

Viedma, 03 de julio de 2025.-

VISTO: el expediente "**QUINTEROS HUGO ORLANDO C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DE MENOR CUANTÍA**", registrado como **VI-00173-JP-2024**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.-

ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 03/09/2024 se presentó Hugo Orlando Quinteros, DNI 26.645.612, por medio de letrado apoderado, e interpuso demanda de menor cuantía en término de los art. 802 y s.s. del CPCyCRN y el art. 53 de la LDC contra la empresa BANCO PATAGONIA S.A. con CUIT 30500006613.-

Solicita medida cautelar de no innovar a fin de ordenar a la demandada, cesar en los débitos que está realizando sobre cuenta bancaria de titularidad del actor, por considerar que el concepto de dichos débitos es desconocido y no ha sido autorizado.

Asimismo solicita la **devolución de los montos debitados** por la suma de PESOS DOSCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS DIEZ CON 35/100 (\$ **213.410,35**), reclama la suma de PESOS UNO MILLÓN CON 00/100 (\$ **1.000.000,00**) en concepto de **daño punitivo** y la suma de PESOS QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE CON 65/100 (\$ **586.589,65**) en concepto de **daño moral**.

Refiere que la relación de consumo con el Banco Patagonia comenzó hace muchos años atrás, manteniendo distintos productos financieros con el banco.-

Explica que tuvo un retraso en el pago de su tarjeta de crédito y que, la entidad bancaria se consideró con el derecho de cobrarse para sí mismo, en concepto de "Oficina de Legales", distintos montos que oscilaron entre los

16 mil y los 24 mil pesos, en los meses de octubre, noviembre y diciembre 2023, sin su autorización, ni explicación alguna.

Relata que se acercó personalmente a la sucursal bancaria, a los fines de conocer más sobre los débitos en cuestión, pero se limitaron a indicarle que, como su deuda había sido vendida, esos montos eran los costos de la “cuestión legal” de dicha venta. Estos reclamos indica que quedaron identificados con el nro. 2314545401 y nro. 2314808214, de los cuales el Banco “contestó” mediante envíos de correos electrónicos en fechas 07/12/2023 y 12/12/2023, indicando en ambos reclamos que *“Referente a su reclamo, nos ponemos en contacto con Ud. para comunicarle que el mismo se encuentra regularizado.”*, sin mayores detalles ni explicaciones.-

Refiere que a los fines de poder obtener más información es que inicia mediación contra el Banco, a mediados de diciembre 2023. A su vez, presentó reclamo por nota formal, en la sucursal, con fecha 19/12/2023, la cual sostiene que nunca tuvo respuesta, y por la que se puso en conocimiento al banco de los débitos en cuestión, al tiempo que se lo intimaba a otorgar formal respuesta.

Refiere que incluso luego de dicho reclamo, en fecha 03/09/2024, le volvieron a debitar después de varios meses sin hacerlo, y esta vez el monto fue considerablemente mayor, superior a los 150 mil pesos.

Explica que luego tuvo otro problema, intentó ingresar en su homebanking, pero le surgía un error. dicho error consistía en que cuanto intentaba avanzar a alguna de las pestañas relativas a las transferencias o cualquier otra cosa, el sistema le pedía que actualizara sus datos. Esto lo realizó, pero se lo volvía a solicitar de forma constante. Cuando se comunica con el Banco, le indican que envíe una captura de pantalla de dicho problema, enviando dicho correo ese mismo día, siendo el 21/12/2023. Este reclamo

fue identificado con el nro. 2315275475.-

Refiere que 3 días antes de navidad, el 22/12/2023 cobró el aguinaldo, y al no poder ingresar en su homebanking a los fines de realizar las transferencias que requería, se apersonó en la sucursal, obteniendo un número con un cajero a los fines de retirar su dinero. Sin embargo, en ese momento le informan que con su DNI no tenían registro de ninguna cuenta activa en el Banco, por lo que no tenía forma de disponer de su dinero por un supuesto cierre de cuenta.-

Explica que cuando habla con un representante del Banco, le indican que había sido él mismo, quien había solicitado el cierre de cuenta, supuestamente mediante el mismo sistema del homebaking, y que ello tuvo lugar supuestamente el día 06/12/2023 en horario de la 1am. Agrega que lo peor de todo fue que el empleado del Banco insistió en que había sido él quien había solicitado el cierre de cuenta, y que quizás lo había hecho por “error”, supuestamente presionando un botón que se encuentra al final de la página, donde indica “Cierre de cuenta”.

Hace hincapié en que ello resulta ilógico, no solo porque se encontraba con conflictos en trámite con el Banco, sino además porque estaba en plena temporada de festividades, por lo que voluntariamente cerrar su cuenta implicaba no poder disponer del dinero para poder afrontar gastos típicos de la Navidad ni Año Nuevo, y que justamente tuvo que pedir dinero prestado para afrontar estas situaciones.-

Explica que su cuenta tuvo movimientos hasta fecha 05/12/2023, y que los próximos movimientos comenzaron recién en fecha 08/01/2024. Finalmente indica que al 31/12/2023 no contaba con cuenta activa y que en fecha 15/01/2024 le volvieron a debitar bajo el concepto "oficina de legales".

Remarca que en el documento de movimientos bancarios de su cuenta desde ENERO 2024 hasta ABRIL 2024, se puede ver que donde indica SALDO ANTERIOR, la fecha es al 0/00/00, dando a entender que de forma previa no existía la cuenta.-

Finalmente, acompaña prueba, funda en derecho y solicita se haga lugar a la acción incoada en todas sus partes, intereses, costos y las costas del proceso.

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto por el art. 52 de la ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal, para que actúe como fiscal de la ley, quien manifestó en fecha 11/09/2024, que en éste caso no tenía observaciones jurídicas que formular.

3).- En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, en fecha 5 de noviembre de 2024 a la que se presentaron la parte actora junto a su letrado, y la demandada Banco Patagonia S.A. – por medio de apoderada –, se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, sin haberse llegado a una conciliación. Se suspenden los plazos procesales a pedido de las partes a los fines de llegar a un acuerdo, lo que no resulta finalmente posible.

4).- Que en tiempo y forma, el BANCO PATAGONIA S.A. contesta la demanda, formula negativa respecto de los hechos expuestos, rechaza la demanda y expone su versión de los hechos.

Explica que el actor contrató con el Banco Patagonia distintos productos financieros, entre ellos tarjeta de crédito visa.

Refiere que en el mes de mayo de 2023 el actor incurrió en mora en el pago de las tarjetas de crédito, razón por la cual el banco persiguió el cobro y debitó de la cuenta del actor los importes en mora.

Hace hincapié que en oportunidad de suscribirse la solicitud de productos y servicios que incluye el contrato de tarjeta de crédito, expresamente el actor autorizó al banco, a debitar los importes de la tarjeta de crédito adeudados con más los intereses compensatorios y punitivos y los gastos derivados del cobro, tal como resulta de las cláusulas 1.10 y 8.24 de la solicitud de productos y servicios suscripta por el actor. Sostiene que ello acredita el acuerdo de mora automática, sin necesidad de interpelación previa para el supuesto de falta de pago de la tarjeta de crédito, y la autorización expresa al banco para debitar sin previo aviso los importes adeudados de tarjeta de crédito de la cuenta del cliente.

Refiere que dichas cláusulas contractuales, son de resguardo de utilización normal en las relaciones financieras ante la situación de mora del deudor, y que es una facultad lógica que el Banco se atribuye contractualmente para preservar su patrimonio y el de sus ahorristas. Explica que en este caso la cláusula tiene mayor significación en la medida en que el deudor se vincula con el Banco a través de una cuenta sueldo y que, el Banco encuentra garantía de sus productos en la posibilidad de descontar de dicha cuenta los importes respectivos.

Manifiesta, que actualmente el Sr. Quinteros registra una deuda de tarjeta de crédito de \$417.252,48 con fecha de mora 3/5/2023 que con más intereses compensatorios y punitivos, más IVA asciende a la suma de \$ 1.217.514,73 al 4/11/2024.

Menciona que no existió falta de información ni conducta alguna del Banco que pueda ser considerada abusiva, en la medida en que se procedió de conformidad con las condiciones libremente convenidas.

En relación al cierre de la cuenta, confirma lo informado por el Sr. Quinteros, en cuanto a que el cierre de la cuenta se efectuó en fecha 6/12/2023, por el actor, a través de la plataforma homebanking, y que

lógicamente la inexistencia de la cuenta impide el ingreso de fondos. Luego el actor en fecha 27/12/2023 abrió una nueva cuenta bancaria, actualmente en uso.

Asimismo hace hincapié en que el cierre de la cuenta fue voluntariamente efectuado por el propio actor, quien hizo ejercicio de una facultad propia de todo cliente en efectuar dicho cierre por medio de un solo acto y de forma inmediata, conforme Comunicación A BCRA Nro. 7509 art. 4.17).

Agrega que ante ello, la falta de ingresos que sufriera el actor respondió a su propio obrar y no le resulta imputable.

En cuanto a los reclamos efectuados por el actor, todos y cada uno han sido debidamente tramitados y se brindó una repuesta.

Asimismo, funda en derecho, refiere que no hay incumplimiento del deber de información y la indigna atención al cliente, rechaza los rubros reclamados, ofrece prueba, hace reserva del caso federal y solicita se rechace la demandada en su totalidad, con costas.

Finalmente y respecto de la medida cautelar solicitada por la actora, manifiesta consentir dicha medida a fines de evitar mayor conflictividad, manifestando que no obstante ello, el actor ha incurrido en mora en pago de sus obligaciones y el banco no ha hecho otra cosa que intentar el cumplimiento de las mismas.

5).- La parte actora, al contestar el traslado, refiere que solicitó a la entidad bancaria que informe que significaba el concepto de "oficina de legales", lo que nunca se respondió, el banco debitó dinero de su cuenta, sin previo consentimiento, y sin explicaciones posteriores al respecto, aún con reclamo mediante. Asimismo, manifiesta que si bien la entidad bancaria insiste en que el cierre de la cuenta fue por motivos propios, lo cual no tiene sentido, a su vez, no acompaña prueba que respalde sus dichos. Sigue

explicando que el Banco Patagonia, o un sistema, o una falla en el mismo, dio de baja su cuenta sueldo, dejándolo imposibilitado de acceder a su sueldo y a su aguinaldo, en la época de las fiestas del 2023. Se opone a la prueba pericial informática y contable solicitada por la demandada por considerar atenta contra la naturaleza expédita de este tipo de procesos, y solicita se produzca la prueba testimonial.

6).- Que no habiendo llegado a un acuerdo, se ordenó la producción de prueba conducente conforme a lo previsto en el art. 700 in fine del nuevo CPCRN.

7) Que dicha resolución fue recurrida por la parte demandada respecto de la prueba pericial contable e informática rechazadas por esta judicatura. Recurso que fue rechazado.

8) En fecha 20 de marzo de 2025, se celebró audiencia testimonial de los testigos ofrecidos por la parte actora, concluyendo la etapa probatoria.-

9)- Que luego de dicha sustanciación, y en el marco de proceso de menor cuantía, se llama a autos para sentencia. Resolución que quedó firme y consentida por ambas partes.

CONSIDERANDO:

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón de la materia y el monto reclamado.

II.- Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad*

de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”. Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

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

III.- Que establecida la relación de consumo que vincula a las partes en litigio, procederé a realizar el análisis de la prueba y resolución del caso traído a examen, a ese fin, 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 CPCCRN (ley 5777), y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial.

Que en lo que refiere a la prueba sustanciada en autos, la misma se encuentra constituida principalmente por: 1) **Documental** que se acompaña: Reclamo presentado el 19/12/2023; Correos electrónicos enviados y recibidos entre las partes; Resumen de cuenta de mes de DICIEMBRE 2023; 16 Movimientos de la cuenta Nro.122031076 del Sr. Quinteros entre ENERO 2024 y ABRIL 2024; Movimientos de la misma cuenta entre SEPTIEMBRE 2023 y DICIEMBRE 2023; Movimientos de la cuenta entre junio 2024 y septiembre 2024; Captura de imagen que muestra que no existía cuenta al 31/12/2023; Documentos acompañados a la oficina de recursos humanos del trabajo del Sr. QUINTEROS solicitando constancia de inexistencia de cuenta en las fechas denunciadas. 2)

Testimonial de las siguientes personas: Luis Miguel CERDA, DNI 31.455.172, y Néstor Fabián CARCASSON, DNI 32.362.064. 3) **Documental de la demandada:** Solicitud de productos y servicios suscripta por el Sr. Quinteros; Resúmenes de cuenta; Resúmenes de tarjeta de crédito; Capturas de pantallas de los registros de reclamos cursados por el actor y consulta por e mail. 4) **Documental denunciada en poder de la demandada y no presentada por ésta,** pese a intimación de la actora, y referida a documentación de la solicitud de baja de la cuenta del Sr. QUINTEROS .

Que de los hechos alegados por ambas partes, y habiendo analizado la prueba precitada, no resulta en un hecho controvertido los descuentos que fueran realizados por la entidad demandada en concepto “oficina de legales” sobre fondos obrantes en cuenta caja de ahorro sueldo del Sr. Quinteros.

Que tampoco resulta controvertido el cierre de cuenta sueldo bancaria del Sr. Quinteros Nro. 122031076 en fecha 06/12/2023 ni la privación de fondos derivada de ello.

Que sentado ello, el eje de conflicto versa en determinar si de dicho vínculo contractual, existió o no, un incumplimiento de parte de la entidad demandada a los deberes de información y trato digno establecidos por régimen consumeril (arts. 4 y 8 bis de ley 24.240), si los descuentos practicados fueron válidos y si el cierre de cuenta intempestivo de la cuenta sueldo Nro. 122031076 del Sr. Quinteros es atribuible a un proceder voluntario del mismo, o a un incumplimiento contractual de la entidad demandada.

III. A) Que en el caso bajo análisis, debo de analizar y pronunciarme respecto de la primer circunstancia denunciada por la actora, referida a: 1)

que no se le ha dado información cierta, clara y detallada respecto de los descuentos que le fueran practicados en concepto de OFICINA DE LEGALES, si ha existido un trato digno, como así también si corresponde considerar ilegítimos los montos descontados por tales conceptos y disponer el reintegro de los mismos. 2) también deberá determinarse el carácter abusivo, denunciado por la actora, de las cláusulas contractuales invocadas por la demandada como fundamento de los descuentos en cuestión.

A.1.a) Que en lo referido a si los descuentos en cuestión fueron debidamente informados y autorizados por el Sr. Quinteros, de la documental producida, como así también del propio escrito de contestación de demanda, no surge debidamente informada la significación requerida respecto del concepto OFICINA de LEGALES que fuera debitado, numerosas veces, de cuenta bancaria sueldo de titularidad del actor.

Que en efecto, de los resúmenes de cuenta bancarios, surge acreditado el descuento de dichos conceptos en meses de octubre 2023 a septiembre de 2024 y por un total de PESOS DOSCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS DIEZ CON 35/100 (\$ 213.410,35), aunque no obrando explicación sobre el origen y causa de dichos descuentos. Ello por cuanto la propia demandada en su escrito de contestación, se limita a sostener que confirma los hechos denunciados por la actora, puntualmente en lo referido a la explicación que le fuera dada de modo personal al Sr. Quinteros en sucursal bancaria, y por la cual se le explicara que como su deuda había sido vendida, eran montos de la cuestión legal de dicha venta.

Que dicha información no se acredita haya sido dada en tiempo y forma oportuna a la actora, por cuanto ésta solo tuvo una noción aproximada del concepto descontado, recién al momento de efectuar reclamo en sede bancaria, logrando posterior confirmación recién en esta instancia judicial,

no obstante su formal reclamo a la entidad bancaria por medio de nota de fecha 19/12/2023, cursada a la demandada y cuya respuesta, aún ya iniciado el reclamo en sede judicial, no surge acreditada por ésta última. En efecto, la demandada se limita a sostener en su escrito de contestación de demanda, que el Sr. Quinteros debiera suponer de que va dicho concepto, porque estaba en mora en la tarjeta de crédito contratada con el banco.

He de destacar en este punto, que ante el reclamo formal en soporte escrito por parte del actor en fecha 19/12/2023, cobra relevancia la necesidad de contar con respuesta formal de parte de la entidad demandada, lo que no se verifica en autos, resultando tal proceder contrario al soporte físico (sea este en papel o electrónico) establecido expresamente por artículo 4 LDC.

En este sentido, se ha entendido que si bien el consumidor podría optar por información en soporte distinto al físico, *“solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.”*

Que asimismo y en función al principio protectorio imperante en materia consumeril, se ha entendido que *“el consumidor podrá renunciar al soporte físico, pero solo en la medida en que el acceso a la información esté garantizado por otros mecanismos que resulten adecuados para cumplir la finalidad de la norma. Por ello el consumidor podrá exigir que se le proporcione información en soporte físico aún cuando haya renunciado por escrito a él si, en el caso en concreto el medio alternativo para informar provisto por el proveedor no resulta idóneo en la práctica para cumplir con su finalidad.”* (Chamatrópulos Demetrio Alejandro “Estatuto del Consumidor Comentado Tomo I página 333, 2da Ed. Editorial LA LEY, 2019).

Que en ese marco argumental, si bien la actora formuló consulta en sede bancaria de modo personal, observo que no conforme con la información brindada, solicitó, en soporte físico y de modo formal, información que nunca fue contestada por el banco en soporte susceptible de garantizar el otorgamiento de información clara cierta y detallada.

Que a raíz de ello y prueba sustanciada en autos, resulta posible entender, que el Sr. Quinteros, no fue informado oportunamente ni pudo dar un consentimiento válido a los descuentos objeto de cuestionamiento, lo que hubiera permitido no solo evitar su estado de incertidumbre sobre los descuentos que le fueran practicados, sino también una adecuada evaluación de los servicios y bienes que le fueran ofrecidos.

Que ha raíz de todo ello, entiendo no se ha dado información cierta clara y detallada, y en clara contravención de lo dispuesto por artículo 4 LDC.

A.1.b) Que sin perjuicio de todo ello, y ante dicho marco de circunstancia, debo referirme ahora al incumplimiento denunciado por la actora respecto de la obligación de otorgar un trato digno al consumidor.

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

Que en efecto, encuentro acreditado el incumplimiento del deber de información y los cobros por comisiones sin aviso previo padecidos. Y que ante dicho proceder, y frente al hecho de obligar al Sr. Quinteros a acudir por ante esta judicatura, al solo fin de encontrar una solución efectiva respecto de los cobros efectuados contra él como consecuencia de un obrar contrario a derecho, devienen en adecuado sustento a la configuración de una vulneración al trato digno que la demandada debió de dispensar al

actor.

En este punto, también he de destacar, que si bien la demandada acredita la inmediata gestión de cese en los débitos cuestionados, lo hace recién en instancia judicial, no logrando acreditar un obrar eficiente, oportuno y respetuoso del deber de trato digno que debe de dispensar a todo consumidor de bienes y servicios, denotando con ello un obrar en desinterés de los derechos del Sr. Quinteros.

Que ello es así, no solo por las circunstancias precitadas, sino también por el derrotero de reclamos a que se vio sometido el actor quien incluso, y luego de formulados sus reclamos, siguió padeciendo descuentos por los conceptos cuestionados, circunstancia ésta a la que cabe sumar el cierre de cuenta intempestivo sobre el que he de pronunciarme *ut infra*.

Que en razón de los argumentos hasta aquí esgrimidos y de la prueba ofrecida y sustanciada en autos, adelanto que he de tener por acreditado un incumplimiento al deber de información y trato digno por parte de Banco Patagonia S.A., como así también el cobro ilegítimo de las sumas que fueran descontadas al actor por concepto OFICINA DE LEGALES.

A.1.c) Que en lo que refiere ahora a la validez de los descuentos en cuestión, la demandada plantea la validez de descuentos efectuados por dicho concepto, con fundamento en cláusulas que, sin perjuicio de poder resultar abusivas conforme expondré más adelante, no han contado con el debido consentimiento informado de parte del Sr. Quinteros. Circunstancia que denota la falta de voluntad, y por ende, la invalidez de los descuentos practicados, los que he de remarcar, no surgen informados adecuadamente en los formularios de solicitud de productos contratados que fueran ofrecidos como documental por la propia entidad bancaria.

Que tal tesitura encuentra principal sustento en el tipo de contrato de

adhesión suscripto por el actor consumidor, en que se encuentran contenidos múltiples contratos, que por ello, generan un supuesto de sobreinformación, tema sobre el que me expediré ut infra.

Que en efecto, consideración a parte aunque plenamente completaría de lo hasta aquí dicho, merece la materia referida a sobreinformación que recibe el consumidor, y como ello afecta su válido consentimiento respecto de los términos contractuales que resultan impuestos y no debidamente informados por la entidad demandada. En el caso, y como se indicara ut supra, no puedo dejar de lado la circunstancia de que los débitos cuestionados por la actora lo fueron, a decir de la demandada en su contestación, como consecuencia de cláusulas libremente negociadas e informadas al actor, y hasta una consecuencia lógica del tipo de contrato que las vinculara.

Que ante tal escenario, como indicara en párrafos anteriores y en clara consideración de la prueba sustanciada, entiendo surge con claridad acreditado, que el Sr. Quinteros no fue debidamente informado respecto de los descuentos que pudieran practicársele en concepto de OFICINA DE LEGALES, y que ello es así, no solo por no surgir la previsión de dicho concepto en la solicitud de productos bancarios por él suscripta, sino por cuanto aún de estar allí prevista.

Asimismo destaco en este punto y sin miedo a resultar reiterativo, que si bien la demandada sostiene que dichas cláusulas fueron libremente pactadas por ambas partes, ello resulta contra fáctico, por cuanto de la propia documental acompañada, surge el carácter de contrato de adhesión que fuera suscripto por el Sr. Quinteros.

Que respecto de los contrato de adhesión y validez que cabe otorgar a las cláusulas allí contenidas, la Ley 24.240 en su artículo 37 establece que las cláusulas predisuestas en contratos de adhesión se presumen, contrario a

lo que sostiene la demandada, no negociadas individualmente, y por tanto, el consentimiento del consumidor debe ser especialmente protegido.

Es que cuando, como en el caso, en un único documento se agrupan múltiples contratos (cuentas, tarjetas, homebanking, seguros, etc.), existe un alto riesgo de que el consumidor no pueda comprender en forma clara lo que está aceptando, lo que impide un consentimiento informado, libre y voluntario.

Esto se agrava si las cláusulas están redactadas en términos técnicos o ambiguos, también si el consumidor no puede identificar fácilmente los efectos concretos de lo que firma, o incluso también, si se delega en “autorizaciones tácitas” posteriores acciones automáticas (como en el caso lo son los débitos sin aviso).

En tal caso, puede afirmarse que el consentimiento no es válido ni expreso en los términos del artículo 4 y 37 de la Ley 24.240.

Es que en efecto, el exceso de información, cuando se agrupan múltiples contratos en uno solo, puede generar un efecto de “sobreinformación perjudicial”, lo que equivale a una forma de desinformación.

Que ahora bien, en lo que refiere al problema de la sobreinformación precitada, calificada doctrina, a la que adhiero, ha considerado que: “...*un exceso de información paraliza la toma de consideración por parte del destinatario*” LE TORNEAU, PHILIPPE, responsabilidad civil profesional, Legis, Bogotá, 2006 p 207).

Que de igual modo se ha entendido que corresponderá evaluar si la información que es proveída al consumidor, resulta susceptible de generar confusión, atendiendo la naturaleza del producto adquirido o servicio contratado. En efecto, la ley peruana actualmente es objeto de elogios por calificada doctrina nacional sobre la materia, normativa según la cual: “*al*

evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado” (art 2.4, ley 29571 de Perú (Código de Protección y Defensa del Consumidor última reforma: ley 30.908 del 23/01/2019 en cita de Chamatrópulos Demetrio Alejandro “Estatuto del Consumidor Comentado, Tomo I, pág. 341, Editorial LA LEY , 2da. Ed 2019).

Que no resulta posible entonces inferir de la documental aportada por la accionada, que la demandante tomara debido conocimiento del tipo de descuento que se le ofrecía y contrataba. Tampoco considero la entidad bancaria haya informado a su cliente en forma clara cierta y detallada, aún en esta instancia, la concreta significación del concepto descontado y objeto de cuestionamiento.

En ese orden de ideas, si bien el contrato de adhesión suscripto por el actor, e invocado por la demandada, establecía la facultad de cobro compulsivo y automático de toda deuda derivada de los servicios bancarios contratados por el Sr. Quinteros, resulta claro que el descuento compulsivo practicado en concepto OFICINA DE LEGALES, no resultó notificado con antelación ni en debida forma, generando un claro marco de incertidumbre al actor.

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

Es que la expertíse en la materia objeto de contratación, coloca a la entidad demandada en una situación de superioridad negocial, que la obliga a otorgar en tiempo y forma toda aquella información que resulte de trascendencia para su cliente, para que éste pueda evaluar y aceptar con pleno discernimiento y libertad, las cláusulas contractuales y por lógica,

como en el caso, toda condición que resulte susceptible de atentar contra sus intereses económicos.

Que en línea con este razonamiento, calificada jurisprudencia sobre la materia, ha entendido que *“Conforme los coincidentes principios que derivan tanto del anterior Código Civil, del nuevo Código Civil y Comercial como de la Ley de Defensa del Consumidor, es deber del Banco proveer de información suficiente a sus clientes para que puedan efectuar sus transacciones bancarias con mayor seguridad y eficiencia. No puede olvidarse la particular sensibilidad que produce en cualquier cliente bancario cualquier operatoria bancaria. La mercancía en juego es su dinero, sea el que voluntariamente decide depositar en la institución; sea aquél que recibe por vía de algún negocio crediticio y en este escenario es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto, de profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado(...). Por ello, tanto el art. 42 de la CN., como el art. 4 de la Ley 24.240 impone a los proveedores la obligación de suministrar información en forma cierta, clara, detallada y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios que se ofrecen. Insumo que debe ser acercado por el proveedor del servicio y que asegurará la ejecución satisfactoria del negocio, tanto más tratándose de contratos de adhesión.”* (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba “ESTÉVEZ LUCIANO MIGUEL C/ BANCO ITAÚ ARGENTINA S.A. S/ ABREVIADO. EXPTE N.º 6142838” 19/02/2019).

Tengo finalmente presente, que si bien de la documental que acompaña la demandada, se pretende acreditar que los reclamos efectuados por el actor fueron gestionados en tiempo y forma, de dichas constancias solo surge detalle de los reclamos, más no surge detalle alguno de la respuesta dada

por el banco, constando solo la carga del termino " regularizado" lo que resulta cuanto menos en un termino no claro y ambiguo, no susceptible de acreditar una respuesta y solución efectiva al reclamo que le fuera formulado.

En ese marco conceptual, y como sostuviera en párrafos precedentes, es deber del Banco proveer de información suficiente y clara a sus clientes, para que puedan efectuar sus transacciones bancarias con mayor seguridad y eficiencia, pero ante todo, con pleno conocimiento de los derechos y obligaciones adquiridos. Todo lo cual no considero acreditado en autos por parte de la demandada, tornando por ello en inválidos los descuentos que fueran practicados y objeto de cuestionamiento.

A.2 Que analizando ahora el carácter abusivo invocado por el actor respecto de la cláusula contractuales citadas por la demandada, si bien este tipo de cláusulas resultan habituales en contratos de adhesión bancarios, especialmente en productos como préstamos personales o tarjetas de crédito vinculadas a cuentas sueldo, las cláusulas de este tipo resultan en principio abusivas y, por lo tanto, ilegítimas.

Que ello entiendo es así, por diversas razones: 1) en primer lugar por tratarse, como precisara en párrafos precedentes, de un contrato de adhesión (art. 984 y ss. del Código Civil y Comercial), en que el cliente, en claro contrapunto a lo sostenido por la demandada, no negocia las condiciones contractuales sino que el banco impone un texto uniforme. Tal circunstancia obliga a un control de abusividad sobre las cláusulas que causen un “desequilibrio significativo” en perjuicio del consumidor (art. 988 y 1119 CCCN); en segundo lugar la mora automática y descuentos de cuenta sueldo sin intimación previa alguna, establecida en dicha cláusula afecta el derecho de defensa del consumidor, por cuanto impide al mismo no solo formular objeciones sobre la liquidación de su deuda antes de sufrir

descuentos, sino que además , al tratarse de una cuenta sueldo, se afectan montos destinados a la subsistencia, protegidos incluso por normas laborales (art 120 LCT).

Que en misma lógica, calificada jurisprudencia sobre la materia, ha entendido que este tipo de cláusulas que permiten débitos unilaterales sobre cuentas sueldo sin previa intimación, son abusivas por vulnerar el derecho del consumidor a ser informado y a controlar los descuentos.

En efecto, calificada jurisprudencia ha entendido que: "*Cabe admitir la demanda de incidencia colectiva en el cual la asociación demandante solicitó cese en el cobro de ciertas comisiones aplicadas por la entidad bancaria a las llamadas "cuenta sueldo", por cuanto no se encuentra demostrado que la demandada haya acreditado "los consentimientos expresos, voluntarios y positivos de su clientela" con los que dijo contar. Así, no se han incorporado pruebas que permitan acreditar que los usuarios y consumidores titulares de las cuentas sueldo en cuestión fueron informados adecuadamente al momento de contratar de las normas de funcionamiento de tal servicio, como lo exige la Comunicación A 3336 del Banco Central. Disposiciones en las que necesariamente debían encontrarse las reglas que autorizaban los descuentos aquí cuestionados. Las técnicas de información deben procurar que el cliente más modesto del sistema bancario sepa bajo qué condiciones y, sobre todo, a qué costo puede contratar los servicios bancarios, y que pueda razonablemente tener confianza en que tales condiciones y costos no sean modificados unilateralmente"* (Barbier, Eduardo Antonio, Contratación Bancaria, T. I pág. 44, Buenos Aires, 2008). Defensa del consumidor, cuenta sueldo, interpretación de la ley, derechos de incidencia colectiva, cosa juzgada, procedencia del recurso SUMARIO DE FALLO13 de Agosto de 2019 Id SAIJ: SUN0020938.

Que de ese modo, y aunque la entidad bancaria pretenda justificar este tipo de la cláusulas como un facilitador de acceso a servicios financieros con garantía limitada al salario, las cláusulas objeto de análisis, devienen en ilegítimas por resultar abusivas, al autorizar descuentos sin previa intimación ni posibilidad efectiva del cliente de oponerse de manera alguna.

Que tal marco fáctico, evidencia una violación a lo dispuesto por el art. 37 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) 24.240 (que prohíbe cláusulas que limiten derechos del consumidor); y el art. 42 de la Constitución Nacional, que garantiza trato equitativo y digno.

Que ante todo lo hasta aquí expuesto y las constancias de autos, resulta posible considerar acreditada la falta de un consentimiento válido del Sr. Quinteros respecto de los descuentos practicados en concepto de OFICINA DE LEGALES, correspondiendo también considerar abusiva la conducta del banco que, como proveedor y entidad especializada, no puede desconocer los deberes constitucionales y legales que recaen sobre él, y que dan por ello lugar a la improcedencia e invalidez de los valores reclamados por dichos conceptos.

Que en ese marco de argumentación, resulta posible entender que los cobros efectuados por la entidad demandada devienen en ilegítimos, por cuanto derivan de cláusulas que no fueron debidamente informadas al actor y menos aún consentidas por éste, resultando además en abusivas a la luz de lo dispuesto por art 37 LDC , 1119 y cctes de CCyCN.

III. B). Respecto de Cierre intempestivo de cuenta bancaria denunciado.

Corresponderá ahora evaluar una segunda circunstancia controvertida, y que en el caso resulta ser, la causa del cierre de cuenta bancaria Nro.

122031076, que la actora atribuye a la demandada y ésta alega en sentido contrario, atribuyendo dicho cierre a un acto voluntario del actor.

De la prueba sustanciada por ambas partes, considero acreditado que el actor no pudo disponer del uso de cuenta bancaria sueldo su titularidad Nro. 122031076. En efecto, considero ambas partes sostienen, y así se acredita por medio de documental ofrecida por ambas, que la cuenta sueldo del Sr. Quinteros fue cerrada a partir de fecha 06/12/2023.

Que sin perjuicio de ello, la actora logra sí acreditar que, pese a poder acceder a su homebanking, no podía acceder a su cuenta bancaria. Ello surge no solo de documental sino de testimonial sustanciada y por la cual ambos testigos fueran contestes en manifestar haber observado tal circunstancia.

Así, de la testimonial sustanciada surge que según el testigo CERDA: el Sr. Quinteros cobro el sueldo (entre el 4 y 7 del mes de diciembre) pero no cobró el aguinaldo (entre 20/21 o 22 de diciembre), sostuvo saber ello, porque Quinteros le mostró el homebanking. También manifestó que el Sr. Quinteros pidió plata a familiares y amigos para pasar las fiestas, indica que incluso le pidió a él también, pero que no le pudo dar. Sostuvo que Quinteros pudo cobrar lo que le faltaba más o menos a mediados de enero (según le comentó el actor), y manifiesta que no sabe porque razón no pudo cobrar el aguinaldo. Manifiesto desconocer si Quinteros tenía deuda con el Banco y no recordar bien si el Sr. Quinteros podía acceder al home banking pero que sabe fue en época posterior a las fiestas. Finalmente sostuvo que sabe que el Sr. Quinteros no pudo acceder a su cuenta por una charla que tuvo con él y en donde éste le mostro en la acreditación de sueldo.

Asimismo y tomada declaración testimonial de Sr. Carcasson, el mismo manifestó que el problema fue que le cerraron la cuenta del banco, que ello ocurrió alrededor del 20 de diciembre cuando cobraron la primera cuota del

aguinaldo, estaban juntando plata para la cena de navidad y fin de año y ahí Quinteros se dio cuenta que no podía hacer transferencias ni nada, sabe que después lo pudo solucionar, al final sé que le pidió plata a un familiar. No sabe si Quinteros pudo cobrar la segunda cuota del aguinaldo. Indica que Quinteros no podía hacer transferencias, dice haberlo visto el mismo, indica que Quinteros podía ingresar a su home-banking pero no le aparecía nada, ingresaba pero el sistema quedaba como cargando y expresa que sí podía ingresar a mercado pago. Que desconocía si Quinteros tenía deuda con el Banco.

Que tales constancias permiten generar indicio claro de que el Sr. Quinteros, no solo no dispuso de su cuenta sueldo en una fecha particular, como son las festividades, sino que tampoco dispuso de los fondos que debían de serle depositados en concepto de aguinaldo.

Por su parte la demandada no aporta prueba alguna tendiente a acreditar el mecanismo de baja implementado, o siquiera indicio alguno del cierre de cuenta por parte del actor, por ella misma alegado.

Que en efecto, la demandada ofrece prueba pericial informática y contable, pero no presenta documento o constancia alguna de parte del sistema de cuentas bancario por ella misma administrado, susceptible de crear indicio alguno en contra de los hechos alegados por la parte actora. Tengo particularmente en cuenta en este caso, la intimación que fuera cursada a la demandada por la actora en estos autos, a efectos de presentar documental por la cual la actora gestionara o solicitara la baja de su cuenta de manera voluntaria. Intimación que resultara incumplida por la entidad bancaria.

Aquí he de destacar que es carga procesal de cada parte, la de aportar la prueba de los hechos que invoca y que resultan no reconocidos por la contraria.

Ahora bien; este principio no es absoluto. Así, la CSJN ha entendido en el precedente (Baiadera Víctor F., LL,1.996 E,679) que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben de ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a resolución 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.

Que sin perjuicio de ello, he de destacar que en materia probatoria en casos como el traído a estudio, la LDC consagra el principio de carga dinámica de la prueba, en el entendimiento de que el consumidor se encuentra con mayor dificultad al momento de acreditar los hechos casuales del daño que denuncia. Desde esa lógica, el espíritu del legislador al momento de sancionar el régimen consumeril, ha sido el de equiparar fuerzas, entendiendo la posición de privilegio que detenta el proveedor de bienes y servicios por sobre el consumidor, máxime en materia de servicios financieros.

Que ciertamente, la carga dinámica de la prueba ha sido considerada como una herramienta útil y necesaria, en procura de la verdad jurídica objetiva en supuestos en que las circunstancias alegadas a probar, resultan de compleja acreditación. Ello por cuanto consiste precisamente en poner en cabeza de ambas partes la obligación de aportar medios de prueba.

Es que en línea con ello, la LDC en su artículo 40 es clara al disponer que *“solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”*; en referencia al prestador del servicio. También el artículo 53 de mismo plexo normativo, impone al proveedor la obligación de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder conforme las características del servicio y debiendo de colaborar con el

esclarecimiento del caso.

Que en razón a ello, de nada sirven las negaciones genéricas y/o particulares.

Que ha raíz de todo ello, se ha entendido que *“el proveedor tiene la obligación legal de colaborar en el esclarecimiento dela situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud misiva, 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 sgtes.) (Conf. SCJBA Causa G.A.C c/ Pasema SA y otros s/ daños y perjuicios., C 1117.760, sent. Del 1-IV-2015).*

Que en esta línea de razonamiento, tengo también presente que según surge de la prueba sustanciada en autos, y de lo manifestado por la propia demanda en su escrito de contestación por el cual confirma lo informado al Sr. Quinteros respecto a que en oportunidad de pedir información sobre el cierre de la cuenta, la entidad demandada le informara que dicho cierre fue realizado por él propio actor en fecha 06/12/2023, precisando incluso que lo fue en horario de las 01:00 am. Circunstancia que, como indicara ut supra, sin embargo no acredita con documental o constancia alguna, sino requiriendo una pericial informática y contable que deviene en contraria a la naturaleza de este tipo de procesos y contraria al principio de celeridad por cuanto se busca con ella suplir documental que, debiendo estar en poder de la demandada, resulta en conducente e idónea para acreditar los hechos por ella alegados.

Vale decir, la demandada no logra desarticular la documental y testimonial sustanciada por la actora, a efectos de acreditar una circunstancia, en el caso constituida por el cierre voluntario de cuenta, pese a haber sido informada por aquella al actor con precisión de fecha y hora. Resulta

entonces cuanto menos contradictoria la información dada al cliente respecto de la efectiva causa del cierre de cuenta en cuestión y la carencia total de prueba documental alguna en dicho sentido.

Que en esa línea de razonamiento, entiendo que la argumentación expuesta por la demandada no se corresponde con su propio accionar.

Por otro lado si bien la demanda invoca haber dado cumplimiento a lo dispuesto por circular de BCRA en cuanto al derecho de garantizar el derecho a cierre inmediato de cuenta bancaria, en el caso ello no puede en modo alguno implicar, como sostiene la demandada, el simple “click” en una solapa sin brindar información previa y clara respecto del alcance y consecuencia de dicha acción de cierre.

Que en razón lo hasta aquí expuesto he de tener por acreditado el cierre de cuenta de modo intempestivo y no consentido por parte del actor.

Que ante ello he de tener también presente que, todo cierre o rescisión unilateral sin aviso previo, incluso si está autorizado por cláusula, es considerado abusivo, ya que impone renunciaciones o restricciones injustificadas al consumidor. Similar criterio se aplica a autorizaciones amplias de débito y facultades discrecionales sin contrapartida de información o control para el cliente.

Que en procesos como el presente, se aplica en plenitud el sistema de las cargas dinámica de la prueba, y por la cual los proveedores deberán de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio (art 53 LDC).

En ese marco de razonamiento es que correspondía a la entidad demandada probar que la causa del cierre de cuenta se efectuó de conformidad con las disposiciones que resultan aplicables a la relación consumeril de que se

trata, sin embargo, observo que ello no se ha configurado en modo alguno en estas actuaciones.

En el presente caso, no puede soslayarse una consideración cardinal: quien se encuentra en mejores condiciones de aportar determinados elementos probatorios, y opta por no hacerlo, debe cargar con las consecuencias jurídicas de dicha omisión. Esta regla, que no se presenta como un castigo procesal, sino como una expresión de justicia material -basada en los principios de disponibilidad y facilidad probatoria-, resulta particularmente exigible a entidades bancarias, cuya estructura técnica y administrativa les permite conservar y recuperar datos operativos con alto grado de precisión.

El banco demandado afirmó que la baja de la cuenta fue solicitada por el propio actor, incluso indicó día y hora de tal supuesto acto. Sin embargo, no acompañó documentación respaldatoria, ni explicó mínimamente por qué dicha información -que presumiblemente emana de su sistema informático interno - no podía ser incorporada al proceso de forma ágil y directa. En cambio, pretendió trasladar la carga de su propia inactividad al proceso judicial, requiriendo una prueba pericial informática que, como se acreditó oportunamente mediante informe técnico del cuerpo forense - conforme proveído de fecha 27/12/2024-, conllevaba una dilación irrazonable de aproximadamente tres a cuatro meses.

En efecto, considero no puede aceptarse que una parte, en especial si es profesional o habitual en el tráfico jurídico, descansa en la posibilidad de una prueba compleja y onerosa, cuando ella misma cuenta con los medios para acreditar de manera directa los hechos que invoca. La buena fe procesal y el deber de colaboración con el proceso imponen que las partes actúen con diligencia, no sólo en el momento de formular sus defensas, sino también al ofrecer y producir prueba.

En este sentido y sin temor a resultar reiterativo, resulta plenamente

aplicable la doctrina de la "carga dinámica de la prueba", que exige atribuir la carga probatoria a quien se halle en mejor posición para probar un hecho. Es que en el ámbito bancario, donde las operaciones son registradas electrónicamente y los sistemas están diseñados para auditar cada intervención —aún más cuando involucran actos tan relevantes como la baja de una cuenta—, no puede sino concluirse que el banco estaba en condiciones de aportar, sin mayor dificultad, el respaldo de sus afirmaciones. La omisión en este sentido, sumada a la negativa de aportar dicha información aún habiendo sido intimada en autos por parte de la actora, genera un déficit probatorio imputable al demandado.

La decisión de este tribunal de denegar la pericial informática —no por capricho, sino en resguardo del derecho del consumidor a una tutela judicial efectiva, oportuna y no dilatoria—, no exime a la entidad bancaria de su carga probatoria. Por el contrario, acentúa la expectativa razonable de que, en lugar de delegar la actividad probatoria en el órgano jurisdiccional y sus auxiliares, el banco hubiera actuado con la diligencia exigible en su posición.

En función de lo hasta aquí expuesto, entiendo surge acreditado, que el cierre de cuenta bancaria Nro.122031076 no puede ser atribuible a un acto voluntario del actor, sino que ha sido intempestivo y atribuible a la entidad demandada, quien no ha cumplido con su deber de información y trato digno para con el consumidor, sino que ha dado origen a una situación que inevitablemente ha generado un perjuicio patrimonial y extrapatrimonial para el Sr. Quinteros.

Que teniendo por acreditada la violación de normas contractuales, constitucionales y legales indicadas ut supra, la responsabilidad que corresponde atribuir al la aquí demandada, no da margen a dudas, (conforme lo dispuesto por artículos 4, 8 bis, 40 bis y cctes de LDC).

IV- Procederé ahora expedirme respecto de cada uno de los rubros objeto e reclamo por la actora.

IV. A. Respecto del daño patrimonial invocado y devolución de montos debitados requerido por la actora cabe formular las siguientes consideraciones:

Que en misma línea argumental, y por las consideraciones ya vertidas en punto III. A.1.b) y c) de la presente y a las que remito, tales cobros no solo implican un obrar abusivo y contrario a derecho, sino también en evidente perjuicio patrimonial para la actora. Todo lo cual evidencia un desinterés respecto de los derechos que como consumidor de servicios financieros detenta el Sr. Quinteros.

En razón a ello, corresponderá hacer lugar al daño patrimonial invocado por la actora, resultando por ello procedente ordenar el pago de las sumas descontadas con más los intereses devengados desde fecha en que cada descuento fuera efectuado.

IV. B. Respecto al reclamo de resarcimiento por daño extrapatrimonial. Este daño jurídico encuadra en el art. 1738 CCyC, el que incluye los daños personalísimos y afecciones espirituales que interfieran en su proyecto de vida.

Al respecto de este tipo de daño, la Corte Suprema de Justicia de la Nación in re Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros, 12/04/2011 (*en RCyS, nov. 2011, p. 261, con nota de Jorge Mario Galdós*) señala que la suma otorgada por este concepto debe mensurarse en función de los placeres o actividades que ella permita realizar a la víctima y que sirvan como una suerte de compensación (y no de equivalente, pues por definición no lo hay en esta materia) de los sinsabores o angustias, o bien del desmedro existencial por ella sufrido. (Herrera - Caramelo - Picasso.

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

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

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

De igual modo, he de tener presente en este punto la conducta omisiva en materia probatoria por parte de la entidad demandada, en lo referido a la causa de cierre de cuenta por ella alegada. En efecto, ello no puede ser neutro en la valoración del daño moral alegado. La imposibilidad de disponer de los fondos en fechas especialmente sensibles —como lo son las festividades de diciembre, con el agravante del cobro del aguinaldo—, sin justificación adecuada ni respaldo probatorio por parte del banco, agrava la

lesión a los derechos personalísimos del actor, en particular su dignidad, su tranquilidad personal y su legítima expectativa de previsibilidad financiera. En este contexto, la responsabilidad del banco no sólo debe juzgarse desde la óptica del incumplimiento contractual, sino también desde la perspectiva de una conducta procesal reticente, que repercute en la cuantificación del daño resarcible.

Asimismo calificada doctrina legal sobre la materia, señala al respecto de la configuración del daño moral en los contratos de consumo que *“tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes...cuando el cliente es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo o no se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren”* (Flavio I Lowenrosen , La dignidad derecho constitucional de los usuarios y consumidores / www.eldial.com.ar).

En esa línea de razonamiento, y en especial atención de las probanzas de autos, entiendo surge acreditado un marco de circunstancias susceptible de irrogar al actor, preocupaciones o padecimientos que alteraron su tranquilidad.

Que tales circunstancias y el hecho de que la demandada no haya logrado desvirtuar el daño invocado por la actora, y que entiendo resultan derivados de las lógicas frustraciones que debió afrontar la misma conforme surge de la prueba documental y testimonial sustanciada y consideraciones expuestas en punto III.A.1y III.A.2 y III.B de la presente, me permiten tener por acreditado el daño extrapatrimonial reclamado.

Que a fin de determinar el quantum de éste rubro, partiré por reconocer que tal labor resulta de gran complejidad, por cuanto debo de mensurar y traducir en valor pecuniario, una lesión de índole espiritual y que entiendo

no puede ser valorada en proporción o relación con el daño patrimonial que pudiera reclamarse.

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

Que en razón a ello, siendo la suma reclamada por este rubro, la de PESOS QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE CON 65/100 (\$ 586.589,65) y en consideración del tiempo transcurrido desde el hecho, entiendo que ante la naturaleza del mismo y circunstancias acreditadas, y verificando antecedentes locales de similar naturaleza por parte de la entidad demandada que permiten efectuar un análisis comparativo, resulta procedente el rubro reclamado por la suma de PESOS CUATROSCIENTOS MIL (\$ 400.000), ello con más la suma que corresponda en concepto de los intereses devengados desde la fecha de inicio de las presentes actuaciones hasta la fecha de sentencia. Intereses liquidados conforme los lineamientos dados por el STJ en los precedentes *“Machin contra Horizonte ART S.A” (tasa nominal anual del Banco Patagonia para préstamos personales Patagonia Simple)*.

IV. C. Asimismo, corresponde entonces analizar la procedencia de la multa civil o daño punitivo. Que la ley 24.240 establece en su art. 52 bis para los casos en que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales, la cual -de ser procedente- debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es *"la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente"*(Irigoyen Testa, Matías. *"Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006 - II Pág.1024"*).

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

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

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

Que en este punto, he de destacar que obran antecedentes de similar naturaleza respecto de la entidad demandada, y en el caso, un obrar contrario a derecho que a su vez denota una conducta desaprensiva de los derechos e intereses del consumidor. En este sentido, cabe citar el hecho de

haber instado al actor a efectuar su reclamo respecto de descuentos ilegítimos por ante esta judicatura, como así también el cierre intempestivo de cuenta bancaria sin respuesta eficiente ni oportuna en época de festividades.

Que sin perjuicio de ello, he de tener presente también en este punto, al momento de establecer el quantum de este rubro, el consentimiento otorgado por la entidad demandada a la medida cautelar requerida por la actora.

Que sin perjuicio de la salvedad efectuada en párrafo precedente, el proceder de la entidad demandada evidencia una actitud de indiferencia hacia el consumidor, y un proceder abusivo derivado de su posición de privilegio en el mercado financiero.

Por ello, y conforme a lo normado en el artículo 52 bis de la ley 24.240, corresponde hacer lugar al daño punitivo que se reclama, restando proceder a su cuantificación, la que se graduará "en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso".

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

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

Que en consecuencia, ponderando todos y cada uno de los parámetros antes mencionados, de conformidad con la prudencia que merecen este tipo de sanciones, teniendo presente lo expresado en punto III.B de la presente y

conforme lo dispuesto por arts. 34 y 165 CPCCRN, considero que el rubro objeto de análisis deberá de prosperar por importe de PESOS SEISCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 600.000,00) Importe que deberá de ser abonado dentro del plazo de 10 días hábiles de notificada la presente. A tal suma deberá de aditársele intereses para el supuesto de incumplimiento de la presente sentencia en los términos aquí dispuestos, de conformidad con la doctrina legal de STJ en autos MACHÍN c/ HORIZONTE ART S.A (tasa nominal anual del Banco Patagonia para préstamos personales.

V.- Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “*justicia gratuita*” el alcance de “*acceso a justicia*”, así lo ha establecido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que “*la Ley de Defensa del Consumidor; contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor*”, (conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO S/ CASACIÓN). De modo que los obstáculos de origen económico no deben comprometer el acceso a justicia ni privar a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada.

VI.- Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts.

1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 702 del CPCyC).

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

RESUELVO:

I.- Declarar la nulidad de los cargos aplicados en la cuenta bancaria Nro. 122031076 de titularidad del Sr. Hugo Orlando Quinteros en concepto de OFICINA DE LEGALES, conforme lo expuesto en considerandos III.A.1 a) y c).

II.- Condenar a BANCO PATAGONIA S.A., CUIT 30500006613, a pagar a HUGO ORLANDO QUINTEROS DNI 26.645.612, 1) la suma de **PESOS DOSCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS DIEZ c/35/100 CTVOS (\$213.410,35) en concepto de daño patrimonial** con más los intereses devengados desde que cada uno de los cargos efectuados en concepto de OFICINA DE LEGALES fuere descontado, sujeto a liquidación; 2) la suma de **PESOS CUATROCIENTOS MIL (\$400.000) en concepto de daño extrapatrimonial, con más los intereses devengados** desde inicio de estas actuaciones en fecha 03/09/2024 hasta el dictado de la presente.; 3) la suma de **PESOS SEISCIENTOS MIL (\$ 600.000) en concepto de daño punitivo**. Dichos importes deberán ser abondos en el plazo de diez (10) días de notificada la presente, y desde allí con más los intereses legales (conforme tasa establecida en sentencia de autos "*Machin contra Horizonte ART S.A*"), hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

III.- Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613), para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos a este Juzgado, dicho oficio deberá ser

confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 371 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial

IV.- Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta al BANCO PATAGONIA S.A.

V.- Imponer costas del presente juicio a las demandadas en autos (art. 62 del CPCyC).

VI.- Regular los honorarios profesionales del Dr. Juan Ignacio Santos en el equivalente a 5 JUS más el 40 % por su carácter de apoderado y con mas 21% IVA si correspondiere, y los de la Dra. María Fernanda Rodrigo, en el equivalente a 5 JUS más el 40 % por su carácter de apoderada y con mas el 21% por IVA si correspondiere. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

VII.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días (conf. art. 703 C.P.C.C) y art 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731.-

VIII.- Regístrese, protocolícese y, cumplido que sea, archívese.

Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el sistema PUMA, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado.

PABLO SEBASTIAN DIAZ BARCIA

JUEZ DE PAZ

ante mí:

María Gabriela Barbarossa

Secretaria Letrada