

Cipolletti, 13 de febrero de 2026

**AUTOS Y VISTOS:** los presentes caratulados “SANCHEZ CLAUDIA ROSANNA C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS” (Expte. CI-11156-C000), para dictar sentencia definitiva;

**RESULTA:**

1.- En fecha 22/07/2020 (SEON) se presentó Claudia Rosanna Sánchez, por propio derecho, con el patrocinio del Dr. Claudio Nicolás Paredes Llaytuqueo, promoviendo demanda en los términos de la Ley N° 24.240 contra Banco Patagonia S.A., FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, Fiat Plan y AUTOCATEDRALE-LOMBARDIA AUTO S.A. Requirió la declaración de nulidad y extinción de los Planes de Ahorro N° 13850 y 13926, con el correlativo comprobante de libre deuda e indemnización por daños y perjuicios.

Sobre los hechos, relató que en diciembre de 2017 recibió un llamado a su celular por parte de la empresa Auto Cattedrale-Lombardía Auto S.A., donde un vendedor le ofreció un "*Plan de Ahorro*" para adquirir un vehículo Fiat Ducato Furgón 2.3 JTD.

Refirió que en dicha comunicación el operador le pidió datos personales para corroborar su base de datos (nombre y DNI) y consultó si era titular de tarjetas, a lo que respondió poseer una tarjeta VISA del Banco Patagonia S.A., cortándose la comunicación, y minutos después efectuaron un segundo llamado continuando con su estrategia de venta.

Manifestó que ella y su esposo se mostraron interesados inicialmente —dado que él se dedicaba al transporte de pasajeros—. Sin embargo, el vendedor nunca envió la solicitud de adhesión para firmar. Por tal motivo, sostuvo que no hubo contratación formal. Remarcó que, dada su realidad económica (esposo autónomo y ella preceptora con sueldo inferior a \$30.000), nunca habría pensado en realizar tales contrataciones.

En enero de 2018, al revisar su resumen bancario, descubrió un cargo de \$5.471,95 identificado como “*DEB. AUT. FIAT PLAN*”. En febrero de ese año, detectó dos débitos diferentes por montos de \$5.509,43 y \$5.512,43. Señaló que estas detracciones continuaron durante trece meses con importes crecientes, sumando un total de \$258.279,53 hasta marzo de 2019.

Expuso que ante sus reclamos, el Banco Patagonia S.A. la derivó a Visa, y esta

última le informó que la instrucción provenía del comercio adherido. Recién en noviembre de 2018, tras "*muchísimos llamados*", la concesionaria reconoció la existencia de dos planes a su nombre (Grupo 13850 y Grupo 13926) vendidos el mismo día por diferentes empleados.

Calificó de abusiva la demora de nueve meses para informarle el origen de los cargos, contrariando los arts. 4 y 8 bis de la Ley 24.240.

Paralelamente, acudió durante un año al Banco Patagonia S.A. buscando respuestas. Tras entrevistarse con el gerente, Gerardo Martín, procedió el 23/08/2018 a impugnar un resumen mediante Carta Documento. Si bien el banco reintegró importes de junio, julio y agosto de 2018, denunció que en octubre de ese año la entidad volvió a descontarle ambos planes, calificando el hecho como un "*verdadero abuso*".

Describió una situación de angustia constante al ver que los cargos igualaban o superaban su sueldo. En noviembre de 2018, se vio obligada a realizar un "Plan V de Visa" en tres cuotas con una TNA del 85%.

Finalmente, ante la persistencia de los descuentos en su cuenta sueldo, una empleada bancaria le sugirió denunciar el plástico como extraviado, lo cual hizo a fines de enero de 2019, logrando el cese definitivo de los débitos.

Fundamentó la acción en su carácter de consumidora e invocó el art. 35 de la Ley 24.240 por la generación de cargos sin consentimiento.

Enumeró y cuantificó los siguientes rubros indemnizatorios: a) Daño directo: \$258.279,53; b) Daño emergente. Sumas Gastos: \$10.000; c) Daño moral: \$250.000; d) Daño punitivo: \$600.000.-

Acompañó documental, ofreció prueba y solicitó se dicte sentencia haciendo lugar a la demanda.

**2.-** En fecha 23/07/2020 se dio curso a la contienda según las normas del proceso sumarísimo (cfr. arts. 486 del CPCC —Ley 4142— y 53 de la LDC), y se ordenó el traslado de la demanda.

Asimismo, se le dio vista al Ministerio Público Fiscal, quien tomó debida intervención en los términos del art. 52 de la LDC el día 24/07/2020.

**3.-** Mediante presentación de fecha 15/10/2020 (SEON) el Dr. Jorge Arturo

Gómez en carácter de apoderado y patrocinante del Banco Patagonia S.A., contestó la demanda incoada solicitando su rechazo.

En primer término, efectuó la negativa general y particular de los hechos y la documentación acompañada por la actora.

En principio, reconoció que la actora es cliente de su mandante con un paquete de productos financieros que incluye la Tarjeta de Crédito VISA, formalizado mediante una "Solicitud de Productos y Servicios - Personas Humanas".

Citó "Condiciones Generales" (1.8; 1.9; 1.12; 1.10) y "Condiciones Especiales" (1.2; 9.1 a 9.24) de la mentada "Solicitud de Productos y Servicios - Personas Humanas", que entendió vinculadas al caso de autos y al servicio prestado por el banco al cliente.

Y en su versión de los hechos, afirmó que los débitos solo pudieron realizarse con la conformidad de la titular de la tarjeta, quien suministró los datos de seguridad e identificación personal.

Recalcó que la actora reconoció tratativas para un plan de ahorro con Auto-Cattedrale Lombardía Auto S.A. en noviembre de 2017, y que el pago se haría mediante débito de tarjeta de crédito. Y que durante las mismas, la actora entregó sus datos personales y los datos identificatorios y de seguridad de su tarjeta de crédito VISA, los cuales son imprescindibles para generar y procesar los débitos mensuales.

Refirió que la actora conocía la existencia de los planes por sus números, recibió los cupones mensuales de pago, se contactó con VISA (que le confirmó que el comercio genera el débito), y recibió los resúmenes mensuales sin registrar reclamos por demora.

Sostuvo que el primer débito fue el 11/12/2017 y figuró en el resumen del 25/01/2018, y que la actora no cuestionó los resúmenes de diciembre de 2017 a julio de 2018 dentro del plazo legal de 30 días, lo que implicó su aceptación.

Indicó que, recién, el primer reclamo a Banco Patagonia S.A. fue el 23/08/2018, cuestionando solo dos débitos de ese mes. Dicha impugnación no tuvo efectos retroactivos, de conformidad a la Ley de Tarjeta de Crédito n°25.065 y las normas del BCRA.

Entiende desde dicha perspectiva que las negociaciones no fueron meras

tratativas, sino que fueron concluyentes, ya que la actora suministró datos confidenciales e intransferibles. Aclarando que los débitos en la tarjeta de la actora por dichos conceptos y a favor de cualquiera de las codemandadas no fueron incausados, ni efectuados unilateralmente por Banco Patagonia S.A.

Fundó en derecho conforme la postura tomada, argumentó la improcedencia de los daños reclamados a su mandante y ofreció prueba.

Por último, peticionó el rechazo de la demanda con imposición de costas a la contraria.

4.- En fecha 22/10/2020 (SEON) la actora contestó el traslado conferido de la documental de la contestación de demanda de Banco Patagonia S.A., negando e impugnando la autenticidad y contenido de la misma.

5.- En fecha 23/12/2020 (SEON) se presentó la Dra. Mariana Drago, en carácter de apoderada y patrocinante de FCA S.A. PARA FINES DETERMINADOS, y contestó la demanda solicitando su rechazo con costas a la contraria.

Luego de realizar las negativas de rito, en forma general y particular, detalló la actividad de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y el funcionamiento de los contratos de planes de ahorro previo.

Señaló que no resultan aplicables las normas de Defensa del Consumidor, en tanto la actora no ha demostrado su carácter de consumidor o destinataria final, ni ha subsumido los hechos bajo los presupuestos de la misma.

Y en relación a los planes de ahorro de la actora, indicó que la actora suscribió dos planes de ahorro: *“a) Plan de Ahorro Grupo 13850 y Orden 1: Suscrito el 29/09/2017 ante Lombardía Auto SA, modalidad 70-30, del cual la actora pagó 11 de 38 cuotas. El plan se encuentra rescindido desde el 17/04/2019, conforme a las normas que regían la relación; b) Plan de Ahorro Grupo 13926 y Orden 1: Suscrito el 31/10/2017 ante Lombardía Auto SA, modalidad 70-30, del cual la actora pagó 8 de 37 cuotas. El plan se encuentra rescindido desde el 14/12/2018, conforme a las reglas que regían la relación”*.

Considera insostenible el desconocimiento de los planes por parte de la actora, ya que *"nadie paga por más de un año las cuotas de un contrato que dice no haber suscripto"*. Señaló que la misma no realizó reclamos contra esta sociedad o el

concesionario, ni solicitó la cancelación del débito automático.

Y en ese orden de ideas, argumentó que el pago pacífico y prolongado contradice los actos actuales de la actora, lo cual es inadmisibile en derecho (artículos 1067 y 1065 inc. b del CCyCN).

Cuestionó la falta de constancia de los supuestos reclamos y la lógica de haber concurrido al banco en lugar de reclamar a las sociedades responsables. Y destacó que la actora admitió haber denunciado el extravío de su tarjeta a pesar de que no ocurrió, lo que devela una tendencia a tergiversar los hechos.

Afirmó que la actora celebró voluntariamente los contratos y que, posteriormente, ha perdido interés e intentó sustraerse de sus compromisos.

Adujo la improcedencia de los rubros reclamados y de la responsabilidad de su mandante, puesto que no ha incurrido en incumplimiento contractual o conducta antijurídica alguna.

Fundó en derecho. Acompañó documental y ofreció prueba.

**6.-** Tras el traslado de la documental de la contestación de demanda FCA S.A. PARA FINES DETERMINADOS conferido por providencia de fecha 10/02/2021, la actora contestó (17/02/2021 – SEON) negando la autenticidad, contenido y especialmente la firma insertas en la documental acompañada por la codemandada.

Luego la actora acompañó poder general a favor del Dr. Claudio Nicolás Paredes Llaytuqueo (E0003). En la misma oportunidad, desistió de la acción contra AUTOCATTEDEALE-LOMBARDIA AUTO S.A. y Fiat Plan.

A partir de presentación de fecha 08/09/2022 (E0002) renunció al apoderamiento la Dra. Drago, presentándose luego en fecha 15/11/2022, las Dras. Celina B. Urquizu y Lucía Fernandez Urquizu como nuevas apoderadas y patrocinantes (E0004).

El 03/10/2022 (I0003) se abrió la causa a prueba y se fijó la audiencia preliminar, la cual luego fue modificada por providencia de fecha 15/11/2022 (I0006), realizándose efectivamente el día 05/12/2022 (I0008). En dicha oportunidad, se proveyeron las pruebas ofrecidas por las partes.

El 18/06/2024 (I0020) se certificaron las pruebas producidas.

Tras el pedido de la parte actora y el correlativo traslado, en fecha 23/08/2024 (I0023) se declaró negligente a Banco Patagonia S.A. en la producción de la prueba informativa dirigida a ADEA S.A, y a FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en la producción de la prueba informativa dirigida a FCA ARGENTINA S.A.

En fecha 17/10/2024 se celebró la audiencia de prueba (art. 368 del CPCC, Ley 4142) en la que la demandada Banco Patagonia S.A. desistió de la confesional ofrecida y dada la incomparecencia de la restante ponente (FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS), sin que exista tampoco pliego presentado, se tuvo por perdido el derecho de dicha parte a exigir las posiciones de la actora (cfr. artículo 410 último párrafo CPCC). Y se recibió la declaración de dos (2) testigos (I0025): María Belén Espinosa y Silvina Edith Obrequé.

Por auto de fecha 05/12/2024 (I0026) se clausuró el periodo probatorio y se pusieron los autos a disposición para alegar. Facultad ejercida por las partes conforme alegatos presentados por la actora (E0025), y las demandadas FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS (E0026) y Banco Patagonia S.A. (E0027).

Luego de una audiencia conciliatoria (art. 34 CPCC) por la que las partes solicitaron la suspensión del plazo a efectos de arribar a un posible acuerdo, el que a la postre resultó infructuoso, en fecha 12/08/2025 (I0030) se pronunció el llamado de autos a sentencia (firme y consentido);

**CONSIDERANDO:**

**7.- La litis. Derecho aplicable.**

De los antecedentes anteriormente relacionados, surge que la cuestión a resolver versa sobre la procedencia (o no) del reclamo indemnizatorio efectuado por la actora con fundamento, por un lado, en la imposición sin autorización de dos planes de ahorro de automóviles por parte de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.

Y, por otro lado, contra el Banco Patagonia S.A. quien, según la visión de la actora, a partir de esos planes impuestos (contratos negados por la actora) generó un débito no autorizado a lo largo del tiempo sin detenerlo —pese a los reclamos— en la tarjeta de crédito VISA otorgada por esta codemandada y de la cual resulta titular.

En cuanto al derecho aplicable, fue cuestionada la aplicación de las normas del consumidor por parte de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, en tanto alegan que la actora no es calificable como consumidora final, habiendo adquirido los planes de referencia para el desarrollo de la actividad comercial (transporte de pasajeros) desarrollado por su esposo.

Sin embargo, se debe partir de la base que la parte actora negó la celebración de los contratos, induciendo que se vio expuesta a una práctica comercial abusiva de la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, a partir de la imposición arbitraria de planes de ahorro para la compra de dos automotores.

Es por ello, que el destino de los vehículos no resulta determinante para calificar a la presente contienda como regida por las normas de defensa del consumidor. Ya que la base del conflicto planteado no transcurre en principio en un válido contrato celebrado, sino que se reputa la inexistencia de los contratos de consumo.

Y en consecuencia, se denuncia la presencia de prácticas abusivas como escenario anterior al contrato de consumo. Por lo cual, el eventual destino de los bienes que hipotéticamente se hubiesen adquirido a partir de los contratos —supuestamente— impuestos unilateralmente por la demandada, resultan de un análisis totalmente prematuro por cuanto se denuncian como inexistentes.

Por lo que, bajo la plataforma fáctica planteada, queda analizar si a partir de la negación de los contratos y la —supuesta— imposición unilateral de los mismos por parte las demandadas, es posible la aplicación de las normas de consumo.

Al respecto, el art. 1092 CCyC al abordar la relación de consumo, contempla la figura del consumidor y del consumidor equiparado.

Y dicho artículo es complementado con lo fijado en el art. 1096 CCyC, que redefine la derogada —en la LDC— categoría del “*consumidor expuesto*” o “*bystander*”.

Dicha definición se localiza jurídicamente dentro del título de los “*Contratos de consumo*” en el capítulo de “*Formación del consentimiento*” y concretamente en las “*Prácticas abusivas*”, estableciendo: “Las normas de esta Sección y de la Sección 2° del presente capítulo son aplicables a todas las personas expuestas a las prácticas comerciales, determinables o no...”.

Así es que, si bien la categoría ilimitada se eliminó de la LDC, se redefinió a partir de la Ley 26.994 en el mentado artículo. El autor Fernando E. Shina sostiene: *“Decir todas las personas expuestas a las prácticas comerciales es exactamente lo mismo que decir cualquier persona expuesta a una relación de consumo. No parece que la nueva traducción propuesta por el legislador sea verdaderamente superadora de la anterior. El art. 1096 del CCCN incluye el mismo universo de personas que incluía el modificado art. 1° de la LDC. La diferencia no hay que buscarla en el universo de sujetos, sino en las condiciones requeridas para que ese grupo pueda ser titular de una acción.*

*En ese orden, el art. 1096 del CCCN dice que los expuestos a la relación de consumo tendrán acción si son afectados por informaciones insuficientes o publicidades engañosas. Esto significa que habrá bystander o tercero expuesto a la relación de consumo siempre que la cuestión involucre informaciones defectuosas o publicidades engañosas.”* (Shina, Fernando E. “Ley de Defensa del Consumidor Comentada”. Ed. Hammurabi, 2025. p. 137).

Y por su parte, la demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS cumple, en el marco de efectuar ofertas y prácticas comerciales, el rol de ser una persona jurídica que desarrolla de forma profesional mediante sus vendedores – concesionarias – la comercialización de vehículos (proveedor, art. 2 LDC), sin perjuicio de que alcance o no a cerrar un contrato con el consumidor.

Bajo esta perspectiva, se debe analizar en primera medida la existencia o no de contratos de planes de ahorro para la adquisición vehículos y la debida formación del consentimiento.

Eventualmente, ante la inexistencia de los mismos, se estará ante un escenario en que se llevó a cabo una práctica comercial abusiva, en el marco de tratativas contractuales.

Puesto que, en ese caso, los vendedores de la demandada se aprovecharon de los datos brindados por la actora a los vendedores de la demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, infringiendo los arts. 1099 (libertad de contratar) y 1100 (información) del CCC. Y de forma consiguiente corresponderá determinar la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios solicitados.

Por su parte, en relación al vínculo de relación de consumo que une a la actora Sánchez con el Banco Patagonia S.A., no hubo discusión acerca de que se halla dentro del estatuto del consumidor, conforme arts. 1 y 3 de la Ley 24.240, por los elementos que se hallan presentes en el caso: los sujetos involucrados y los objetos sobre los que recae la relación cuestionada (bienes y servicios bancarios: paquete de productos bancarios y financieros dentro del cual se halla la tarjeta de crédito VISA).

Frente a esta codemandada, se atribuye una deficiente prestación de su servicio por no detener los débitos automáticos (art. 35, 40 y 40 bis LDC) no autorizados y por la falta de debida información (art. 4 LDC) frente a conceptos incausados existentes en la tarjeta de crédito.

Así, la existencia de una relación de consumo con cada demandada determina el ámbito objetivo de aplicación de la protección normativa del consumidor o usuario.

Y, por lo tanto, la actora se encuentra amparada por un microsistema de protección que se establece a partir de los artículos 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional, 30 de la Constitución Provincial, 8 del Pacto de San José de Costa Rica, Ley 24.240 (y sus posteriores modificaciones), y —entre otros— artículos 1092, 1093, 1094 y concordantes del Código Civil y Comercial.

**8.- Sobre la existencia —o no— del contrato y la responsabilidad imputada a FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.**

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. 145 inc. 4 del CPCC y al “principio de colaboración procesal”, que consagra el art. 53 de la LDC e impone al proveedor el deber de aportar al proceso todo elemento probatorio que tenga en su poder o a su alcance y de prestar toda la colaboración necesaria para esclarecer el hecho.

Preliminarmente trataré la existencia o no de contrato celebrado entre las partes para la adhesión de dos (2) planes de ahorro, a fin de esclarecer si la contienda se da en el marco de lo contractual o bien de prácticas comerciales precontractuales.

En relación a ello, la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS acompañó en oportunidad de contestar demanda, una serie de

formularios con cláusulas predispuestas, entre las que se hallaban la Solicitud de Adhesión N° 2626467 de fecha 10/10/2017 y sus condiciones generales de contratación de fecha 29/09/2017; Solicitud de Adhesión N° 2644896 de fecha 13/11/2017 y las condiciones generales de contratación; más todos sus anexos, incluida la Solicitud de Adhesión a Débito por tarjeta de crédito de ambos.

Frente a ello, la actora desconoció toda la documental en cuestión y enfatizó en la falsedad de las firmas (17/02/2021 – SEON).

Ante dicha negativa, la codemandada no ofreció ni produjo prueba caligráfica a fin de demostrar la veracidad de los documentos y sus firmas insertas, con el objeto de confirmar la autoría de las mismas por parte de Claudia Rosanna Sánchez.

Asimismo la perita contadora Gladys Haydee Irala (exhorto agregado en fecha 28/12/2023) señaló que al tiempo del dictamen —en extraña jurisdicción— no se le exhibieron los contratos de adhesión de la actora sino que le mostraron uno genérico, el cual acompañó al informe.

Tampoco tuvo a la vista los documentos de rescisión de los supuestos contratos de adhesión (respuesta punto g) y sobre las causas de las mismas solo pudo acceder a lo que figuraba en el sistema informático de la demandada.

En el caso del plan identificado como “1) Grupo 13850, solicitud 2626467, fecha de ingreso 29/09/2017”, la información de rescisión se limitaba a “fecha de renuncia 17/04/2019 por rescisión”; y en el supuesto del identificado como “Grupo: 13926, solicitud: 2644896, fecha de ingreso: 31/10/17”, los datos escasos sobre la causa de rescisión son los siguientes: “fecha de renuncia 14/12/2018 por rechazo de...”.

De hecho la perita luego expresó: “Se desconoce si dichas causas son las verídicas atento a la falta de documentación respaldatoria de dicha información...”.

La perita efectuó las restantes conjeturas de ese dictamen, sobre la base del contrato genérico que le exhibieron, no sobre la documentación específica de la causa.

Ese dictamen fue impugnado por la demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en varias oportunidades, exigiendo a la perita mayores respuestas —aclaraciones— sin perjuicio de la escasez de documentación brindada a la misma.

Es así que esta última señaló que la parte demandada pedía nuevas aclaraciones y respuesta a las impugnaciones ya realizadas, sin aportar nuevos datos o información contable complementaria que ayude a dar respuestas con más precisión por los motivos ya expuestos. Por ello, reiteró la totalidad de lo dicho en los escritos anteriores.

Luego de ello, la demandada le brindó más documentación en torno al objeto de análisis a la perita, y dentro de lo novedoso que pudo aportar a partir de ello, la contadora Irala precisó los últimos pagos de los planes:

*“Grupo 13850 Orden 1 - Solicitud: 2626467:... Del detalle de cuenta corriente exhibido que se acompaña como parte y al final del propio ANEXO I, surge que el último pago recibido es de fecha 01/01/2019... La fecha de renuncia que surge de mi anterior informe, según la información previamente peritada es 17/04/2019, lo cual es 3 meses y medio posterior a la registración del último pago denunciado por la demandada”;*

*“Grupo: 13926 Orden 1 - Solicitud: 2644896... Del detalle de cuenta corriente exhibido que se acompaña como parte y al final del propio ANEXO II, surge que el último pago recibido es de fecha 01/12/2018... La fecha de renuncia de este plan es el 14/12/2018, el motivo de la información”.*

Conforme a dicha información, la perita resaltó de forma concluyente y en contraposición a lo sostenido por la impugnante, que solo uno de los planes fue rescindido por falta de pago (Grupo 13850 Orden 1 - Solicitud: 2626467), mientras que en el otro no, ya que solo habían pasado 13 días desde la registración del último pago.

Agregó la experta que no obstante la posición de la demandada, respecto a la rescisión no se exhibieron: cartas documentos notificando la rescisión de los contratos por falta de pago, con los respectivos acuses de recepción, tampoco un detalle claro de los cupones de pago a transferencias recibidas, con los montos totales pagados en cada oportunidad, fecha y modo del mismo.

Sin perjuicio de la posterior impugnación por parte de la misma codemandada, aprecio que el objeto principal de la pericia pudo ser cumplido y que las impugnaciones formuladas no franquean la mera disconformidad ante el resultado adverso de la pericia.

Dicha pericia, de todas formas, nada aporta en cuanto a la autenticidad de las firmas insertas en los contratos y anexos objeto de desconocimiento por parte de la

actora.

Es que, si bien existe un historial de pago, tal como especifica la perito (11 cuotas pagas imputadas al Grupo 13850 y 8 cuotas pagas correspondientes al Grupo 13926), conforme los términos del reclamo incoado por la actora, los mismos han sido desconocidos e indebidamente debitados de su tarjeta de crédito. Ocasionando incluso reiterados reclamos ante el Banco emisor de la tarjeta Visa y la impugnación de un resumen de cuenta.

La efectivización de esos débitos no implica, muchos menos en el marco protectorio de las normas de defensa del consumidor, la aceptación de la oferta.

Ya que dicha aceptación debe ser manifiesta y de plena conformidad (art. 978 CCyC) y de ello se deriva que en este tipo de contrataciones (por adhesión a cláusulas generales predispuestas) no alcanza con el cobro unilateral de las cuotas, es necesario la celebración de un contrato válidamente suscripto.

La extensión de los débitos —cobro de cuotas— a lo largo del tiempo (un año aproximadamente) no quita que los mismos sean inválidos por ser directamente incausados, mucho menos ello traduce la aceptación de los planes de ahorro ilícitamente impuestos por la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.

Como se ha dicho, los contratos de "adhesión" se caracterizan porque en su formación no existe posibilidad alguna de negociación previa entre las partes para acordar su configuración o redacción.

Se perfeccionan mediante el consentimiento que una de las partes brinda para aceptar la redacción o configuración del mismo, cuyo texto, cláusulas y condiciones previamente ha preparado la otra parte. Se califica de adhesión, puesto que el único ejercicio de la autonomía contractual que cabe a una de las partes (consumidor) es la de adherirse (consentir) o no, esa configuración o redacción con el contrato que ha predispuesto la otra parte.

En el caso de autos, esa manifestación de la voluntad (como elemento esencial) y el cual queda configurado mediante la imposición de la firma de la actora (como contratante del plan) no ha sido debidamente probado, desde que desconocida por la parte actora, no fue materia de prueba tal como la pericia caligráfica como señaló

previamente.

Tal como reconoce la doctrina, los pagos a lo largo del tiempo cuando resultan incausados no hacen a la aceptación tácita de los mismos, sin perjuicio de que existía al menos una impugnación del resumen de tarjeta de crédito comunicada al banco emisor de forma anterior a la rescisión (carta documento CD 912887945 de fecha 23/08/2018).

*“La segunda de las posturas, en cambio autoriza la acción de revisión total e íntegra de la cuenta, pese a no haber sido impugnados oportunamente los resúmenes o extractos de la cuenta. Así resultaría procedente la revisión del saldo de la cuenta con especial referencia a la causa u origen de las partidas registradas si medió error, dolo, fraude o cualquier otro vicio del consentimiento del cuentacorrentista; ello, a fin de evitar que se tenga por válida una conducta ilícita o abusivamente discrecional del banco. En este supuesto, ni el silencio, ni el pago del saldo deudor, ni el transcurso del tiempo cubrirían las irregularidades cometidas por el banco. Al respecto, señala Rouillón (en el C.d.C.c.y.a., t. II, p. 327, Ed. La ley, Buenos Aires, 2005) que la falta de impugnación de los resúmenes de cuenta corriente bancaria por parte del cliente, no es suficiente para admitir que el banco se enriquezca ilícitamente con el cobro de intereses excesivos y contrarios a la moral y las buenas costumbres; también, que la aceptación de las condiciones impuestas por el banco en el contrato de apertura de una cuenta corriente así como la omisión de impugnar los resúmenes de cuenta no serían causa jurídica inconvencional del enriquecimiento inmoral a costa de otros, originado por la fijación de una tasa de intereses usuraria sobre el descubierto; y asimismo, que tratándose de débitos realizados por el banco violando el régimen legal que los rige, esos débitos resultarían ilícitos por ser contrarios a la ley, serían actos nulos que no podrían ser convalidados por un acto de reconocimiento y menos aún si éste es tácito. De tal manera recoge ese autor la postura que sobre este asunto parece haber prevalecido en la doctrina” (v. Segovia, en E.y.c.d.n.C.d.C.d.I.R.A., t. II, p. 214, nota 2627, Buenos Aires, 1933; Fernández, en C.d.C.c., t. III, p. 500, Buenos Aires, 1950; Zavala Rodríguez, en C.d.C.y.l.c., t. V, p. 166, nro. 153, Buenos Aires, 1976; Giraldo, en C.c.b.y.c., p. 119, Buenos Aires, 1979; Williams, en C.d.c., t. 2-A, p. 373, nro. 184, Buenos Aires, 1986).*

El presente caso se hallaría dentro del último de los supuestos enunciados en la cita, pues los débitos se hicieron en base a contratos inexistentes, con un anexo de aceptación de débito automático inválido.

En una causa análoga con distinta base fáctica, pero donde también se debatían cobros de débitos incausados, la Cámara de Apelaciones local sostuvo: *“Consecuentemente entiendo que la falta de impugnación argumentada por las recurrentes no tiene sustento para posibilitar que judicialmente el consumidor pueda cuestionar débitos incorrectos e incausados, ya que no sólo debe tenerse en consideración que en el caso el consumidor es la parte más débil de la relación, sino que además ha quedado debidamente acreditado que el actor fue adherido a un seguro que, no sólo no solicitó en momento alguno, sino que además tampoco fue debidamente informado, ni consentida su contratación, y respecto de la cual tampoco recibió ni pudo suscribir la documentación pertinente”* (Cám. Ap. IV CJ- Se. 141/23 “MERCHANT”).

En la causa de autos, cabe la misma solución, pues en éste ha quedado demostrado que el actor fue adherido a dos (2) planes de ahorro que no suscribió, sino que le fueron impuestos compulsivamente por la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS.

Asimismo, en este sentido que propongo se ha pronunciado la jurisprudencia diciendo que *“Constituye un supuesto de inexistencia del acto jurídico su instrumentación sin firma, siendo aplicable dicha conclusión a los escritos judiciales”* (Cf. SCBA, 29/4/09 en autos Gamma Producciones Artísticas y Publicitarias c. Bonicatto, LL, OnLine, 70061178).

Y también que *“La falsedad de la firma inserta en un escrito conlleva su inexistencia, pues se trata de un requisito esencial y de un acto personalísimo, que no puede ser suplido por grafismos de terceros”* (Cf. CACC Mercedes, Sala II, 13/11/14 “Mas, Margarita s/ Sucesión ab intestato”, LLBA, 2015 (junio),576).

Es por ello, que el desconocimiento de la documental por parte de la actora, más la falta de demostración por parte de las demandadas de la veracidad y autoría de las firmas insertas en los contratos predispuestos, confirma con suficiente fuerza probatoria que los mismos no son válidos, de hecho resultan, a los fines de este examen, inexistentes.

Ya que no hubo formación de consentimiento en los términos de los arts. 971, 978, 990, 991, 1096 y 1099 y cdtes. del CCyC.

Y en consecuencia, lógicamente los débitos realizados en la tarjeta de crédito de

titularidad de la Sra. Sánchez resultan ilegítimos y sin fundamento alguno.

Por lo que como consecuencia la demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS deberá responder por los daños que, dicha conducta configurativa de una práctica comercial abusiva (arts. 1096, 1099, 1100 del CCyC y cdtes.), le generó a la actora.

#### **9.- La responsabilidad atribuida a Banco Patagonia S.A.**

Por su parte frente al Banco Patagonia S.A. la responsabilidad endilgada es en razón de la falta de respuesta ante los reclamos realizados por los débitos automáticos incausados detectados mes a mes en los resúmenes de cuenta de la actora.

Al respecto, se han producido pruebas como la carta documento traída por la actora dirigida a Banco Patagonia S.A. —reconocida por dicha codemandada en su contestación de demanda—; informe de Prisma Medios de Pagos S.A.U. (I0013) y la testimonial de Obrequé (I0025).

En la carta documento N°912887945 de fecha 23/08/2018 mediante la cual se efectuó impugnación de los débitos (incausados) en la tarjeta de crédito VISA.

Sánchez cuestionó los cargos (débitos) por los Planes de Ahorro que figuraban en el "Resumen n° 0199490-05-1-CR0104" con fecha de cierre 09/08/2018 y de vencimiento el 23/08/2018, identificados en sus resúmenes como realizados el 10/07/2018 con n° 542563 y n° 544700 con la denominación "DEB.AUT.FIAT PLAN".

Dejando asentado en la misma misiva que dichos débitos de Fiat se registran desde el mes de enero de 2018, sin ser "cargos" —en referencia a los planes— que haya contratado y muchos menos consentido que sean cobrados a través de su tarjeta de crédito.

Luego, el informe de Prisma Medios de Pagos S.A.U. (I0013) obra el detalle de los montos que fueron desconocidos y resueltos a favor de Sánchez, entre los que se encuentran los cobros correspondientes a ambos planes de los meses de mayo, junio, julio y septiembre —sin incluir agosto—.

Y en cuanto a su intervención, sostuvo que Prisma Medios de Pagos S.A.U. realiza el procesamiento de las compras y analiza los desconocimientos de estas por instrucción de las entidades bancarias (Banco Patagonia S.A. en este caso), único con

quien se relaciona.

Una vez realizado el reclamo, lo procesó por instrucción de la entidad financiera, quien es la encargada de reintegrar o no los consumos cuestionados. Afirmando que su mandante de esta forma cumple con su obligación hacia el banco, y éste para con su socio/a resolviendo si corresponde o no el pago.

Además informó que quien afronta los gastos relativos a compras fraudulentas son los comercios implicados. A esos comercios se les aplica lo que sistémicamente se llama “contracargo”, cuyo significado alude a un reverso de la transacción a favor del usuario, ante el desconocimiento efectuado de una compra.

Por otro lado, la testigo Obreque (10025) declaró que la actora efectuó reclamos reiterados a la entidad bancaria por los débitos no autorizados en su tarjeta de crédito, llamando varias veces al 0800 y que ella misma la ayudó a realizarlos. No obstante, no se detalló en la demanda ni lo indicó la testigo, si contaban con números de reclamos, ni la fecha precisa en que fueron realizados.

Sin perjuicio de la prueba aportada al proceso, la cual denota los inconvenientes entre la actora y FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS a partir de los débitos efectuados en la tarjeta de crédito, cuya entidad emisora es el Banco Patagonia S.A.; tal como cité previamente, las entidades bancarias no pueden verse enriquecidas por una acreencia sin causa.

Su responsabilidad frente a ello es objetiva porque el banco forma parte necesariamente de la cadena de comercialización y prestación del servicio financiero en cuestión.

Y ante el consumidor, el banco demandado debe responder solidariamente por los vicios o defectos en la prestación del servicio que causaron daños injustificados a su clienta Sánchez (art. 40 LDC).

Agravándose, incluso, las medidas que debió tomar el banco a partir del reclamo efectuado mediante carta documento (desde agosto 2018 en adelante), teniendo en cuenta su mayor deber de diligencia en su carácter de profesional en el servicio prestado (art. 1725 CCyC).

Los posteriores cobros efectuados mediante el banco por el sistema de débito, traslucen una deficiente prestación del servicio por parte de esta entidad.

No obstante, pese a la ausencia de reclamo formal, lo anterior a agosto de 2018 desde que se empezó a debitar las cuotas de los inexistentes contratos, no dejan de ser cobros injustificados que deben ser restituidos solidariamente por el Banco Patagonia S.A.

También falló el deber de seguridad que debe prestar la entidad bancaria (art. 5 LDC) en el marco de la celebración de estas contrataciones con entidades financieras de gran impacto en el mercado —v.gr. FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS—.

Los perjuicios generados por el cobro de débitos incausados no pueden ser soportados por el cliente, más allá de que el banco haya (o no) tenido la culpa, en términos de responsabilidad subjetiva.

Ya que la responsabilidad del Banco Patagonia S.A. es objetiva por el riesgo creado por colocar —a través de la emisión— en el mercado un sistema de pago (tarjeta de crédito) del cual obtiene un beneficio económico. Por ende, debe cargar, no solo con las ventajas de este tipo de negocios, sino también con los riesgos asociados a ello.

Y la realidad es que, sin ser necesario analizar la conducta desplegada desde el punto de vista subjetivo, objetivamente el Banco Patagonia S.A. participó en la materialización de los cobros incausados.

Asimismo, es relevante aclarar que el banco para eximirse de la responsabilidad debía probar la causa ajena. Es decir, que el daño se debió exclusivamente a la culpa de la víctima o de un tercero por quien no debe responder.

Sin embargo, no ha probado estos extremos, por cuanto Sánchez demostró no haber contratado los planes, y por otro lado, porque no puede desconocer que claramente FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, es una entidad a la cual aceptó y habilitó en su sistema de cobros automáticos, por presuntos beneficios económicos que iba a obtener a partir de sus operaciones. Ello así como conlleva una cosa (ganancias), también conlleva la otra: los riesgos de dichas maniobras.

Por lo tanto, en el marco de este tipo de operaciones donde subyace la conexidad contractual entre las demandadas, no resulta oponible los arts. 43 y 44 Ley 25.065, como intentó destacar la codemandada Banco Patagonia S.A. en su alegato ([E0027](#)).

En virtud de ello, Banco Patagonia S.A. resulta responsable de forma solidaria con la codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en base a los arts. 40 y 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

Más allá de las acciones de repetición que eventualmente pueda dirigir a la restante codemandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y/o a Prisma Medios de Pagos S.A.U. (operador de la tarjeta), entre quienes rigen relaciones de conexidad contractual (art. 1073 CCyC).

Puesto que la actividad de las mencionadas (banco, operador de la tarjeta y comercio) resulta inescindible a la hora de alcanzar la finalidad económica común o el logro del resultado perseguido por el sistema de tarjeta de crédito, lo cual implica compartir los efectos, tanto positivos como negativos, y apunta a negocios de mayor complejidad, posibilitados por una serie de contratos relacionados entre sí.

Así se sostuvo en la sentencia de la causa “IGLESIAS” (Se. 37/25) luego confirmada por la Cámara de Apelaciones local (Se. 146/25).

#### **10.- Daños reclamados.**

##### **10.1.- Daño directo.**

En primer lugar, la actora solicitó la restitución de las sumas debitadas en su tarjeta de crédito por la suma total de \$258.279,53; en los términos del art. 40 bis Ley 24.240.-

Habiendo quedado establecido la inexistencia de los contratos de planes de ahorro, los débitos realizados devienen incausados, por lo que corresponde hacer lugar a su devolución.

Sin embargo, corresponde tener en cuenta el informe emitido por Prisma Medios de Pagos S.A.U. (I0013), mediante el cual surge que una parte de los débitos que fueron desconocidos, se resolvieron a favor de la usuaria.

De forma paralela en la demanda, la actora reconoció que se efectuó la devolución de algunos montos, sin embargo, no estuvo de acuerdo en que los mismos se devolvieran en la forma de “créditos” a favor de los siguientes resúmenes de la tarjeta, también exigió los intereses que a la fecha se adeudan desde que se registró el pago hasta la devolución de los mismos.

Los montos devueltos a la Sra. Sánchez son los correspondientes a las siguientes fechas y montos: 10/05/2018: \$6.153,22 y \$6.156,69; 11/06/2018: \$6.376,76 y \$6.380,40; 10/07/2018: \$8.792,32 y \$6.621,23; y 10/09/2018: \$10.574,88 y \$10.565,33. En total: \$61.620,83.-

La circunstancia de que los mismos se hayan devuelto en forma de saldos a favor para afrontar los gastos en tarjeta de crédito en resúmenes, no implica que los mismos no se hayan devuelto.

Sin perjuicio de que dicha conducta desaprensiva contraria al trato digno que se le debe al cliente y que resulta conveniente a los intereses de la codemandada Banco Patagonia S.A., se tenga en cuenta a los efectos de evaluar daño punitivo.

Siendo que, según el informe de Prisma Medios de Pagos S.A.U., el banco es el encargado de reembolsar o no los gastos cuestionados, por ser el que tiene la relación contractual directa con el cliente.

Es por ello, sobre dichos montos reembolsados, corresponde calcular los intereses desde que cada uno de ellos fue debitado (fecha primera columna del resumen de tarjeta) hasta el efectivo cumplimiento de la sentencia, deduciendo los reembolsos (en fecha 06/09/2018) más los intereses negativos de estos, según la tasa judicial vigente en cada período ("Fleitas": Se. 62/18; "Machín": Se. 104/24).

En cuanto a los montos debitados y no devueltos, conforme la documental traída por la actora (resúmenes de tarjeta Visa) – no desconocida por las demandadas, quienes en el relato de los hechos reconocen la existencia de dichos cobros- y siendo que las demandadas no acompañaron prueba que descalificaran la veracidad de dichos montos, fechas y conceptos (art. 53 LDC), corresponde hacer lugar al reclamo de los siguientes importes: 11/12/2017: \$5.471,95; 10/01/2018: \$5.509,43 y \$5.512,43.-; 09/02/2018: \$5.577,65 y \$5.613,61.-; 09/03/2018: \$5.792,32 y \$5.795,53.-; 10/04/2018: \$5.967,62.- y \$5.970,97; 10/08/18: \$10.172,91 y \$10.178,84; 12/10/2018: \$13.979,74.- y \$13.062,88.-; 09/11/2018: \$14.537,29.-; 10/12/2018: \$14.537,70.- y \$14.549,99; 19/01/2019: \$14.542,32.-. Lo que totaliza la suma de \$156.773,18.-

A cada uno de los importes, en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia se le deberán liquidar los intereses desde la fecha de imputación obrante en el resumen de la tarjeta en la primera columna, hasta su efectivo pago.

Aplicando en sus respectivos lapsos de vigencia la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en los precedentes "GUICHAQUEO" (STJRNS3: Se. 76/16), "FLEITAS" (STJRNS3: Se. 62/18); "MACHIN" (STJRNS3: Se. 104/24) y su similar del fuero civil "IRAIRA" (STJRNS1: Se. 67/24), o la que pudiera establecerse en su reemplazo para futuros períodos.

Por último, no corresponde ser incluida en la liquidación la suma de \$39.885,52.- de fecha 19/02/2019 bajo el concepto de "*Débitos Varios*", por cuanto no puede derivarse de dicha descripción que el origen – claramente identificable en los anteriores resúmenes- de dicho débito sea el cobro indebido de los planes de Fiat. Por lo que el presente monto resulta improcedente.

#### **10.2.- Daño emergente. Sumas gastos.**

Bajo este rubro, la actora solicitó la indemnización de los gastos extrajudiciales realizados como consecuencia de los reclamos, como las llamadas telefónicas, traslados, consultas a letrados, asistencia a audiencia, pago de copias, etc.

Sin perjuicio de la enunciación genérica, se advierte que la índole de los mismos se identifica propiamente con costas del proceso.

Al respecto, importa señalar que la jurisprudencia tiene establecido que la condena en costas comprende todos los gastos que el litigante se vio precisado a realizar para obtener el reconocimiento de su derecho. Por lo tanto, no sólo se incluirán los devengados durante la tramitación del juicio, sino también los efectuados antes con miras a la promoción del pleito o para evitarlo; sean intimaciones, actuaciones notariales, elementos probatorios como fotografías, planos, mensuras, etc. Tales gastos son los que corresponden a una actuación procesal normal; los que corresponden a una actuación con derecho; los que necesariamente se deben afrontar para obtener un resultado favorable (C. Civ. y Com. Lomas de Zamora, sala 1ª, 64147 RSD-308-7 S, 20/9/2007, "Vascellari, Pablo v. Cons. Propietarios Av. Mitre 1089 Avellaneda s/daños y perjuicios").

Así ello, el reembolso de gastos pretendido no constituye en rigor un rubro autónomo, sino que indudablemente y de conformidad con lo establecido en el art. 71 del CPCC —Ley 5777—, integran las costas procesales. En efecto y como tales, quedan a cargo de la parte a quien se impongan las mismas; obligación que se retrotrae al

tiempo en que se realizó cada erogación (probada) y a la que, por consiguiente, en su oportunidad se le deben adicionar los intereses devengados hasta su efectivo reintegro, según la tasa judicial vigente en cada período.

### **10.3.- Daño Moral.**

La accionante también reclamó una indemnización de \$250.000 por las consecuencias extrapatrimoniales que adujo haber experimentado por la imposición ilegítima de la adquisición de dos planes de ahorro, que generaron los débitos automáticos en su resumen de cuenta, los cuales nunca autorizó.

El daño extrapatrimonial o moral ha sido definido como la “*modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial, que habrá de traducirse en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial*” (PIZARRO, R., Daño Moral. Prevención / Reparación / Punicción, Ed. Hammurabi, Bs. As., 1996, pág. 47).

En el sistema del Código Civil y Comercial rige la regulación unitaria de la responsabilidad civil, en cuanto a su finalidad y presupuestos (art. 1716 CCyC); es decir, ya sin diferenciarse la responsabilidad civil contractual y extracontractual, propia del régimen anterior.

De todas formas, no debe perderse de vista que la responsabilidad por daños en las relaciones de consumo se enmarca —conforme arts. 5, 40 y ccds. de la LDC— en un régimen autónomo, signado por la prevención y la superación del rígido encuadramiento de la responsabilidad en órbitas diferenciadas (contractual o extracontractual), la objetivación de la responsabilidad del proveedor, la ampliación de la legitimación activa y pasiva, la unificación de los plazos de prescripción y la preocupación por el afianzamiento del principio de reparación integral. (LORENZETTI, L., Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2003, p. 382 y SOZZO, G., "Daños sufridos por consumidores (Jurisprudencia y cambios legislativos)", en Derecho Privado y Comunitario, 2002-1, p. 558).

Conforme el art. 1738 del CCyC, la indemnización comprende, entre otras cosas, las “*afecciones espirituales legítimas*”, es decir, el daño moral o extrapatrimonial.

“*La referencia del texto [el art. 1738 del Cód. Civ. y Com. de la Nación] a las*

*afecciones espirituales legítimas le confiere al daño moral un contenido amplio, abarcativo de todas las consecuencias no patrimoniales. En ese sentido ha descendido notoriamente el "piso" o "umbral" a partir del cual las angustias, molestias, inquietudes, zozobras, dolor, padecimientos, etcétera, determinan el nacimiento del daño moral, acentuándose la protección de la persona humana” (Lorenzetti, Ricardo L., “Código Civil y Comercial de la Nación”, T. VIII, p. 485, Rubinzal-Culzoni Editores, Sta. Fe, 2015).*

Si bien en tales supuestos el daño moral en principio no se presume y, por ende, debe ser probado, quedan a salvo las hipótesis contempladas por el art. 1744 del CCyC.

De esa norma se infiere una clara excepción a la regla general de la carga de la prueba cuando los daños surgen notoriamente de los mismos hechos que lo ocasionaron. Los hechos notorios son aquellos hechos comunes, conocidos y tenidos por ciertos por la generalidad de las personas, que por investir tal calidad excluyen la posibilidad de que sean puestos en duda por el órgano judicial (Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación comentado, Buenos Aires, 2015, t. VIII, p. 513, nro. III.1.).

Lo cual implica que la respectiva facultad judicial debe ser ejercida con rigurosa medida, analizando detenidamente la índole del hecho generador de la responsabilidad y demás circunstancias concurrentes, dado que comúnmente en el ámbito contractual lo que resulta afectado no es más que un interés patrimonial.

En el presente caso quedó plasmado el injusto padecimiento de la actora ante la conducta de las demandadas.

Por un lado, la empresa FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, en cuanto como ha quedado probado que le impuso en forma unilateral y sin consentimiento, la adquisición de dos planes de ahorro previo, casi simultaneo.

Y, por otro lado, Banco Patagonia S.A. que, como se abordó en el apartado relativo a su responsabilidad, ha facilitado mediante el sistema de débito automático la comercialización de dichos planes, omitiendo colaborar con la parte actora cuando efectuó reclamos para detener el débito.

Ha sido prolongado el tiempo en que se efectuaron los débitos incausados, mes a mes, sin que las proveedoras dieran respuesta válida ante los reclamos a fin de obtener

el desligamiento de dichos cobros infundados.

Es presumible el estado de angustia y ansiedad alegado por la actora al verse privada las sumas debitadas, y el consecuente derrotero que debió atravesar entre llamados y reclamos para la cancelación de los mismos.

Asimismo la testigo Espinosa (I0025), compañera de trabajo de Sánchez, declaró el padecimiento y las incomodidades generadas por esta situación. Pues señaló que Sánchez le contó que por estos cobros indebidos no podía gozar de su sueldo mensual ya que le descontaban casi todo para el pago de los mismos.

También comentó que Sánchez de vez en cuando solicitaba salir en horario de trabajo para poder ir a hacer reclamos al Banco Patagonia S.A., siendo ello, a mi parecer, claramente incómodo desde la percepción de cualquier persona responsable en su trabajo.

Por otro lado, la testigo Obreque (I0025), al responder cómo afectó emocionalmente a la señora Sánchez lo sucedido, refirió: *“Bueno, en varias oportunidades a ella, yo la noté bastante mal, porque es más, en un momento ella casi no cobraba dinero... hubo un día que, bueno, estuvo mal, fue a mi casa ... ella estuvo, lloró un poco porque, bueno, obviamente alguien que le descuentan plata y que te quedás sin sueldo no tenés cómo afrontar otros gastos”*.

Según los dichos de la actora los descuentos solo finalizaron a consecuencia de la denuncia de extravío de su tarjeta. Resultando sumamente tedioso para la actora llegar al resultado de que no le descuenten más esas importantes sumas de dinero —en el contexto de lo que gastaba mes a mes la actora conforme los resúmenes de tarjeta acompañados—.

En ese sentido, no es difícil imaginar la impotencia, el malestar y la decepción experimentada debiendo recurrir a un proceso judicial a efectos de perseguir el reconocimiento de sus derechos ante el injustificado accionar de las demandadas, lo que sin duda constituye una falta lo suficientemente grave para afectar la esfera espiritual de la persona.

Con las dificultades que entraña, lo resarcible y que ahora se intenta establecer es el *“precio del consuelo”*; de proporcionarle al damnificado recursos aptos para menguar el detrimento causado, de permitirle acceder a gratificaciones viables, confortando el

padecimiento con bienes idóneos para consolarlo, o sea para proporcionarle alegría, gozo, alivio, descanso de la pena.

Esta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar, reparar el padecimiento en la esfera no patrimonial mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, etcétera, que le permitan a la víctima, como lo decidió la Corte nacional, obtener satisfacción, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales.

El dinero no cumple una función valorativa exacta; el dolor no puede medirse o tasarse, sino que se trata solamente de dar algunos medios de satisfacción, lo cual no es igual a la equivalencia (CSJN, 04/12/2011, “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros”, RCyS, 2011-VIII-176, con apostilla de Jorge M. Galdós).

No comparto que el daño moral se cuantifique a partir de su cotejo con el monto del daño material y aplicando —directamente— un porcentaje respecto de lo concedido por este último (tal criterio indemnizatorio de proporcionalidad ha sido, generalmente, desestimado por la doctrina y jurisprudencia).

Ahora bien, no es fácil determinar el importe tendiente a resarcirlo porque, justamente, no se halla sujeto a cánones objetivos, sino a la prudente ponderación sobre la lesión a las afecciones íntimas del perjudicado, a los padecimientos que experimenta y a la incertidumbre sobre su restablecimiento, en síntesis, a los agravios que se configuran en el ámbito espiritual de la víctima, que no siempre resultan claramente exteriorizados.

Su monto, así, queda librado a la interpretación que debe hacer el sentenciante a la luz de las constancias aportadas a la causa, tratando de analizar, en cada caso, sus particularidades, teniendo siempre presente que su reparación no puede ser fuente de un beneficio inesperado o enriquecimiento injusto, pero que debe satisfacer, en la medida de lo posible, el demérito sufrido por el hecho, compensando y mitigando las afecciones espirituales sufridas.

En función de lo expuesto, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad y por estimarlo equitativo y suficiente para que la actora cubra gastos de su interés que le proporcionen satisfacciones y compensen o aminoren las aludidas consecuencias no patrimoniales, optaré por receptar el resarcimiento por daño moral en la suma de

\$1.500.000 (art. 1741 CCyC y art. 145 CPCC).

Teniendo en cuenta que dicho monto es cuantificado a valores actuales (fecha de esta sentencia), en la etapa de liquidación se deberán adicionar intereses a una tasa pura anual del 8%, desde la fecha de la primera cuota (registrada en la primera columna del resumen) hasta la fecha del presente pronunciamiento.

Al respecto, el STJRN ha expuesto que *“Cuando las sumas de condena representan obligaciones de valor cuantificadas al momento de la sentencia, no existe ningún impedimento de aplicar a las mismas una tasa pura de interés, desde el momento en que el perjuicio se produjo y hasta la fecha de la sentencia de Primera Instancia; ya que la misma está destinada a retribuir el uso del capital. Así se ha sostenido que: Los intereses de una indemnización de daños deberán computarse desde la producción del perjuicio hasta el pronunciamiento apelado a una tasa del 8% anual, como tasa pura, dado que resulta suficientemente compensatoria ante una deuda de valor fijada a valores actuales...”* (STJRNS1: Se. 4/18. "TAMBONE" y Se. 100/16 "TORRES").

Y a partir de entonces y hasta su pago, la tasa de interés moratorio fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en los precedentes "MACHIN" (STJRNS3: Se. 104/24) y su similar del fuero civil "IRAIRA" (STJRNS1: Se. 67/24), o la que pudiera establecerse en su reemplazo para futuros períodos.

#### **10.4.- Daño punitivo.**

La parte actora solicitó por tal concepto la suma de \$600.000.-

El artículo 52 bis de la LDC textualmente dispone: *“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”.*

Los daños punitivos son, según Pizarro, *“sumas de dinero que los tribunales*

*mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas, La Rocca, 1993, pág. 291/2).*

El incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria, pero no suficiente para imponer la condena punitiva; ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, – Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949).

Así, se ha dicho también que *“...la aplicación del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor debe ser de carácter excepcional y, por lo tanto, más allá de la obvia exigencia de que medie el “incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales para el consumidor”, se requiere algo más, lo que tiene ver con la necesidad de que exista un grave reproche sobre la conducta del deudor, aun cuando la norma no lo mencione” (cfr. Rúa, María Isabel, “El daño punitivo a la luz de los precedentes judiciales”, JA, 2011IV, fascículo n° 6, pág. 11/12). “De ello se sigue que su procedencia no puede ser determinada mecánicamente: ante el incumplimiento, la sanción; sino que requiere de un análisis exhaustivo de la conducta del responsable, a efectos de desentrañar si ha mediado un desinterés manifiesto por los derechos de terceros o un abuso de posición dominante, o un lucro indebido”.-“De otro modo, incluyendo la multa por daño punitivo como un rubro indemnizatorio más, siempre correríamos el riesgo de propiciar un enriquecimiento ilícito a favor de la víctima, extremo no querido por el sistema de reparación de daños del derecho civil” (“Duran Darío Leonardo c. Iruña S.A. y otros s/Resolución de contrato”, Expte. N° 472438/2012, Cám. Civ. Pcia. de Neuquén).*

En consonancia con lo expuesto, considero que no cualquier incumplimiento debe ser objeto de la multa civil prevista en el Art. 52 bis LDC, sino que cada caso en particular debe ser evaluado con suma mesura a tenor de las circunstancias de hecho y prueba.

En este caso, en primer orden se aprecia y ha quedado demostrada la responsabilidad de la demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS en la imputación arbitraria y unilateral de adhesión a dos planes de ahorro, los que no se probó que fueran firmados por la actora, generando ello cobros indebidos mediante el sistema de débito automático, facilitado por la entidad Banco Patagonia S.A.

Ello denota el abuso en prácticas comerciales llevadas a cabo de forma telefónica – versión que no pudo ser revertida por la administradora del plan – que en el acto de ofrecer un producto, terminan extrayendo datos de la persona con la excusa de hacer averiguaciones y finalmente utilizan los mismos dolosamente para endosarle al consumidor un contrato que no celebró. Llegando incluso al extremo de falsificar firmas.

Explican los autores que *“...la abusividad en el ejercicio de las prácticas comerciales denotan en la practica una alteración de la libertad y dignidad del consumidor, en tanto o bien lo exponen a situaciones humillantes y vejatorias; o bien lo incitan a la adquisición de bienes y servicios mediante engaño o la coacción”*. La Directiva del Parlamento Europeo N° 2005/29/CE sobre prácticas comerciales explica que la conducta abusiva puede darse por prácticas comerciales engañosas o prácticas comerciales agresivas. Las prácticas comerciales engañosas, pueden darse por una omisión, que se configura *“cuando se omite o se ofrece de manera poco clara, ininteligible, ambigua o en un momento que no es el adecuado la información sustancial que necesita el consumidor medio, según el contexto, para tomar una decisión sobre una transacción, lo que, en consecuencia, hace o puede hacer que el consumidor tome una decisión sobre la compra que de otro modo no hubiera tomado”*. (Krieger, W.F., *“Prácticas abusivas en el derecho del consumidor”*, Ed. El Derecho, págs. 71/72) (Cám. Ap. IV CJ- Se. 141/23 “MERCHANT”).

El incumplimiento legal por parte de FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS es palpable, no solo ha fallado al deber de actuar de buena fe a través de sus vendedores, sino que llegó al extremo de ejecutar maquinaciones engañosas y fraudulentas con total desprecio y desinterés por los derechos de los consumidores, faltando a toda ética profesional.

Se suma a dicha maniobra fraudulenta, la conducta del Banco Patagonia S.A. que,

en definitiva, coadyuvó a que el resultado sea el logrado: prácticamente un año entero de cobros incausados del que ambas proveedoras se vieron beneficiados de alguna u otra forma —conexidad contractual—.

Pues el banco en todo momento intentó desligarse de la tarea de detener el débito automático, sin poder desconocer que ello fue solicitado expresamente en la carta documento CD 912887945 de fecha 23/08/2018, en la cual se impugnó los consumos en cuestión, identificándolos expresamente tal como figuraban en los resúmenes de tarjeta: “*De. Aut. Fiat Plan 46542-563/01*” y “*De. Aut. Fiat Plan 46544-700/01*”.

Y manifestó de forma seguida, que los mismos “... *se registran del mes de enero del corriente año. A partir de ese momento en los resúmenes de mi cuenta bancaria se registran cargos que no he contratado ni muchos menos he consentido sean cobrado a través de las tarjetas de crédito de las cuales soy titular*”.

Luego en una actuación francamente ambigua y contradictoria conforme el contexto de la situación, en el resumen Nro. 0198142-05-1-CR0104 con vencimiento del 25/08/18, se puede observar claramente cómo procedieron a devolver los débitos en relación a los cobros indebidos —incluso algunos anteriores al resumen impugnado— y paralelamente, se ve renglones abajo, el cobro nuevamente de conceptos de débito automático de Fiat Plan.

Es decir, de lo que le devolvieron, le volvieron a descontar nuevamente subsiguientes débitos de lo mismos que ellos mismos reconocieron como “*cargos desconocidos*”, lo cual conforme a lo informado por Prisma Medios de Pago S.A.U. “*fueron resueltos a favor de la usuaria*”.

Ante el aviso fehaciente de la usuaria y habiendo resuelto a favor de la usuaria previamente, lo lógico y razonable era que la entidad bancaria a través de los medios que con los que cuenta, hubiese bloqueado o desautorizado de forma inmediata los subsiguientes cobros imputados y provenientes de Fiat Plan.

Sin embargo, Banco Patagonia S.A. colaboró con que todo resulte aún más tedioso y dificultoso de resolver para su clienta, incumpliendo con una prestación eficiente de su servicio y con ello infringiendo el deber de trato digno y equitativo.

La actora en la carta documento dejó en claro que no existió la celebración de contrato alguno y que tampoco fue consentido el débito automático, por lo que resulta

abusivo y excesivamente burocrático exigir a la consumidora el desconocimiento de todos y cada uno de los subsiguientes resúmenes cuando el error no es aritmético sino que denuncia cobros sucesivos de la misma entidad —Fiat Plan (FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS)— sin causa.

Pues en una conducta omisiva y desalentadora para la actora, sin perjuicio de la impugnación, continuó permitiendo los débitos automáticos de los periodos subsiguientes a septiembre 2018, sin inhabilitar los mismos a fin de no generar nuevas deudas al cliente.

Provocando ello que cuando devolvió los fondos debitados, los imputó a posteriores resúmenes de cuenta de tarjeta de crédito, sin darle la oportunidad a la actora de devolvérselos a su cuenta bancaria de contado, tal como se lo debitó oportunamente.

Además no debo pasar por alto, que los montos de las cuotas de dichos planes en los gastos que se observan en los resúmenes de tarjeta, proporcionalmente tenían un impacto significativo alto para la economía de gastos en crédito que manejaba la consumidora Sánchez. Ello surge de la simple comparación de los montos con los restantes consumos que tenía mensualmente.

En resumen, siendo que las codemandadas son profesionales para el cumplimiento de las obligaciones reseñadas y con un mayor deber de diligencia que un contratante común (art. 1725 CCyC); todo lo cual supone una clara violación a los deberes de información adecuada y veraz y de trato digno y equitativo (arts. 4 y 8 bis LDC; art. 42 CN); corresponde que sean condenadas solidariamente al pago de la multa civil por daño punitivo.

En ese contexto, entonces, no tengo ninguna duda que se configura la situación de particular gravedad que torna admisible la aplicación de la multa civil peticionada, en tanto el actuar de las demandadas ha sido “*objetivamente descalificable desde el punto de vista social*”, disvaliosa por la indiferencia hacia la persona del consumidor contratante, desidia o abuso de una posición de privilegio.

Ahora bien, cuestión más compleja resulta determinar su cuantía.

La Cámara de Apelaciones de esta ciudad ha señalado en diversas sentencias (vg. “SUAREZ” Se. 50/23) su criterio —de base doctrinaria y jurisprudencial— según el cual, por no implicar el daño punitivo un rubro indemnizatorio, sino una sanción de

carácter preventivo impuesta por el juez, el consumidor accionante no puede ni debe mensurar dicho rubro, y de hacerlo, el sentenciante en modo alguno quedará limitado por dicha petición (conf. F. Álvarez Larrondo, en “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación”, en La Ley del 29.11.2010).

Aunque cierta doctrina receptada en algunos pronunciamientos judiciales propugna la utilización de una fórmula matemática para la determinación de la condenación punitiva, incitando evitar acudir a criterios subjetivos no explicitados, infundados, irreproducibles o inverificables, lo cierto es que, por un lado, aquella no ha tenido acogida jurisprudencial en el fuero local; y por otro lado, según mi apreciación, supone dificultosos cálculos (por no decir impracticables) y, en definitiva, tampoco supera la prudente discrecionalidad, puesto que en gran medida consiste en aplicar variables basadas en conjeturas o probabilidades (también subjetivamente establecidas).

Sobre tales formas posibles de mensuración, entre otros autores, se ha explayado el autor Irigoyen Testa, M. (“Monto de los Daños Punitivos para Prevenir Daños Reparables” publicado en Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de La Empresa, LA LEY, Año II, número 6, diciembre de 2011, págs. 87-94).

Por mi parte, sin desatender la prudencia que se requiere para establecer la sanción por daño punitivo, tomaré como pautas orientadoras y de valoración —tal como impone el propio art. 52 bis de la LDC— la índole y gravedad del hecho y demás circunstancias concretas del caso ya descriptas, la repercusión social de la conducta que se le reprocha, como así también las diversas funciones que el instituto está destinado a cumplir (vgr. sancionatoria, disuasiva, ejemplificadora, preventiva de futuros daños).

Asimismo, tengo en consideración el límite de razonabilidad contemplado por el Superior Tribunal de Justicia para fijar el daño punitivo: “... *las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos.*” (STJRNS1 Se. 133/23 “BARTORELLI”).

Bajo tales parámetros y teniendo en cuenta el capital más los intereses estimados —a liquidarse en etapa de cumplimiento de sentencia—, fijo el monto de condena en concepto de daño punitivo, a esta fecha, en la suma de \$3.500.000 (art. 147 CPCC).

Y puesto que la multa civil, a diferencia de los daños originados en el ilícito, tiene

su causa en la sentencia —constitutiva— que la reconoce y fija su monto según su valor actual, solo corresponderá adicionar los intereses posteriores a este pronunciamiento, en caso de no cumplirse la condena dentro del plazo, según la tasa fijada el STJ en "MACHIN" (STJRNS3: Se. 104/24) y su similar del fuero civil "IRAIRA" (STJRNS1: Se. 67/24), o la que pudiera establecerse en su reemplazo para futuros períodos.

**11.- Monto total de condena.**

En definitiva, la demanda prospera por los siguientes rubros e importes indemnizatorios: i) Daño directo (emergente): \$218.394,01; ii) Consecuencias no patrimoniales (daño moral): \$1.500.000; iii) Daño punitivo (multa civil): \$3.500.000.-

Lo que totaliza la suma de \$5.218.394,01.-, a la que se deberán adicionar los intereses y deducciones según lo determinado en los considerandos respecto de cada rubro.

**12.- Costas.**

Las costas se impondrán a las demandadas FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y Banco Patagonia S.A. por su condición objetiva de vencidas (art. 62 del CPCC).

En otro aspecto, cabe precisar que el monto base arancelario que deberá tenerse en cuenta para la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital de condena más los intereses que se liquiden en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia.

Por lo que ahora se determinarán los honorarios de los letrados en unidades porcentuales —de ese total— según la respectiva escala legal y las demás pautas arancelarias de aplicación (Ley 2212).

Por todo lo expuesto, **RESUELVO:**

**I.-** Hacer lugar a la demanda promovida por CLAUDIA ROSANNA SANCHEZ contra FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y BANCO PATAGONIA S.A. y, en consecuencia, condenar a estas últimas a abonar a la parte actora dentro del plazo de DIEZ (10) días, la suma de PESOS CINCO MILLONES DOSCIENTOS DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO CON UN CENTAVO (\$5.218.394,01) en concepto de capital (indemnización), más los

intereses y deducciones que se calculen en la oportunidad y forma indicada en los considerandos. Todo ello bajo apercibimiento de ejecución (art. 145 y cc. CPCC).

**II.-** Imponer las costas a las demandadas FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS y Banco Patagonia S.A. por su condición objetiva de vencidas (art. 62 del CPCC).

**III.-** Regular los honorarios profesionales del Dr. CLAUDIO NICOLÁS PAREDES LLAYTUQUEO, por su actuación como letrado apoderado y patrocinante de la parte actora, en el 15,4 % (11% +40%).

Se regulan los honorarios profesionales de las letradas de la parte demandada FCA S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS, a la Dra. MARIANA DRAGO en el 4,9% (7%/2 etapas \* 1 cumplida + 40% por apoderamiento), y a las Dras. CELINA URQUIZU y LUCIA FERNANDEZ URQUIZU en forma conjunta, en el 4,9% (7%/2 etapas \* 1 cumplida + 40% por apoderamiento), todas ellas en el carácter de apoderadas y patrocinantes. O bien en la suma equivalente al mínimo legal de 10 JUS + 40% (5 JUS + 40% por cada etapa); el que resulte mayor.

Asimismo, los honorarios del Dr. JORGE ARTURO GOMEZ, apoderado y a la vez patrocinante de Banco Patagonia S.A., se regulan en el 9,8% (7%+40%). O bien en la suma equivalente al mínimo legal de 10 JUS + 40%; el que resulte mayor.

Todos esos porcentajes, según lo expuesto en los considerandos (punto 12), aplicables sobre el monto base que resulte de la sumatoria del capital de condena más los intereses y deducciones que se liquiden en la etapa de cumplimiento y/o ejecución de sentencia.

Los estipendios así fijados no incluyen la alícuota del I.V.A., que en caso de corresponder deberá adicionarse.

Para efectuar tales regulaciones se tuvo en consideración la naturaleza y monto del proceso (MB. \$5.218.394,01 más intereses); su trámite sumarísimo, como así también el mérito de la labor profesional apreciada por su calidad, extensión y resultado obtenido según la escala tarifaria legal (conf. arts. 6 a 12, 20, 40, 48 y cc. de la L.A. N° 2212). Cúmplase con la ley 869.

**IV.-** La presente sentencia definitiva se registra en protocolo digital y quedará notificada a través de su publicación en el sistema de gestión judicial PUMA (cfr. arts.

38, 120 y 138 del CPCC).

**Diego De Vergilio**  
**Juez**