tampoco ha existido falta de información ni indebida atención del cliente. De ninguna manera se han violado las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor ni aquellas que regulan la protección de los derechos de usuarios de servicios financieros en particular.

No ha existido perjuicio alguno y por esa razón no corresponde admitir el reclamo efectuado. No existe ilícito alguno en la actividad de Banco Patagonia S.A., tampoco existe daño resarcible. Banco Patagonia no ha incumplido de ninguna manera las obligaciones a su cargo. No ha existido perjuicio alguno para la actora. A todo evento el daño invocado y el quantum del mismo es claramente infundado y excesivo, a tenor de los antecedentes del caso. No ha existido perjuicio económico. Por el contrario, la actora dispuso libremente de sumas depositadas en demasía por mi mandante.

Niego que exista en el caso el daño moral que se reclama. No hay un solo fundamento fáctico para su pretensión. La actora manifiesta haber sufrido una afectación directa en sus sentimientos, sin embargo, no aporta elemento probatorio alguno que acredite dicha circunstancia.

No ha existido de parte de mi mandante una falta de respuesta para con la accionante, ni conducta alguna que pueda ser calificada como afectación a sus derechos, de modo que niego enfáticamente que la actora sufra el perjuicio reclamado y que pueda imputarse responsabilidad a mi

representada.

Tampoco ha existido incumplimiento legal o contractual que faculte a la aplicación de una reparación por daño punitivo, como pretende la actora.

Mucho menos una conducta dolosa o desinteresada de la entidad bancaria.

El daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240 está destinado a sancionar graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares futuros. Se trata de medidas ejemplares, cuya finalidad es sancionar al demandado que en forma deliberada o con grosera negligencia causa un perjuicio a otro. No compensa el perjuicio efectivamente sufrido, sino que tiene

finalidad sancionatoria. Se exige entonces una conducta deliberadamente incumplidora -dolo o culpa grave del sancionado- lo que de ninguna manera se verifica en este caso. No existe razón alguna para sancionar a mi mandante en

los términos pretendidos. En función de tales consideraciones dejo impugnada la liquidación practicada por la parte actora la que carece de razonabilidad al tiempo que constituye un ejercicio abusivo del derecho a la justa reparación del daño.

Funda en derecho, ofrece prueba y concreta su petitorio.

4. Que producida la prueba y firme el estado de autos para sentencia, corresponde resolver.

CONSIDERANDO:

I. Relación jurídica aplicable

Entre las partes existe una relación de consumo (arts. 1, 2 y 3 Ley 24.240; arts. 1092 y ss. CCyCN).

En consecuencia, resultan de aplicación: el deber de información adecuada, veraz y oportuna (art. 4 LDC), el trato digno (art. 8 bis LDC), el principio

protectorio e interpretación favorable a la persona consumidora (art. 1094 CCyCN), la responsabilidad objetiva por el servicio (art. 40 LDC).

II. Análisis de la prueba

De la documental acompañada por la actora surge la existencia de dos movimientos contables el 03/10/2025, de montos casi idénticos, asociados al pago de su tarjeta de crédito.

La demandada no aporta prueba idónea que demuestre:

- la legitimidad de ambos movimientos,
- la información previa a la usuaria,
- el consentimiento expreso de ésta,
- la inexistencia de error en su sistema.

En materia bancaria, la doctrina judicial ha sido enfática en asignar a la entidad financiera la carga dinámica de la prueba, dada su disponibilidad técnica para acreditar la regularidad de los movimientos:

Corresponde, por tanto, considerar acreditado un débito improcedente.

III. Debida diligencia reforzada y enfoque de género.

Si bien el caso no refiere a violencia por motivos de género, la actora es titular de cuenta sueldo, es decir, ingresos de naturaleza alimentaria. El análisis debe realizarse conforme los estándares de: CEDAW – Recomendación General 33 (acceso a la justicia y trato libre de estereotipos), Reglas de Brasilia (vulnerabilidad por razones económicas), Ley 26.485, art. 2 (autonomía económica como componente de igualdad), Corte IDH, “Atala Riffo y Niñas vs. Chile”, 24/02/2012 (evitar cargas probatorias diferenciadas), Corte IDH, “Campo Algodonero”, 16/11/2009 (afectación de la autonomía económica).

La protección de ingresos esenciales exige mayor diligencia del proveedor financiero.

Se descartan presunciones de imprudencia o descuido imputables a la actora, por resultar contrarias al enfoque de género y a los estándares internacionales señalados.

IV. Daños reclamados

1. Daño directo (art. 40 bis LDC).

El débito improcedente configura un incumplimiento claro del deber de información y afecta directamente el patrimonio de la persona consumidora.

La jurisprudencia ha confirmado su procedencia en supuestos similares: CNC Com Sala C, “Risso c/ Banco Santander Río”, 20/09/2018; CCC Córdoba, “Figueroa c/ Banco Macro”, 11/03/2020.

Se fija en concepto de daño directo la suma \$128.923,87.

2. Daño moral

Los débitos erróneos en cuentas sueldo generan angustia, incertidumbre y perturbación espiritual. Su reparación ha sido reconocida por: CSJN, “Ponce c/ Caja de Seguros S.A.”, 26/05/2015; CN Com Sala D, “Negrini c/ BBVA Banco Francés”, 06/02/2019.

Se fija prudencialmente en concepto de este daño la suma de \$100.000.

3. Daño punitivo (art. 52 bis LDC)

La doctrina lo reserva para supuestos de dolo o culpa grave, criterios ratificados por: CSJN, “Halabi”, 24/02/2009; CNCCom Sala F, “Bufoni c/ Iberia”, 03/04/2014; STJ RN, “Jara c/ Telefónica Móviles”, Se. 65/16.

No se verifican los extremos necesarios.

Se rechaza.

V. Costas

Las costas del proceso se imponen a la demandada, que resulta sustancialmente vencida. (art. 62 CPCC).

RESUELVO:

1. HACER LUGAR PARCIALMENTE a la demanda interpuesta por la Sra. Miriam Silvina Villagomez contra Banco Patagonia S.A.
2. CONDENAR a la demandada a abonar a la actora, dentro de diez (10) días, la suma total de \$228.923,87, integrada por:\$128.923,87, en concepto de daño directo,\$100.000, en concepto de daño moral.
3. RECHAZAR el daño punitivo solicitado.
4. IMPONER COSTAS a la demandada.
5. Regular los honorarios profesionales del patrocinio letrado la Dra. Yolanda Damaris Ayelen REYES (T° IX, F° 4.600 C.A.V)la suma de Pesos equivalente a 5 Jus y los de los Dres. Fernando Chironi y Fernanda Rodrigo, en forma conjunta, en la suma equivalente a 3 Jus +40%, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 6, 7, 10 y 15 de la Ley G N° 2212.
6. Notifíquese a Caja Forense y cúmplase con la Ley D 869.
7. Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días (conf. art. 703 C.P.C.C) y art 80 de la Ley Judicial 5731.-
8. Notifíquese conforme arts. 120 y 138 del CPCC.

Regístrese. Notifíquese. Archívese.