

Cipolletti, 28 de julio de 2025

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados "IGLESIAS, PABLO JOSE C/ BANCO BBVA ARGENTINA SA Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS" (Expte. CI-00249-C-2024), para dictar sentencia definitiva;

RESULTA:

1.- En fecha 20/03/2024 (I0001) se presentó Pablo José Iglesias por derecho propio, con el patrocinio letrado del Dr. Manuel A. Quezada, a promover demanda en los términos de la Ley N°24240 contra el BANCO BBVA ARGENTINA S.A. y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U. por daños y perjuicios derivados de la resolución administrativa RESOL 2023-215-E-GDERNE-SDC#ART de fecha 20/12/2023, en la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial (ART de la provincia Río Negro).

El mismo relató que a mediados de 2022 inició trámite administrativo bajo expediente caratulado "Iglesias Pablo José c/ BBVA BANCO FRANCES – VISA ARG – 2022-00450399- GDERNE-MERDC#ART".

Señaló que la denuncia fue dirigida contra las demandadas, una en su carácter de entidad bancaria donde el denunciante poseía su cuenta, y la otra como emisora de la tarjeta de crédito Platinum con la cual, el 31 de enero de 2022, se efectuó la compra de un equipo de telefonía celular a través del sitio web Tiendadiggit.com.ar.

Refirió que repitió el proceso electrónico de adquisición o compra en ocho (8) oportunidades, hasta que finalmente resultó aceptada. Aclarando que siete (7) operaciones resultaron rechazadas y que la firma vendedora remitió un equipo celular solamente.

Y que, luego, en el resumen de la tarjeta de crédito emitido y enviado por el Banco BBVA FRANCÉS S.A. en febrero de 2022, se le realizaron descuentos de cuotas por ocho operaciones, incluyéndose indebidamente los correspondientes a las siete operaciones que habían sido rechazadas.

Manifestó que dicha situación motivó su inmediata reacción mediante la interposición de los correspondientes reclamos, tanto al banco como a la tarjeta de crédito VISA, en el mismo mes de febrero de 2022. Indicó que de esto se dio cuenta detalladamente en la denuncia interpuesta y en los considerandos de la resolución con

fecha 20/12/2023.

Como confirmación de su oportuno y reiterado reclamo, el Banco BBVA Francés S.A. y la tarjeta VISA procedieron a dar de baja y reemplazar los plásticos de las tarjetas de crédito correspondientes en el mes de marzo de 2022.

Detalló que tal como resultó también de los mismos considerandos de la citada resolución administrativa, una vez corrido el traslado de su denuncia, el demandado BBVA Banco Francés S.A. fue contestado por su continuadora, Banco BBVA Argentina S.A. Esta última pretendió deslindar su responsabilidad alegando una supuesta falta de legitimación pasiva e involucrando a su operadora de tarjetas de crédito VISA, la firma Prisma Medios de Pago S.A.U. Finalmente, ambas resultaron condenadas al pago del daño directo estimado y establecido por la autoridad administrativa de aplicación en la misma resolución de fecha 20/12/2023.

Destacó que la operadora de tarjetas de crédito, Prisma Medios de Pago S.A.U., señaló que los reclamos del denunciante habían tenido un análisis favorable y que ello debería haberse visto reflejado en el resumen de cuenta que el mismo mantenía con su banco emisor.

En tales circunstancias, sostuvo que el banco emisor denunciado no solo debió haber reintegrado a su cuenta las sumas indebidamente retenidas por las siete operaciones rechazadas y oportunamente desconocidas, sino que también debió haber cesado en el descuento de las cuotas subsiguientes.

Sin embargo, hizo caso omiso a la comunicación de su operadora de tarjetas de crédito, Prisma Medios de Pago S.A.U., y continuó con los sucesivos descuentos mensuales hasta la total cancelación de las siete operaciones indebidas.

Postuló que incluso persistió en dicha conducta (descuentos de las cuotas de las operaciones rechazadas) tres meses después de la resolución condenatoria, la cual también insistió en recurrir sin fundamento o justificativo alguno.

Hizo mención de la normativa que entiende aplicable encuadrada en la Ley de Defensa del Consumidor.

Solicitó la aplicación de daño punitivo (multa civil) y luego como rubro indemnizatorio el daño moral peticionando lo que resulte de “aplicar un porcentaje tomando como base el monto de condena en sede administrativa (\$750.000) con más el

importe que resulte de la aplicación de la Multa Civil requerida en apartado precedente (daño punitivo), el que no podrá ser inferior a un TREINTA POR CIENTO (30%) del monto total que resulte”.

Acompañó documental y ofreció prueba.

Por último requirió se dicte sentencia haciéndose lugar a la demanda de daños y perjuicios.

2.- En fecha 10/04/2024 se dispuso la tramitación de la contienda bajo las normas del proceso sumarísimo (art. 486 del CPCC —Ley 4142— y 53 de la LDC) y se corrió traslado.

Asimismo, se le dio intervención al Ministerio Público Fiscal (art. 52 de la ley 24240, modificado por art. 24 ley 26361).

Luego el actor amplió la demanda por el advenimiento de un hecho nuevo (E0004) consistente en la notificación electrónica en fecha 21/03/2024 de la resolución recaída en el expediente administrativo (ofrecido como prueba por su parte) caratulado “Iglesias Pablo José c/ BBVA Banco Francés – Visa Arg- 2022- 00450399-GDERBE-MERDC#ART” a partir de los recursos administrativos y de apelación interpuestos por el BBVA Argentina S.A. y Prisma Medios de Pago S.A.U. contra la resolución de fecha 20/12/2023.

Señaló que la nueva resolución confirmó en todas sus partes la anterior condenatoria, desestimando todos los agravios de las demandadas.

Manifestó que en fecha 03/04/2024 se acreditó en su cuenta la suma de condena de la resolución por el monto de \$750.000; sin que le hayan hecho llegar comprobante alguno, y además señaló que en fecha 27/3/2024 el Banco BBVA Argentina S.A. procedió a dar cumplimiento con la sanción impuesta relativa a la publicación de la resolución de fecha 20/12/2023 en el Diario Río Negro.

En cuanto a la actualización del monto de la condena administrativa, solicitó el pago del ajuste mediante aplicación del CER desde la fecha de la resolución (20/12/2023) hasta el 3/4/2024 y luego a esa suma resultante, se le apliquen los mismos intereses hasta la fecha del efectivo pago.

Fundamentó que ello corresponde porque la demandada pretendió beneficiarse

abonando el capital de condena determinado al 20/12/2023, tras haber dilatado el trámite administrativo con la interposición inoficiosa de un recurso administrativo que extendió el trámite durante casi cuatro (4) meses.

Acompañó más prueba documental y peticionó se tenga por ampliada la demanda y por ofrecida la nueva documental.

En fecha 7/5/2024 se tuvo ampliada la demanda (art. 331 CPCC —Ley 4142—) y se ordenó se notifique en la forma dispuesta en fecha 10/04/2024 (I0002).

3.- En fecha 19/06/2024 se presentaron los Dres. Sebastián Zarasola y Francisco Marciano Brown, en carácter de letrados apoderados patrocinantes de la firma Prisma Medios de Pago S.A.U., a contestar la demanda solicitando su rechazo con costas a la actora.

En primer término, efectuaron la negativa general y particular de los hechos y la documentación acompañada por el actor.

Reiteraron los hechos alegados por el actor, y aclararon que no entienden el motivo por el cual fue demandada la firma que representan ya que la actora reclamó por los débitos que el Banco BBVA Argentina S.A. había efectuado en su caja de ahorro para saldar la tarjeta de crédito contratada con esa misma entidad. Se recordó que era dicho banco quien financiaba los consumos y, a su vez, reclamaba el pago de los mismos.

Y refirieron que Prisma Medios de Pago S.A.U. no percibía suma alguna de los titulares de las tarjetas, que estos no eran deudores de dicha empresa y que, por lo tanto, la firma que representan no tenía interés en los consumos ni la facultad para darlos de baja.

Fundaron en derecho conforme la postura tomada, argumentaron la inexistencia de los daños reclamados y ofrecieron prueba.

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

4.- En fecha 25/06/2024 se presentó el Dr. Ramiro García Marro en carácter de apoderado patrocinante del Banco BBVA Argentina S.A.

Contestó la demanda efectuando la negativa general y particular de los hechos y

el derecho invocado por el actor.

Expuso que el actor había contratado con su representada una tarjeta de crédito VISA, suscribiendo la documentación correspondiente y aceptando la aplicación de la Ley 25.065.

Señaló que el reclamo del cliente se basó en el desconocimiento de unos consumos realizados en "Tiendadiggit", los cuales, según el banco, el propio actor reconoció haber efectuado. Por lo que entiende que dichos consumos fueron incluidos de manera correcta y oportuna en el resumen de cuenta que se le notificó.

Argumentó que el banco como entidad financiera regulada por el B.C.R.A., es ajena a la relación comercial entre el cliente y el establecimiento, conforme al artículo 43 de la Ley 25.065. Sostuvo que sería absurdo responsabilizarlo por cada compra del cliente o por la información que este reciba del proveedor.

Refirió que el actor no impugnó el resumen de cuenta (con vencimiento el 14/03/22) en el plazo legal de treinta días que establecen los artículos 26 y 30 de la ley. La entidad afirmó que tuvo conocimiento del reclamo recién con el traslado de la denuncia administrativa, ya que ni el actor ni Prisma le habían notificado formalmente ninguna objeción. Por lo tanto, el banco consideró que solo había cumplido con su rol contractual.

Se destacó que el actor admitió haber realizado personalmente los consumos y que la tarjeta siempre estuvo en su poder. Se invocó el deber de custodia del titular, que solo cesa con la denuncia por robo o extravío, algo que nunca ocurrió según sus propios dichos. Mencionó que tampoco alegó haber sido víctima de una estafa.

Además, señaló que la tarjeta poseía altos estándares de seguridad, como un microchip que genera códigos únicos por transacción, lo que dificulta su clonación y responsabiliza al titular por su uso.

Asimismo indicó que el actor nunca aclaró si recibió la mercadería que la entidad pagó al comercio. Tampoco aportó ninguna prueba de su vaga afirmación de que "la operación volvió rechazada", un hecho que, según su parecer, el actor estaba en mejores condiciones de demostrar.

Luego efectuó consideraciones jurídicas, alegó la improcedencia de los rubros indemnizatorios.

Acompañó y ofreció prueba, y peticionó por último el rechazo de la demanda.

5.- En fecha 2/8/2024 se dispuso la apertura de la causa a prueba (I0007) y se fijó audiencia preliminar (art. 361 CPCC —Ley 4142—). La misma se llevó a cabo en fecha 4/9/2024 (I0009), en la cual, sin arribar a ningún acuerdo, se proveyeron las pruebas.

En fecha 7/11/2024 se certificaron las pruebas producidas (I0013).

Finalmente, el día 27/11/2024 se clausuró el periodo probatorio y se pusieron los autos a disposición de las partes para alegar (I0014), facultad procesal que ejercieron la parte actora y la codemandada Prisma Medios de Pago S.A. (E0020 y E0021).

En fecha 6/5/2025 se pronunció el llamamiento de autos para sentencia (firme y consentido) y,

CONSIDERANDO:

6.- 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 el actor con fundamento en los daños y perjuicios derivados de la falta de reconocimiento, por parte de Banco BBVA Argentina S.A. y Prisma Medios de Pago S.A.U., de consumos no efectuados con la tarjeta de crédito Visa, todo lo cual derivó en un expediente administrativo tramitado en la órbita del organismo provincial ART Río Negro.

En cuanto al derecho aplicable, no hubo discusión acerca de que la relación jurídica se halla dentro del estatuto del consumidor, no solo por la forma en que ha quedado trabada la litis sino también 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: tarjeta de crédito).

Así, la existencia de una relación de consumo determina el ámbito objetivo de aplicación de la protección normativa del consumidor o usuario. Y por lo tanto, el actor (cliente bancario) se encuentra amparado 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 7, 1092, 1093, 1094 y

concordantes del Código Civil y Comercial.

7.- Acerca de la responsabilidad de las demandadas.

En el presente caso, el principal antecedente probatorio es el expediente N° 2022-00450399-GDERNE-MERDC#ART, caratulado “IGLESIAS PABLO JOSE C/ BBVA BANCO FRANCÉS-VISA ARG”, del Registro de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro, autoridad de aplicación en el ámbito provincial de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (cfr. Ley Provincial D N° 5414).

En esas actuaciones estuvieron involucradas las mismas partes de este proceso judicial, con motivo de los mismos hechos.

De acuerdo a lo que resulta de ese trámite —incorporado a la causa en fecha 30/10/2024 (I0012)—, mediante la Resolución N° 2023-215-E-GDERNE-SDC#ART de fecha 20/12/2023, la Jefa del Departamento Sumarial de la Gerencia de Defensa del Consumidor y Lealtad Provincial-ART, dispuso imponer a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U. una multa de \$1.000.000 a cada una de ellas, por infracción a los Arts. 4°, 19° y 8° Bis de la Ley N° 24.240, Art. 27° Ley N° 25.065, y Art. 29° inc 10 de la Ley Provincial D N° 5.414.

A su vez, por ese mismo acto administrativo se intimó a las referidas firmas a indemnizar al Sr. IGLESIAS PABLO JOSE, DNI 24.413.609, con la suma de PESOS SETECIENTOS CINCUENTA MIL (\$750.000), dentro del plazo de 10 días, en concepto de Daño Directo conforme lo establecido por el Art. 40° Bis de la Ley N° 24.240.

En los considerandos de la resolución se dejó expresado que Prisma Medios de Pago S.A.U. no formuló descargo contra el acto de imputación que prescribía que las firmas denunciadas habían vulnerado los arts. 4, 19 y 8 bis de la Ley N°24.240 y el art. 27 de la Ley N°25.065.

Sin embargo, se hizo mérito de la situación de ambas demandadas para no incurrir en “tachas de arbitrariedad”.

Frente a los planteos de falta de legitimación efectuados por Banco BBVA Argentina S.A. (similares a los efectuados por Prisma Medios de Pago S.A.U. en el ámbito de este proceso en cuanto a que ambos pretenden deslindarse de la responsabilidad), la autoridad de aplicación señaló: “... *si bien en su Descargo no*

plantea de forma expresa la excepción de falta de legitimación pasiva, insiste en su ajenidad con el reclamo... en tanto es emisora de la Tarjeta de Crédito -TC – base de reclamo – hecho no negado -, y conforme sus propios términos cumple con cobrar montos informados por Prisma Medios de Pago, lo que la hace parte de la relación contractual con el consumidor reclamante; dependiendo las firmas sumariadas una de la otra para alcanzar la meta económica final que conlleva el Contrato de TC de autos y, por ende, resultan ser ambas legitimadas pasivas en el presente trámite, en tanto mal se puede pretender no tener responsabilidades al respecto, cuando le son aplicables las disposiciones del art. 40° LDC al decretar con precisión la responsabilidad solidaria de todos los participantes en la cadena comercial, no habiéndose probado causal alguna de liberación en lo atinente – conforme lo autoriza la norma -, gozando de eventual acción de repetición en el marco de la relación que las vincula”.

Asimismo, se fundó la solidaridad de las demandadas en un supuesto de conexidad contractual (Art. 1073 CCyC), siendo un ejemplo típico este tipo de contratación, ya que la actividad de ambas demandadas resulta inescindible a la hora de alcanzar la finalidad económica común o el logro del resultado perseguido por el sistema de tarjeta de crédito, aclarando particularmente que la conexidad implica “*un compartir los efectos, tanto positivos como negativos, y apunta a negocios de mayor complejidad, posibilitados por una serie de contratos relacionados entre sí*”.

También se plasmó que las mencionadas actuaciones se originaron en razón de la operación de compra de un celular realizada por el denunciante, siendo el pago efectuado por su tarjeta de crédito Visa Platinum —con numeración finalizada en 1872— BBVA. BCO FRANCÉS-, siendo el vendedor “*www.tiendadiggitt.com.ar*” y la fecha de compra 31/1/2022 por el monto de \$35.999 a pagar en 9 cuotas. Dicha operación se vio replicada al tiempo de liquidación de pago en siete (7) operaciones (de fechas 9/2/22, 10/2/22 (x 3), 11/2/22 y 14/2/22 (x2), los cuales habían sido intentos rechazados de compra.

Todas esas operaciones se abonaron mensualmente por la totalidad hasta su cancelación, “*...aun cuando fue favorable para el consumidor reclamante el proceso de impugnación incoado en relación a las mismos, sin reintegro y/o acreditaciones de montos abonados*” – cita textual de la resolución administrativa-.

Si bien la aludida resolución fue objeto de apelación administrativa por parte de

ambas firmas sumariadas —art. 63 Ley 5414—, sendos recursos fueron denegados a través de la Resolución N° 198 (19/3/2024) del Director Ejecutivo de la Agencia de Recaudación Tributaria.

En consecuencia, por dicho acto se intimó a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U. a dar cumplimiento efectivo a la Resolución N° 2023-2015-E-GDERNE-SDC#ART, dentro del plazo de diez (10) días de notificadas. Es decir, a cumplir con el pago de la indemnización por daño directo (devolución del dinero erróneamente liquidado, cobrado y percibido por las demandadas en virtud del contrato de tarjeta de crédito, con intereses hasta el 20/12/2023), la imposición de multa administrativa impuesta y, además, la publicación de la resolución (cfr. arts. 45 y 47 LDC).

Las resoluciones a las que se hizo mención son actos administrativos y se rigen por el principio de legitimidad del que gozan los mismos (art. 14 y 15 Ley 2938) y por lo tanto tienen eficacia obligatoria, ejecutoriedad y ejecutividad.

De forma posterior, las demandadas cumplieron con la condena allí fijada, sin poder atacar fundadamente ya sea administrativa ni judicialmente el temperamento allí tomado respecto a los hechos que dieron origen a esa causa, y que, en definitiva, la presente se circunscribe a una extensión de los daños y perjuicios con motivo de los eventos allí reconocidos.

Sin ser necesario efectuar más consideraciones respecto a los hechos allí debatidos y los incumplimientos legales y obligacionales allí constatados (art. 4, 19, 8 bis LDC y 27 LTC) por parte de las demandadas quienes fueron condenadas solidariamente al daño directo y de forma separada fueron multadas administrativamente.

En consecuencia, es dable analizar la procedencia de los rubros indemnizatorios solicitados judicialmente por el actor.

8.- Daño punitivo.

El actor requirió se imponga multa civil a los demandados conforme lo establecido en el art. 52 bis LDC.

Este artículo 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, Cam. 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 medida a tenor de las circunstancias de hecho y prueba.

Tal como ya se refirió en las resoluciones administrativas, ambas demandadas incurrieron en incumplimientos legales (arts. 4, 8 bis, 19 LDC y 27 LTC).

Tanto en el procedimiento administrativo como en este proceso judicial, las demandadas intentaron excusarse y desligarse de la responsabilidad que pesa sobre ella por la conexidad contractual con la que operan en los contratos de tarjeta de crédito.

Dichas posturas no hicieron más que dilatar el cumplimiento de las devoluciones reclamadas por el usuario del servicio (Sr. Iglesias) y hacerlo transitar dos instancias diferentes para que le sean reconocidos sus derechos. Ello sin perjuicio del reconocimiento de la procedencia de las impugnaciones a los montos mal liquidados en los resúmenes de la tarjeta de crédito del actor, efectuado por Prisma Medios de Pago S.A.U., ésta asumió la posición cómoda y desaprensiva de culpar a la entidad bancaria en vez de disponer los medios necesarios para la inmediata devolución de las sumas adeudadas al actor y la corrección en las liquidaciones. Obrando así contra una eficiente prestación del servicio al igual que el Banco BBVA Argentina S.A.

En tanto esta última insistió hasta el final de la contienda, incluso en la contestación de la demanda judicial, con la absurda postura que el actor había efectuado las compras y que él mismo estaba en mejores condiciones de probar las operaciones rechazadas y que no había recibido las mercaderías. Cuando a reglón seguido en su apartado de "*consideraciones jurídicas*" reconoce que Prisma Medios de Pago S.A.U. en el contrato de tarjeta de crédito es "*...la empresa administradora encargada y responsable del procesamiento electrónico de las operaciones (compras y pagos) que se efectuaron*".

Por lo que es evidente que el Banco BBVA Argentina S.A. resultó reticente en su

conducta y omisivo al negar maliciosamente lo ya aceptado por la propia empresa Prisma Medios de Pago S.A.U. en el marco del procedimiento administrativo (tramitado previamente a este proceso judicial) y expuesto en la resolución del 20/12/2023: “... *ambas firmas estaban en conocimiento de la impugnación efectuada, surgiendo ello no solo del orden 2 sino también del propio descargo de la Prisma al exponer a orden 10: “... los siguientes desconocimientos ingresados por el Sr. Iglesias ...” (sic), habiéndose omitido informar al reclamante el resultado del procedimiento legal incoado, así, recién en estos obrados y luego de un (1) año del primer (1°) desconocimiento se procedió a informar que el mismo fue favorable, lo cual resulta no solo contrario a la normativa vigente sino al principio de buena fe que debe imperar en toda relación consumeril”*”.

Es clara y contundente la resolución al evaluar la conducta desplegada por las demandadas cuando con simples palabras señaló “... *el usuario abonó consumos de tarjeta de crédito que no realizó e impugnó – no se demostró lo contrario – con afectación del procedimiento impugnatorio específico; habiéndose visto – además – inmerso en un peregrinar de trámites bancarios administrativos personales, telefónicos, redundantes y ociosos, a fin de hacer valer sus derechos patrimoniales sin que se le brinde solución alguna, lo que ocasionó en el consumidor la necesidad de recurrir por ante el Organismo de protección a sus derechos, y aun así no encontró la respuesta buscada, con impacto negativo, ya no solo patrimonial, sino también personal”*”.

Todo ello, se traduce en un abuso de la posición dominante y de conocimiento respecto a los negocios de productos y/o servicios que ofrecen al público. Mediante los cuales quienes se encuentran bajo la figura de proveedores se vieron beneficiados por estos mecanismos al distender innecesariamente el reconocimiento de las liquidaciones mal hechas de consumos no efectuados por parte del actor y rápidamente denunciados por él y en innumerables intentos (reclamos 15/02/2022-N°129873495, 21/02/2022-N° 129867539, 20/02/22 N° 129799603, 18/02/2022-N° 129799603, con más consultas registradas bajo número 7385963 y 7185954), excusándose las demandadas sobre su responsabilidad mutuamente para desgastar al actor en los reclamos ante una y otra demandada.

También es clara la forma en que sacaron provecho las proveedoras de la conexidad contractual característica que pesa sobre el contrato de tarjeta de crédito, alegando circunstancias que tienen que ver con su propia relación interna y no eran

atribuibles al actor. Todo lo cual, en su momento, también dio como resultado un enriquecimiento indebido (derivado de cobros sin causa y su ausencia de restitución al cliente o usuario del servicio).

Además resultó nítida la falta de información y comunicación con la parte actora, incumpliendo con los deberes impuestos en el art. 4 de la LDC, así como también las previsiones contenidas en los arts. 8 bis, 19 de la misma ley, art. 27 LTC y el art. 42 de la Constitución Nacional.

En ese contexto, entonces, según mi apreciación el incumplimiento obligacional y la consiguiente afectación de los derechos del consumidor reclamante, configura la situación de particular gravedad que torna admisible la aplicación de la multa civil peticionada (independientemente de las sanciones administrativas impuestas).

En efecto, ambas demandadas, Banco BBVA Argentina S.A. y Prisma Medios de Pago S.A.U., deben responder de forma solidaria (art. 52 bis LDC) ya que indudablemente las dos contribuyeron subjetivamente en las conductas desplegadas y el resultado gravoso obtenido incumpliendo obligaciones legales.

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 exployado 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, 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.

9.- Consecuencias no patrimoniales (daño moral).

Por este rubro la parte actora requirió un porcentaje como máximo del 30% de la suma entre el daño directo determinado en la resolución condenatoria y la multa civil.

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.

Se deben diferenciar los incumplimientos contractuales de los que en principio sólo pueden derivarse las simples molestias propias de cualquier incumplimiento, de aquellos que, generados en errores cometidos o en la actividad desplegada por uno de los contratantes con culpa o aún dolo son susceptibles de causar padecimientos morales.

En el presente caso quedó plasmado el padecimiento del actor del tedioso y prolongado procedimiento administrativo por la conducta reticente y obstructiva tanto del Banco BBVA Argentina S.A. como de Prisma Medios de Pago S.A.U.

Todo lo cual es presumible que, tal como lo mencionó el actor, le ocasionó un estado de permanente ansiedad, desazón y padecimiento personal, al verse privado de su patrimonio, pese al ilegítimo proceder del banco y la entidad administradora de la tarjeta.

En ningún momento las demandadas colaboraron activamente en solucionar el conflicto suscitado, sino que intentaron desligarse constantemente de la responsabilidad propia que le cabía a cada uno de ellos, como si ello fuese atribuible o debiera ser tolerado por el actor.

De acuerdo con lo que surge directamente de los hechos (*in re ipsa*), la actitud de las codemandadas tuvo, según mi parecer, suficiente entidad para causar por sí misma un menoscabo que excedió lo estrictamente patrimonial y se proyectó como un agravio moral indemnizable.

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 el actor cubra gastos de su interés que le proporcionen satisfacciones y compensen o aminoren las aludidas consecuencias no patrimoniales padecidas fijo el resarcimiento por daño moral en la suma de \$1.200.000 (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 que se produjo el perjuicio (cfr. art. 1748 CCyC) —lo que coincide, por no estar discutido, con la fecha definida en la resolución administrativa

condenatoria para el daño directo (1/2/2022)— y hasta la fecha del presente pronunciamiento.

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 “FLEITAS” (Se. 62/2018) y “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.

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”).

10.- Diferencia adeudada por daño directo.

El acto administrativo que impuso la condena por daño directo produce efectos desde la fecha en que se dictó (20/12/2023), a la vez que la interposición de recursos no suspende su eficacia propia (cfr. art. 14 de Ley 2938 —sin que dispongan nada en sentido contrario los arts. 62 y 63 de la Ley 5414).

En el mismo se fijó un plazo de pago de diez días hábiles administrativos desde la notificación (cfr. art. 72 Ley 2938).

Del expediente administrativo resulta que las sumariadas fueron notificadas de dicha resolución el 21/12/2023. De modo que el plazo de diez días hábiles, sin computar el receso de la administración durante enero de 2024, venció el 8/2/2024.

Así, el pago de \$750.000 acreditado en la cuenta bancaria del actor el 03/04/2024, debe considerarse a cuenta de capital e intereses (cfr. arts. 870 y 903 del CPCC).

En consecuencia, en la etapa de cumplimiento o ejecución de sentencia se deberán liquidar las diferencias adeudadas, aplicándose intereses moratorios desde el

9/2/2024 —sobre \$750.000—, hasta la efectiva y total cancelación de la obligación, según la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en el precedente "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. Debiendo detraerse el pago cumplido el 03/04/2024 (\$750.000) y sus respectivos intereses —negativos— devengados desde entonces, calculados por la misma tasa.

11.- Costas.

La demanda prosperó con el alcance pretendido por el actor por lo que las costas se impondrán a las demandadas sobre el monto de condena, por el principio objetivo de la derrota (art. 62 CPCC). Ello con excepción de los honorarios de sus propios letrados, que deberán asumir por su orden.

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 PABLO JOSE IGLESIAS contra BANCO BBVA ARGENTINA S.A. y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U. y, en consecuencia, condenar a estas últimas a abonar al actor dentro del plazo de DIEZ (10) días, la suma de PESOS CUATRO MILLONES SETECIENTOS MIL (\$4.700.000) en concepto de capital —daño punitivo y daño moral—, más la diferencia por daño directo y los intereses que en la etapa de liquidación deberán calcularse según lo indicado en los considerandos respecto de cada rubro. Todo ello bajo apercibimiento de ejecución (art. 145 y ccds CPCC).

II.- Imponer las costas a las codemandadas vencidas (art. 62 CPCC). Ello con excepción de los honorarios de sus propios letrados, que se imponen en el orden causado.

III.- Regular los honorarios profesionales del Dr. MANUEL A. QUEZADA, por

su actuación como letrado patrocinante de la parte actora, en el 11%. O bien en la suma equivalente al mínimo legal de 10 JUS; el que resulte mayor.

Los honorarios de los Dres. SEBASTIÁN ZARASOLA y FRANCISCO M. BROWN, por su actuación como apoderados y patrocinantes de de la codemandada Prisma Medios de Pago S.A.U., se regulan, en forma conjunta, en el 7,84% [(8% +40% —cfr. art. 12 L.A.—) /2 + 40% por apoderamiento]. O bien en la suma equivalente al mínimo legal de 10 JUS + 40%; el que resulte mayor).

Asimismo, los honorarios del Dr. RAMIRO GARCÍA MARRO, apoderado y a la vez patrocinante de Banco BBVA Argentina S.A., se regulan en el 7,84% [(8% +40% —cfr. art. 12 L.A.—) /2 + 40% por apoderamiento]. 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 11), aplicables sobre el monto base que resulte de la sumatoria del capital de condena más los intereses 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. \$4.700.000.- 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 escalaria legal (conf. arts. 6 a 12, 20, 40, 48 y ccds. 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 -Ley 5777-).

Diego De Vergilio

Juez