

Viedma, 2 de febrero de 2026.

EXPEDIENTE: DÍAZ, JORGE RAÚL C/BANCO PATAGONIA SA S/ordinario-DAÑOS Y PERJUICIOS, MEDIDA CAUTELAR, MEDIDA PRELIMINAR-PRUEBA ANTICIPADA - EXPTE. N° VI-01292-C-2023.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 07/08/2023 se presenta Jorge Raúl Díaz por medio de apoderado y promueve demanda de daños y perjuicios junto con la medida cautelar innovativa contra el Banco Patagonia SA por la suma de \$3.291.994,60 o lo que en más o en menos resulte de la prueba a producir con más sus respectivos intereses, rectificación de información, restitución de las condiciones originales del préstamo, declaración de nulidad de una potencial cláusula abusiva, daño punitivo y daño no patrimonial. Asimismo, peticiona el beneficio de gratuidad conforme lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

En primer término, solicita medida cautelar de no innovar con la finalidad de que el Banco Patagonia deje de informar al actor como Situación 4 y de reclamar por cualquier medio electrónico como así también que se le prohíba realizar acciones de intento de cobro por cualquier medio compulsivo y juicio ejecutivo.

Efectúa un relato de los hechos en el que pone de manifiesto que la relación del Sr. Díaz con la entidad bancaria es de larga data. Indica, puntualmente, que su planteo es en torno al conflicto específico sobre dos préstamos tomados por el actor los que se identifican con el nro. 631613/0, obtenido en fecha noviembre 2020, y el préstamo nro. 6486318/0, obtenido en fecha mayo 2021.

Señala que ambos préstamos eran abonados por débito automático, lo cual funcionó de forma correcta hasta noviembre de 2022, llegándose a abonar 21 cuotas del préstamo 631613/0 y 17 cuotas del préstamo 6486318/0.

Argumenta que desconoce las razones por las cuales no se ha debitado correctamente la cuota de noviembre 2022, ya que cree que contaba con el dinero suficiente para abonarlo (\$13.111,16 y \$6.377,53 respectivamente).

Pone de resalto que tomó conocimiento del problema cuando recibió un correo electrónico el 28 de diciembre de 2022, del Estudio Jurídico de Cobranza B&G. Posteriormente se contactó con agentes del Banco Patagonia SA, quienes le informaron que no le podían dar información, porque la "causa" ya estaba en el estudio jurídico.

Sostiene que cuando se contactó con el Estudio Jurídico de Cobranza B&G solamente le informaron el monto final de la deuda, sin detallar liquidación ni intereses. Hasta

llegaron a amenazarlo con un proceso judicial.

Manifiesta que las opciones de pago que “ofrecía” el estudio no eran aceptables, toda vez que no había incumplido en el pago por voluntad propia, sino por un problema con el sistema de cobranzas del Banco Patagonia SA.

Refiere que se ha apersonado en el banco múltiples veces, intentando obtener información sobre los débitos y montos que mantenía en su cuenta, en las fechas indicadas, sin que el Banco se ponga a disposición para otorgarle esto. Agrega que le han llegado a decir que, como está judicializado, ya no se puede hacer nada más.

Señala que con la finalidad de resolver la situación se inició la mediación contra la demandada, pero ni siquiera se presentó, imposibilitando cualquier avance.

Manifiesta que con fecha 16/06/2023 se presentó solicitando ser atendido, para solucionar el problema, pero solo logró que le recibieran una nota. Con posterioridad a esto, logró reunirse con el Gerente de la sucursal, quien le otorgó una serie de resúmenes, pero no todos los que necesitaba para verificar los pagos.

Argumenta que, cuando vuelve para indicarle esto, lo atendió una empleada del banco, llamada Alfonsina, quien le indica que para obtener todos esos resúmenes le “tenían” que cobrar, siendo el costo de \$665,50 por resumen. Esto se lo dejó anotado en un papel, color azul, el cual se adjunta como documental. Sostiene que esta actitud resulta ser una maniobra para evitar brindar información al actor.

Finalmente indica que efectuó un último intento remitiendo una carta documento con nro. E00000102111570 del Correo Andreani, la que fue recepcionada por el Banco en fecha 30/06/2023, intimándolos a enviar los resúmenes solicitados por esta acción, dentro de un plazo de 15 días corridos, sin que fuera respondida.

Detalla los débitos efectuados en la cuenta, en particular el último, hace referencia al hostigamiento sufrido por el actor y sobre la calificación en Situación 4 ante el BCRA.

Describe su pretensión, la que comprende la prueba anticipada, la medida cautelar de no innovar, la rectificación de la información, la restitución de las condiciones del préstamo, la declaración de nulidad de una potencial cláusula. Practica liquidación en la que reclama el daño punitivo y moral, como así también solicita la aplicación de intereses conforme la tasa activa del Banco Nación. Asimismo, ofrece la prueba que considera pertinente a su postura.

Funda en derecho, solicita la ordinarización del proceso y concreta su petitorio.

2.- En fecha 15/08/2023 se da inicio a las presentes actuaciones, asignándoles el trámite de proceso ordinario. Asimismo, se ordenó a la demandada que, mientras se sustancia el

trámite cese mediante todos los medios que utiliza la comunicación las actitudes de hostigamiento, se le prohibió iniciar el juicio ejecutivo y/o realizar acciones de intento de cobro por cualquier medio compulsivo e informar el impago al sistema de información como Situación 4 y lo informe como Situación 1.

Se eximió de contracautela al Sr. Díaz y se le otorgó el beneficio de gratuidad en los términos del art. 53 LDC y se ordenó la vista al Sr. Agente Fiscal.

3.- En fecha 17/08/2023 se libra el Oficio 2481/23 al Banco Patagonia SA, el cual da cumplimiento a lo ordenado y en fecha 29/08/2023 lo informa.

4.- En fecha 13/09/2023 se presenta el Banco Patagonia SA mediante apoderados, contestan la demanda incoada en su contra y solicita su rechazo con expresa imposición de costas. Niegan los hechos relatados por el actor como así también que sea procedente el reclamo.

Efectúan un relato desde su perspectiva e indican que efectivamente el actor contrató con Banco Patagonia dos préstamos personales. Uno en fecha 17/11/2020 por la suma de \$ 210.000 (operación 6316163) reembolsable en 48 cuotas mensuales y consecutivas, con una tasa de interés anual del 56%. El otro en fecha 04/05/2021 por la suma de \$ 108.430 (operación 6486318) reembolsable en 60 cuotas a una tasa de interés anual del 54%.

Aclaran que el vencimiento de ambos mutuos operaba el día 5 de cada mes. Asimismo, se acordó en ambos casos el débito automático de la cuota de cada préstamo en la cuenta bancaria -cuenta sueldo- y la mora automática para el supuesto de falta de pago.

Manifiestan que en el mes de noviembre de 2022 las cuotas de los préstamos no pudieron debitarse por falta de fondos suficientes. Sostienen que, más allá de lo que pensara el actor, a la fecha de vencimiento de las cuotas de reembolso no existían en su cuenta bancaria fondos suficientes para afrontar las cuotas en las condiciones pactadas.

Señalan que no es cierto ni posible que el actor recién se haya percatado de la situación de mora con un correo electrónico remitido casi dos meses después del vencimiento de la cuota del mes de noviembre de 2022 y cuando ya había vencido también la cuota del mes de diciembre de 2022, sin que se registraran en la cuenta bancaria del actor fondos suficientes para atender esas obligaciones contractuales.

Niegan la falta de información, respuesta a reclamos o consulta, indigna atención del cliente, ni conducta alguna de parte del banco que pueda ser considerada abusiva, en consecuencia no corresponde imputar al banco por la probable situación de sobre

endeudamiento del actor.

Indican que el actor se encontraba en mora respecto de la tarjeta de crédito visa desde el mes de junio de 2022, lo que motivaba el informe en situación de morosidad frente al Banco Central de la República Argentina, pero no obedeció a la falta de pagos de los préstamos.

Enfatizan que es el propio actor el que reconoce la mora en el pago de la tarjeta de crédito. No hay sobre endeudamiento imputable al banco ni es cierto que los préstamos se encontraban al día. Agregan que la situación de endeudamiento, incluso con otras entidades, y la falta de fondos suficientes para atender las condiciones de cancelación de los préstamos que el actor contrató en el banco a la fecha de vencimiento resultan de los resúmenes de cuenta.

Refieren que no hay un problema con el sistema de cobranzas del banco como se afirma en el relato de los hechos para justificar la no aceptación de condiciones de refinanciamiento que le fueron ofrecidas. En ese sentido, la falta de fondos suficientes para atender las obligaciones por él asumidas provocó, de acuerdo con las condiciones pactadas, la mora automática y la caída de los plazos.

Describen, con sostén en los resúmenes de cuenta del actor, los ingresos y egresos de dinero ocurridos en su cuenta bancaria entre octubre de 2022 y fines de noviembre de 2022. Así, señalan que no hubo fondos en la cuenta porque resultó ser el propio actor quien los retiró y/o gastó antes del vencimiento de los mutuos.

Indican, específicamente, que a partir del 24/11/2022 no existieron fondos suficientes para afrontar el pago de los importes adeudados, lo que provocó la mora automática y la caída de las condiciones originales de los préstamos de acuerdo con las condiciones pactadas. Es decir, existió mora en el pago de los préstamos además de la mora ya registrada de la tarjeta de crédito.

Destacan que los contratos de préstamo que el cliente firmó y respecto de los cuales no puede alegar ignorancia, contiene la cláusula que establece que, en caso de falta de pago de las obligaciones a cargo del cliente, se producirá la mora automática, sin necesidad de interpelación, y el banco quedará facultado a dar por caducos los plazos concedidos para el pago del préstamo y exigir el pago de la totalidad de sus deudas (cláusula 9 inc. a préstamo de fecha 17/11/2020 - operación 6316163 y cláusula 9 inc. a préstamo de fecha 4/5/2021 – operación 6486318).

Manifiestan que esta es una cláusula de resguardo de utilización normal en las relaciones financieras ante la situación de mora del deudor, como es el caso de autos.

De ninguna manera se trata de una cláusula abusiva, sino la facultad lógica que el Banco se atribuye contractualmente para preservar su patrimonio y el de sus ahorristas. Así como el Banco estudia la situación general del cliente o del potencial cliente para brindarle préstamos, condiciones, límites, etc., también se reserva ante la situación morosa del cliente la facultad de dar de baja los servicios por incumplimiento del deudor. Expresan que lo que ha ocurrido se debe a la aplicación de la cláusula indicada como consecuencia del accionar del deudor, es decir en la actitud financiera del actor.

Rechazan, en ese sentido, que lo argumentado por el Sr. Díaz se deba a la actitud del Banco y no a su propia conducta frente a sus productos bancarios. Indican que, como en el caso, el deudor manifiesta imposibilidad de pago, sumado a una situación crítica evidenciada en la multiplicidad de obligaciones financieras contraídas con otros entes, y siendo que la única posibilidad de recupero se encuentra en la disponibilidad de la cuenta sueldo, no tiene otro camino dar por caídos todos esos productos.

Se expiden respecto de la comunicación con el Sr. Díaz y refiere en detalle la información brindada por la entidad a fin de satisfacer las consultas del actor. Asimismo, niegan la falta al deber de información, el supuesto hostigamiento, la indigna atención al cliente y las prácticas abusivas por parte del Banco. Se explayan respecto de la falta del deber de evitar el sobreendeudamiento del deudor, la restitución de las condiciones del préstamo, la nulidad de las cláusulas contractuales. Asimismo, se expiden respecto de la medida cautelar dictada, la información brindada al BCRA y la ejecución forzada.

Impugnan la liquidación practicada y efectúan consideraciones finales.

Fundan en derecho, ofrecen prueba, y concretan su petitorio.

5.- En fecha 14/09/2023 se presenta el actor y contesta el traslado conferido oportunamente. Efectúa un breve responde y en lo que aquí interesa desconoce puntualmente la nota recibida el día 16/06/2023, por encontrarse incompleta; la respuesta del Banco Patagonia, por no constarle y la Carta documento de OCA enviada por el Banco, por no constarle y contener un domicilio incorrecto.

6.- En fecha 19/09/2023 se fija la audiencia correspondiente al artículo 361 del CPCC (Ley P 4142 vigente al momento de su dictado), de la que da cuenta el acta de fecha 31/10/2023 y ante la imposibilidad de avenimiento, se fija el objeto de la prueba.

En fecha 02/06/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar. En fecha 30/06/2025 presentó sus alegatos la actora haciendo lo propio la demanda Banco

Patagonia SA en fecha 26/06/2025

7.- Conforme providencia de fecha 17/09/2025, mov. I0053, se suspende el llamado de autos a fin dar vista al Ministerio Público Fiscal de conformidad al art. 52 de la LDC y a la Agencia de Recaudación Tributaria. Así, en fecha 23/09/2025 se tuvo por evacuada la vista al Ministerio Público Fiscal y por incontestada la vista de la Agencia de Recaudación Tributaria.

En fecha 07/10/2025 se llama autos para sentencia providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

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

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

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

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

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es conveniente recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que "... la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca

un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución Nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V., sent. Del 21-III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. - FEMEDICA- c DNCI - DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

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

El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que “(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante (...) En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) y su reglamentación sobre ‘Protección de los usuarios de servicios financieros’ y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo (...) en suma, esta tutela se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del ahorro. Al respecto, este Tribunal ha sostenido que ‘El ahorro que hace el ciudadano para resguardarse frente a las inclemencias del futuro o para aumentar su patrimonio, debe ser protegido por los jueces, sin que interese cuáles son sus propósitos

individuales, salvo que se constate alguna ilicitud. Esta regla es la base de la tranquilidad que todos tenemos que gozar en una sociedad organizada, es el fundamento del respeto recíproco y es el principal impulsor del crecimiento económico que sólo puede ser realizado dentro de instituciones estables´ (Fallos: 329:5913; 330:5345 y 331:1890)”. (CSJN, Fallos: 340:172).

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

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

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

interpretación contra stipulatorem y de cláusulas vejatorias”. (Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° III, Pág. 431).

También tiene dicho nuestro Superior Tribunal de Justicia que "En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”. Se trata de un “(...) microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales”.(STJRNS1 Se. 72/14 “ABN AMRO BANK”).

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

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

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o, dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición

procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, Teoría general de la prueba judicial, Buenos Aires, Ed. Zavallía, T 1, pág. 490 y ss.).

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

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

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

la pretensión del consumidor”. (“Aspectos procesales, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”). (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/Pasema S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

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

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

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

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que el actor resulta ser cliente del Banco Patagonia SA, y en el marco de esa relación consumeril con la demandada, el Sr. Díaz adquirió productos bancarios.

No obstante, este acuerdo básico la discrepancia fundamental radica en que para el actor no ha recibido de parte de la demandada información de calidad respecto de las razones por las cuales no se debitaron los mutuos bancarios tomados con la entidad además de que fue informado como Situación 4 ante el BCRA, a lo que agrega que fue hostigado para el cobro de la deuda, mientras que para la demandada, no se pudo debitar de su

cuenta el monto correspondiente a los mutuos por falta de fondos por una parte y por otro la información al BCRA se debió al saldo impago de la tarjeta.

En consecuencia, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

V.1.- Documental:

Documental acompañada por la actora -agregada a PUMA en fecha 07/08/2023-
: Carta Poder; correo electrónico recibido del 28/12/2022; correo electrónico enviado el 22/03/2023; respuesta del correo; informe del BCRA de 04/2023 y del 07/2023; reclamo acompañado el 16/06/2023; papel con anotación de costos de los resúmenes; carta documento nro. E00000102111570 del Correo Andreani, con su constancia de recepción; correo Andreani a los fines de constatar su veracidad y correo electrónico recibido el día 17/11/2020, con el detalle del préstamo nro. 6316163 en documento PDF adjunto;

Documental acompañada por la demandada Banco Patagonia SA -agregada a Puma en fecha 13/09/2023-: Solicitud de productos bancarios y préstamo personal de fecha 17/11/2020; préstamo personal de fecha 4/5/2021; detalle de la operación 6316163 recibida por el actor en fecha 16/6/2023; detalle de la operación 6486318 recibida por el actor en fecha 16/6/2023; estado de cuenta al 31/10/2022 y resúmenes de cuenta al 30/11/2022, 30/12/2022, 31/1/2023 y 28/2/2023 recibidos por el actor en fecha 16/6/2023; detalle de deuda actualizada al 30/6/2023 y forma de pago para la regularización recibida por el actor en fecha 21/6/2023; detalle de cuotas impagas de tarjeta de crédito recibido por el actor en fecha 21/6/2023; resúmenes de tarjeta de crédito con vencimiento 4/7/2022, 1/8/2022 y 5/9/2022 recibidos por el actor; carta documento remitida por el actor al banco en fecha 29 de junio de 2023; resúmenes de cuenta.

Documental en poder de terceros:

Estudio Beretta & Galarce S.R.L., - agregada a PUMA en fecha 26/12/2023-
: Señala que en fecha 31/10/2022 el Banco Patagonia SA asignó al estudio la gestión de cobranza de los productos bancarios pertenecientes al Sr. Jorge Raúl Díaz.

Aclara que ante la recepción de un correo electrónico del Dr. Santos, abogado del actor, en fecha 22/3/2023, procedió inmediatamente a suspender toda gestión de cobranza, hasta que, a pedido del Banco Patagonia, se formalizó la baja del caso, con fecha 19/4/2023.

Asimismo, detalla la gestión encomendada consistente en la cobranza extrajudicial de

los productos del actor. Los mismos son: -RC Tarjeta VISA Nro 948786909, por la suma de \$ 53090.3 al 28-10-2022;- RC Préstamo Personal Nro 6316163, por la suma de \$ 165597.77 al 05-11-2022 - RC Préstamo Personal Nro 6486318, por la suma de \$ 99163.13 al 05-11-2022. Indican que los productos oportunamente asignados de acuerdo con sus registros, fueron los detallados, y los importes señalados consignan el monto del capital asignado a esa fecha.

Manifiesta que, en diciembre de 2022, y a pedido del Banco Patagonia, suspendieron las gestiones de cobro, respecto del producto "Tarjeta Visa".

Reconoce como propia la línea 11-3904-2596 y explica que el 05/04/2023 se comunicaron con el Sr. Díaz quien, luego de varios intentos por parte del estudio, les indicó que se comunicaran con su abogado. Aclaran que no se pudieron comunicar con ese teléfono y cesó la intervención.

BG BPO S.A. - agregada a PUMA en fecha 19/04/2024-: Manifiesta que el grupo se dedica a prestar servicios de administración, conciliación y/o recupero de activos y/o cuentas a cobrar del Banco Patagonia. Agregan que no tienen trámite de cobro de deuda a nombre del actor.

Aclara que solo se comunicaron dos veces por teléfono con el actor. Indica que el número telefónico 1152529300 pertenece a su empresa, pero, reitera, no existe trámite de cobro de deuda al Sr. Díaz.

Manifiesta que la "Empresa no reviste, ni actúa en el carácter de representante, ni apoderado, ni agente de cobranzas de Banco Patagonia S.A.; siendo BG BPO S.A. una empresa prestadora de servicios de administración, conciliación y/o recupero de activos y/o cuentas a cobrar.

Finalmente, de los números telefónicos detallados, por los que se le consulta si pertenecen a la empresa, indican que no corresponden a sus números telefónicos.

V.2.- Informativa:

Banco Patagonia S.A., -agregada a PUMA en fecha 06/03/2024-: Explica que la información sobre los préstamos otorgados a los clientes puede ser consultada en cualquier oportunidad por los clientes en las sucursales del banco, por vía telefónica y en home-banking. Asimismo, los resúmenes de cuenta contienen un apartado especial donde se indican los préstamos de los clientes con la información correspondiente a la cuota de amortización del préstamo debitada en el mes y en el que se señala fecha del débito, importe de la cuota debitada, número de cuota y la composición de la cuota (capital, interés, seguros, impuestos, etc.). Aclara que en el detalle de los préstamos que

se encuentra en el resumen de cuenta se indica cada uno de los préstamos que tiene el cliente y la cuota de cada uno que se debita con la información que se precisa en el punto anterior.

Indica que el concepto "AMORT.S/ PRESTAMO OTORGA." sintetiza el concepto correspondiente al débito de la cuota de amortización del préstamo otorgado al cliente; por su parte el concepto "COMS.CTAPS EN RECUP. DE CREDI" sintetiza el concepto correspondiente al débito de la comisión que se cobra por la gestión de recupero de crédito en mora. Manifiesta que el concepto "OFICINA DE LEGALES" significa que se realizó un débito desde Recupero de Créditos el 23/12/2022 para aplicar parcialmente a la deuda.

Responde que, en lo que respecta a los préstamos otorgados al Sr. Díaz, "toda la información relativa a los préstamos personales surge de los resúmenes de cuenta que adjuntamos. La indicación "COMS.CTAPS EN RECUP. DE CREDI" indica la comisión que se cobra por la gestión de recupero de crédito en mora y la indicación "OFICINA DE LEGALES " significa que se realizó un débito desde Recupero de Créditos el 23/12/2022 para aplicar parcialmente a la deuda. Acompañamos solicitud de productos y servicios y contratos de préstamo. b) El correo electrónico de alta de producto es automático. c), d), e) f) y g) Las condiciones de contratación de los préstamos surgen de los contratos acompañados en los que se detalla la tasa de interés, fecha de inicio de la cuotas y cantidad de cuotas. Adjuntamos detalle de cuotas. h) El préstamo fue dado de baja por falta de pago. i) No se notificó la baja del préstamo por CD que se adjunta. j) Los contratos de préstamo celebrados por el Sr. Díaz contiene la cláusula que establece que, en caso de falta de pago de las obligaciones a cargo del cliente, se producirá la mora automática, sin necesidad de interpelación, y el banco quedará facultado a dar por caducos los plazos concedidos para el pago del préstamo y exigir el pago de la totalidad de sus deudas (cláusula 9 inc. a préstamo de fecha 17/11/2020 - operación 6316163 y cláusula 9 inc. a préstamo de fecha 4/5/2021 – operación 6486318) k, l ,m y n) A la fecha de mora quedaban pendientes de abonar las siguientes cuotas".

Acompaña un detalle en una tabla tipo excell y finalmente expresa que la gestión de cobranza de los importes en mora que corresponden al actor se encomendó a agencias de cobro. Asimismo, expresa que en la actualidad no se reclama el pago de la deuda.

Estudio Beretta & Galarce S.R.L., -agregada a PUMA en fecha 26/12/2023-: (ver documental en poder de terceros).

BG BPO S.A., -agregada a PUMA en fecha 19/04/2024-: (ver documental en poder de terceros).

V.2.2.- Informativa subsidiaria:

Correo Oca -agregado a Puma en fecha 21/08/2024-: Expresa que “la Carta Documento OCA CDX00088913, impuesta el día 12/07/2023, fue devuelta a su remitente ante la imposibilidad de ser entregada en destino por motivo (No Responde)”. Agrega que la copia del envío que fue acompañada concuerda con el ejemplar que obra en sus registros.

V.3.- Informes periciales:

V.3.1.- Informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 12/04/2024-: Elaborado por Contador Público Sebastián Dutto. Responde los puntos de pericia propuestos por el Banco Patagonia SA.

Punto 1) Condiciones de otorgamiento de los préstamos: el perito acompaña un cuadro en el que desagrega la información. Así explica que el actor tiene un mutuo por \$210.000, de 48 cuotas TNA 56% y TEA 72.86%, con vencimiento de la primera cuota en 05/01/2021 y finalización en fecha 05/12/2024. El otro mutuo es por la suma de \$108.430, de 60 cuotas, TNA 54% y TEA 69,59% vencimiento de la primera cuota en fecha 05/06/2021 y la última el día 05/05/2026 respectivamente.

Punto 2) Cuenta en la que se acreditaron, importe y modalidad de financiación pactada. Indica que los préstamos fueron acreditados en la Cuenta Sueldo/Seg. Social en pesos N° 730054714 Subcuenta 0 Suc. 261 – CBU 03402612 08730054714009. Aclara que pudo corroborar en los resúmenes mencionados que el 17/11/2020 fueron acreditados \$ 208.215,00 (primer préstamo otorgado); mientras que, el 04/05/2021, se acreditan \$ 107.508,34 en concepto de segundo préstamo otorgado. La modalidad de financiación pactada, de acuerdo a las solicitudes de los préstamos, el importe de las cuotas aplicadas resulta de la utilización del sistema de amortización francés.

Punto 3) Fecha de vencimiento y forma de pago de las cuotas de los préstamos. Refiere que la fecha de vencimiento se producía el día 5 de los meses subsiguientes al de su otorgamiento. Aclara que, respecto a la forma de pago de las cuotas de los préstamos, en las cláusulas y condiciones del contrato, en su apartado II – Del Pago, se informa: “A los efectos de que el Banco perciba las cuotas del préstamo, el Deudor lo autoriza, expresa e irrevocablemente, para: debitar, automáticamente, dichos importes de la cuenta designada en “Datos de la operación” (...) obligándose a conservar abiertas las cuentas que actualmente posee en el Banco, como así también a mantenerlas con saldos

suficientes hasta la cancelación total de la deuda (modalidad denominada débito en cuenta).”

Punto 4) relativo a la fecha e importe de mora de cada préstamo. Remite al punto 2 del informe.

Punto 5) Saldo de la cuenta bancaria a la fecha de vencimiento y mora. El perito detalla en cuadro adjunto elaborado tomando como base los resúmenes de cuenta del actor, donde constan ambos mutuos (ver detalle). En el mismo se puede visualizar la mora en día 05/10/2022 del primer préstamo y con fecha 05/11/2022 el segundo.

Punto 6) Condiciones del contrato de tarjeta de crédito VISA. El perito señala que "El Actor contaba con una tarjeta de crédito VISA Tipo GOLD, con forma de pago DEBITO CUENTA TOTAL y un límite de compra de \$ 50.000,00".

Punto 7) Fecha e importe de mora de la tarjeta de crédito. El perito acompaña el detalle correspondiente a la tarjeta de crédito del actor, para lo cual toma en consideración los resúmenes de cuenta aportados por el Banco Patagonia. En el mismo se constata la falta de pagos desde el mes 06/2022 hasta el mes 11/2022 inclusive.

Banco Patagonia SA solicita explicaciones -agregado a Puma en fecha 26/04/2024-
: Peticiona que el perito conteste lo requerido en el punto 4, sobre la fecha de mora y el importe total en mora de los préstamos otorgados al actor. Asimismo, señala que el experto ha respondido en forma incorrecta el punto 5. Se le requirió que “se expida sobre el saldo de la cuenta bancaria a la fecha de la mora registrada (5/11/2022). Señalo que tal como resulta de la documentación aportada por esta parte las cuotas anteriores fueron canceladas por el actor”.

Ampliación de informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 16/05/2024-
: Manifiesta que, “Respecto al punto 4, de acuerdo a lo observado en las constancias obrantes en autos, salvo dolo, en el préstamo N° 6316163 la mora se produjo al vencimiento de la cuota N° 22/48 el día 05/10/2022, restando adeudar un total de \$ 331.821,09 sumandolas el total de las cuotas adeudadas (amortización + interés + iva). Mientras que en el caso del préstamo N° 6486318, la mora se registraría el 05/11/2022 tras el vencimiento de la cuota N° 18/60, quedando una deuda total de \$ 255.086,48 (amortización + interés + iva). En cuanto a lo solicitado en el punto 5, el saldo de la cuenta bancaria a la fecha de mora indicada precedentemente (05/11/2022), según consta de los resúmenes bancarios aportados, habría sido de \$ 0,00”.

Solicitud de explicaciones del Banco Patagonia SA -agregado a Puma en fecha 28/05/2024-: El demandado observa el informe en cuanto determina distinta fecha de

mora de los préstamos otorgados al actor. Advierte que la mora en ambos casos (préstamo n° 6316163 y préstamo n° 6486318) se registró en fecha 5 de noviembre de 2022 conforme surge de las imágenes de pantalla que adjunta y detalle de deuda agregado a la contestación de la demanda.

Acompaña las capturas de pantalla del sistema del banco y peticiona al perito que rectifique lo informado respecto a la fecha de mora de los préstamos.

Ampliación de informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 08/06/2024-

: El perito, conforme la información brindada por la demandada rectifica su informe y declara que la mora de ambos préstamos se registró el día 05/11/2022.

V.3.2.- Informe pericial informático -agregado a PUMA en fecha 27/03/2024 y

04/12/2024-: El informe ha sido elaborado por el Lic. Semprini y el elemento analizado es el sistema de gestión del Banco Patagonia SA. Indica que el actor presentó varios reclamos los cuales detalla.

Refiere que el día 13/7/2010 con número BCRA 1033191293 existe un reclamo por tarjeta no entregada, se rescata en sucursal. El trámite culminó resuelto. Con fecha 5/10/2010, y con número BCRA 1037580433, se realizó un reclamo por reimpresiones de pólizas. El trámite culminó resuelto. Asimismo, en fecha 5/10/2010 con número BCRA 1037580579 existe un reclamo consistente en que no se recepcionan los resúmenes de cuenta. El trámite culminó favorablemente.

Respecto al día 26/10/2015, con número BCRA 1542053201 existe un reclamo que en el último extracto de cuenta no está incluido octubre. Resuelto de manera favorable.

Asimismo, el día 29/06/23, con número BCRA 2306706228 existe un reclamo por consulta sobre el estado de su préstamo, y se le informa que está en estudio jurídico por deuda. Informándole que venga a retirar la nota presentada por su reclamo. Finalizado.

Por último, el día 4/07/23 con número BCRA 2306947567 reclama nuevamente el estado de su préstamo, conforme a la presentación de una nota a través del Dr. Santos, se le informa el estudio al que está asignada su deuda.

Enuncia el correo electrónico que tiene asignado el banco respecto del actor, Díazjorgeraul@hotmail.com. Por último, informa que en la sucursal no es posible realizar el punto 3 de pericia solicitado.

Solicitud del Banco Patagonia SA -agregado a Puma en fecha 16/04/2024-: Requiere al perito que indique si es posible contestar el punto de pericia 3 mediante consulta del sistema informático central del banco y en su caso si eso puede ser cumplido compartiendo pantalla.

Asimismo, en fecha 06/08/2024, la demandada manifiesta que se encuentra pendiente que el perito acompañe el pedido de explicaciones de fecha 16/04/2024.

Perito Lic. Semprini responde solicitud -agregado a Puma en fecha 07/08/2024-

: Señala que el informe será elaborado por el Laboratorio de Informática Forense. Aclara, no obstante, que existe retraso de trabajo acumulado. A todo evento solicita a las partes su colaboración a fin de coordinar los detalles relativos a la pericia. Refiere, asimismo, que se informará a las partes el inicio de pericia.

Asimismo, también refiere en nuevo informe -agregado a Puma en fecha 20/02/2025- que respecto del punto 3 por parte de la demandada requiere la colaboración de las partes y facilita la información de acceso.

Presentación del Banco Patagonia SA -agregado a Puma en fecha 05/03/2025-

: Señala que los correos electrónicos tienen un periodo limitado de resguardo. En consecuencia, desiste del punto solicitado.

He de destacar aquí que, considerando que la actividad desplegada por los peritos tanto contable e informático resulta ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte de la actora. Por ello la tarea que se le encomendó a los expertos cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de profesionales calificados para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

VI.- Teniendo en cuenta entonces la prueba producida, y en orden a resolver corresponde recordar que el actor en demanda, además de la cuantificación de daños y perjuicios consistentes en daño moral y punitivo, requiere como pretensiones de fondo que se obligue a la demandada a rectificar la información provista al Banco Central de la República Argentina como si nunca hubiera sido deudor -Punto VI de demanda-, que se “restituya” el préstamo a sus condiciones originales -Punto VIII de demanda-, la declaración de nulidad de una “potencial” cláusula que le permite al banco dar por caídas las cuotas del préstamos en vistas de no haber afrontado el pago de otro producto financiero - Punto IX de demanda-, todo ello a la luz de un conjunto de infracciones que entiende producidas respecto de la LDC y CCyC - Punto VII de demanda- en particular relacionadas con el deber de información, trato digno y prohibición de hostigamiento de proveedores a consumidores.

Expuesto el marco sujeto a decisión, tengo presente que en estas actuaciones ha

quedado acreditado que Jorge Raúl Díaz resulta ser cliente del Banco Patagonia SA con motivo de percibir sus haberes por cuenta CA \$ 250-730054714-000 (cuenta Sueldo/Seguridad Social).

Conforme a la documentación adquirida en el presente trámite se constata que el actor suscribió con la entidad bancaria demandada dos contratos de mutuo: uno en fecha 17/11/2020 - operación 6316163- y el otro en fecha 04/05/2021 -operación 6486318-.

Por otro lado, surge del informe pericial contable ya reseñado -agregado a Puma en fecha 12/04/2024-, que el mutuo identificado mediante operación 6316163 fue otorgado por la suma \$210.000, pagadero en 48 cuotas, tasas TNA 56% y TEA 72.86%, con vencimiento de la primera cuota el 05/01/2021 y finalización en fecha 05/12/2024.

Asimismo, el mutuo de fecha 04/05/2021 identificado mediante operación 6486318 fue otorgado por la suma de \$108.430, pagadero en 60 cuotas, tasas TNA 54% y TEA 69,59% con vencimiento de la primera cuota en fecha 05/06/2021 y la última el día 05/05/2026.

Ambos contratos fueron suscriptos por el actor, tal como surge de la documentación acompañada por la demandada Banco Patagonia SA siendo que el Sr. Díaz abonó 22 cuotas del primer mutuo y 17 del segundo.

Respecto del modo en que se efectuaría la amortización de ambos préstamos se estipuló en ambos contratos que la modalidad de pago sería a través de débito de la cuenta CA \$ 250-730054714-000, la que debía contar con fondos suficientes a esos fines en la oportunidad de débito de cada cuota de amortización.

Ello surge no solo de los contratos identificados en documentación acompañada al contestar demandada "1.Solicituddeproductosyrstamodefecha17-11-2020.PDF" y "2.Solicituddeprstamodefecha4-5-2021.PDF" sino que es también asumido tanto en escrito postulatorio como en nota de fs. 18 de archivo "DOCsDIAZ01.PDF" acompañada en demanda-.

VI.1.- Corresponde preguntarse entonces para comenzar a dar solución atinente a la responsabilidad civil que el actor endilga a la demandada, cuál fue el motivo por el cual el Banco Patagonia SA no pudo percibir las cuotas de los contratos de mutuo ya referidos en base a las estipulaciones instrumentadas, dado que el Sr. Díaz, conforme surge de demanda "cree que contaba con el dinero suficiente para abonarlo" -tercer párrafo de página 4 de escrito postulatorio-.

Para determinar ello resulta dirimente no solo lo que surge de resúmenes de cuenta incorporados como información de calidad en este procedimiento sino en especial por

su valor probatorio, el informe pericial contable y sus sucesivas aclaraciones de donde se extrae que el actor no tenía fondos en su cuenta -saldo cero- al momento en que debían abonarse las cuotas correspondientes por lo que no pudieron debitárselas como había sido estipulado en los instrumentos de otorgamiento de los mutuos.

Esa situación provoca la mora del actor al 05/11/2022, precisamente por falta de pago a raíz, reitero, de la inexistencia de fondos en cuenta CA \$ 250-730054714-000, extremo que no puede ser imputable al demandado Banco Patagonia SA.

Como consecuencia de lo antes determinado cobra virtualidad la cláusula 9 Inc. A de contrato de préstamo que prevé expresamente: “Parte III - Cláusulas generales 9- En caso de que se produjera alguno de los supuestos que se individualizan a continuación como causales de incumplimiento, el Deudor incurrirá en mora automática, sin necesidad de interpelación, protesto o trámite previo alguno. Producida la mora, el Banco podrá dar por caducos todos los plazos concedidos para el pago del préstamo y sus intereses, considerándolos como de plazo vencido y consecuentemente podrá exigir el pago del capital adeudado con más sus intereses y las costas de la ejecución judicial. Causales de incumplimiento: a) Si el Deudor no efectuase los pagos a que se ha obligado con imputación a capital, intereses o cualquier accesorio que adeude, en los plazos y forma convenida (...)”.

Por otro lado, y en tanto esa cláusula fue puesta en crisis en cuanto a su legalidad por parte del actor, corresponde enunciar el principio que nos rige en el ordenamiento jurídico vigente es el de la mora automática, extremo que se refleja en el CCyC en su art. 886 sin que se den en autos excepciones legales a la vigencia de aquel principio. Se agrega a lo antes referido que no se observa que sea de aplicación al caso del art. 37 LDC en cualquiera de sus incisos introducido en alegato de la actora.

Tampoco se observa comprobado que la mora por la falta de pago de las cuotas de amortización del préstamo se hubiera extendido a otros contratos, como por ejemplo el de tarjeta de crédito, o que la falta de pago de cargos de tarjeta se haya extendido a los préstamos en cuestión, pues precisamente la aplicación de la Cláusula 9 de mora automática de contratos de préstamos tomados por el Sr. Díaz operó por conducta del propio actor al no disponer de fondos para cumplir con la amortización del préstamo.

VI.2.- Respecto del “sobreendeudamiento” endilgado corresponde encuadrar ese concepto en el marco de derecho del consumeril como la imposibilidad del consumidor de cumplir con las deudas que le son exigibles.

Ha dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación en análisis del Dr. Ricardo Luis

Lorenzetti que “Todos los individuos tienen derechos fundamentales con un contenido mínimo para desplegar plenamente su valor eminente como agentes morales autónomos, que constituyen la base de la dignidad humana, que esta Corte debe proteger. Los derechos vinculados al acceso a bienes primarios entran en esta categoría y deben ser tutelados. La Constitución, al tutelar a los consumidores, obliga a sostener una interpretación coherente del principio protectorio, que en el caso se refiere, concretamente, al problema del "sobreendeudamiento". El sobreendeudamiento es la manifiesta imposibilidad para el consumidor de buena fe de hacer frente al conjunto de deudas exigibles. En muchos países se han dictado leyes especiales destinadas a regular el problema del sobreendeudamiento de los consumidores, que contemplan aquellos supuestos en los que el deudor está afectado por alguna circunstancia inesperada, tal como un cambio desfavorable en su salud, en su trabajo o en su contexto familiar que incide en su capacidad de pago. Por ello se autorizan medidas vinculadas con la intervención en el contrato, otorgando plazos de gracia, estableciendo una suerte de concurso civil, o bien promoviendo refinanciación a través de terceros". (CSJN "Rinaldi, Francisco A. y otro v. Guzmán Toledo, Ronal Constante y otra s/ ejecución hipotecaria", 15/03/2007).

Aplicadas esas definiciones al caso y en base a lo argumentado por el Sr. Díaz en demanda corresponde destacar que éste explicitó a través de su letrado que “La demandada, con su posicionamiento lucrativo, sin intenciones de mediar una solución alternativa, llevan a mi cliente a una situación de sobreendeudamiento. Vincula un producto a otro, los cuales no se encuentran relacionados, y lo hace sumándole la totalidad de los intereses, a los fines de abonarlos en uno o pocos pagos. Al parecer, por lo que surge de la documental, el Sr. Díaz se encontraba retrasado en sus pagos de las tarjetas de crédito, si bien se desconoce si es que los pagos que le intiman implican una deuda por tarjeta de crédito, o son solamente de los préstamos. Y si bien se entiende, y se remarca, que el Sr. Díaz no culpa al Banco Patagonia por su retraso en el pago de las tarjetas de crédito, si lo hace responsable por hacerlo recaer en un SOBREENDEUDAMIENTO, ya que los préstamos se encontraban al día. Es necesario evitar este tipo de comportamientos, por demás abusivos”.

Así, con base en lo argumentado por el actor no se observa probado en el caso que nos ocupa que la mora en el pago de tarjeta de crédito hubiera tenido como consecuencia la caída en el pago de los préstamos objeto de demanda, como antes he referido por obra de la entidad acreedora, sino precisamente por la falta de fondos en cuenta por parte del

actor, extremo que no puede ser endilgado al demandado.

Tampoco introdujo el actor alguna causal sobreviniente inesperada como se observa reflejado como pauta de interpretación en el fallo “Rinaldi” citado que, tuviera virtualidad suficiente para tener por configurada la posibilidad de intervención del contrato, precisamente para evitar el denominado “sobreendeudamiento”.

VI.3.- Distinta es la cuestión introducida como infracción a la Ley de Defensa del Consumidor y que para el actor ha constituido un hostigamiento basado en el conjunto y contenido de comunicaciones efectuadas para percibir la deuda, extremo que a su vez se relaciona con información errónea surgida de esas comunicaciones.

Asimismo, para el Banco Patagonia SA reclamar la deuda no implica el aludido hostigamiento. En ese aspecto al contestar demanda se explicó que “El reclamo de la deuda al deudor moroso de ninguna manera constituye un trato indigno o una práctica abusiva. Es el derecho que tiene el acreedor para intentar satisfacer su crédito legítimo. Es más, lo que el actor considera un hostigamiento en verdad no es tal, sino la búsqueda de un acuerdo que evite llegar a una instancia judicial, con los mayores costos para el deudor que ello implicaría. Como están las cosas, si en lugar de enviar mensajes reclamando el cobro el banco hubiera optado por iniciar una demanda judicial seguramente sería atacado por no intentar gestiones extrajudiciales previas. Palo porque bogas y palos porque no bogas... La lectura de los mensajes acompañados por el actor de ninguna manera permite calificarlos como actos de hostigamiento o faltas de respeto. Nótese que la persona que se comunica amablemente se contacta a los fines de resolver el tema de la deuda, le informa que no se puede comunicar y se pone a disposición del actor”.

Expuestas las posturas de las partes, encuadro el nivel de análisis, no en la posibilidad de reclamo de una deuda exigible, extremo que sin dudas se encuentra allanado en cabeza del acreedor, sino en el modo que ello se ha llevado adelante en el marco del derecho consumeril que rige la relación jurídica que liga al Sr. Jorge Raúl Díaz con el Banco Patagonia SA.

Al respecto se ha dicho que “El trato digno que el proveedor debe proporcionar al consumidor se encuentra en la base del derecho consumerista y es, por ende, inspirador de todas sus normas, desde que ha sido expresamente incluido en la Constitución Nacional, en su art 42. Sentado ello y aunque la Ley 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor) y sus modificatorias no definen explícitamente el término «hostigamiento», este se encuentra implícito en el artículo 8 bis, incorporado por la Ley

26.361 que dispone: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extrajeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.(...) Según la RAE, hostigar es: molestar a alguien o burlarse de él insistentemente. En el sentido jurídico, es el comportamiento que se localiza como amenazante o perturbador. Ocurre cuando la violencia proviene de alguien con cierto poder. El hostigamiento, traducido como una actitud de acecho del acreedor hacia el consumidor, le produce una afección negativa sobre su salud psicofísica, que arremete contra el fuero íntimo de un ser humano, lo que implica un daño que, al comprobarse, debe ser reparado independientemente de la existencia de otros daños. El hostigamiento en las relaciones de consumo, aunque no definido explícitamente en la LDC, es una práctica abusiva que vulnera tanto el trato digno y equitativo como el deber de información, es decir que alcanza a cualquier conducta que perturbe la tranquilidad, dignidad o integridad psíquica del consumidor, incluyendo comunicaciones reiteradas, acusaciones vejatorias o presión indebida (Conf Brevetta Rodríguez, Miguel A., fecha 29-08-2025 “El hostigamiento en la Ley de Defensa al Consumidor” Colección: Doctrina Cita: MJ-DOC-18436-AR||MJD18436) " Expte. N° 32183/2021 “M, H D c/ Estudio y otro s/ daños y perjuicios” JUZG N° 51 CAMARA CIVIL - SALA J . sentencia de 17/11/2025.

Encuadrada la cuestión, observo que en el marco de distribución dinámica de la carga de la prueba conforme a providencia de fecha 15/08/2023, a la entidad financiera demandada no le basta con negar las llamadas que en el marco de la cadena de comercialización de sus productos efectúan terceros integrados para percibir deudas, en el caso, de préstamos no percibidos.

Así, el banco es quién no solo están en mejores condiciones de informar, sino que tiene el deber en base al derecho consumeril de aportar datos de los números telefónicos y empresas con las cuales está ligada a los fines de cobrar deudas.

No obstante, se ha producido prueba informativa de reconocimiento de donde surge que el número 1139042596 -comunicaciones del 5/4/2023 y 11/04/2023- corresponden a la gestión de Estudio Beretta & Galarce S.R.L., a lo que se agrega que el número 1131085550 también corresponde a este estudio - comunicaciones del 10/01/2023 y 13/01/2023-.

Asimismo el número 1152529300 corresponde a BG BPO S.A. - Besser Weiss con reiteradas comunicaciones conforme documentación acompañada en demanda y que he tenido por incorporada al proceso “DOCsDIAZ01.PDF” con las siguientes leyendas:

- 1.- “Estimado/a DIAZ, JORGE RAÚL, Registramos un atraso en su compromiso de pago con BANCO PATAGONIA, Le solicitamos que regularice su situación a la brevedad. Recuerde que el pago fuera de término puede devenir en la caída del acuerdo, perdiendo así cualquier beneficio que se le haya otorgado. Una vez abonado solicitamos que envíe el comprobante respondiendo a este mensaje o bien que informe los datos al 011-5252-9312 o al 0800-362-0038 de lunes a viernes de 8 a 20 hs. También puede escribirnos a contacto@bwbpo.com. Muchas gracias.” (comunicación del 17/05/2023).
- 2.- “DIAZ JORGE RAUL cancela tu deuda con Bco Patagonia. Llama al 01152529312 HOY hasta las 20 h. BWBPO.COM” (Comunicación del 18/5/2023).
- 3.- “DIAZ JORGE RAUL Le recordamos el pago de su cuota PENDIENTE con BANCO PATAGONIA. INFORMAR PAGO AL al 011-52529310.BWBPO.COM”. (Comunicación del 21/06/2023).
- 4.- “Su acuerdo generado presenta atrasos. Abonar dentro de las 24hs o llame al 01152529312.BWBPO.COM” (Comunicación del 23/06/2023).
- 5.- “DIAZ JORGE RAUL Su acuerdo con BANCO PATAGONIA esta VENCIDO. Abone URGENTE Y llame al 011 52529312 BWBPO.COM” (Comunicación del 26/06/2023).
- 6.- “Hola DIAZ JORGE RAUL, nos comunicamos de Besser Weiss en referencia a su producto BANCO PATAGONIA. Le solicitamos que responda este mensaje o bien que se comunique a la brevedad al 011-5252-9312 de lunes a ...” (Comunicación del 28/06/2023).
- 7.- “DIAZ JORGE RAUL, a la fecha registramos un saldo impago con BANCO PATAGONIA S.A Comuniquese al 011 52529312 de 9 a

20hs BWBPO.COM”(Comunicación del 3/07/2023).

8.- “Su acuerdo generado presenta atrasos. Abonar dentro de las 24hs o llame al 01152529312 BWBPO.COM” (Comunicación del 7/07/2023).

9.- DIAZ cancela tu deuda con Bco Patagonia. Hay un plan especial que tenemos para vos llamando ...” (Comunicación del 11/07/2023).

Asimismo, surge del archivo “DOCsDIAZ01.PDF” un cúmulo de llamados de números distintos con fecha de inicio aproximadamente a mediados de año 2023 y que a continuación individualizo como: 1151141618 -30/06/2023 a las 15:41 h y 6/06/2023 a las 15:05 h-, 1122410531 – 30/06/2023 a las 12:41 h-, 1156950078 – 4/7/2023 a las 19:16 h -, 1169237928 – 21/06/2023 a las 16:54 h y 4/7/2023 a las 10,38 h-, 1128427676 – 5/07/23 a las 11:45 h-, 1150490590 – 6/7/2023 a las 9:20 h-, 1128168732 – 6/7/2023 a las 9:17 h-, 1161953528 – 7/7/2023 a las 12:55 h-, 1150486491 – 10/7/23 a las 19:02 h-, 1138421348 – 10/07/2023 a las 11:16 h-, 1139338329 – 11/07/2023 a las 18:03h y 20/05/2023 a las 11:00h-, 1172872362 – 11/07/23 a las 12:57h-, 1157035145 - 11/07/23 a las 11:27h-, 1159903904 - 14/07/23 a las 11:16h-, 1136245528 - 14/07/23 a las 9:22h-,1123002392 - 17/07/23 a las 12:57h y 14:15h-, 1131571096 - 18/07/23 a las 12:09h-, 1151113047 - 21/06/2023 a las 13:28h y 18/07/23 a las 10:33h-, 1123388890 - 19/07/23 a las 11:47h-, 1151111001 - 21/07/23 a las 18:54h-, 1138454032 - 21/07/23 a las 13:15h- , 1156217655 -21/07/23 a las 13:02h-, 1136658330 -21/07/23 a las 11:26h-, 1153361585 -24/07/23 a las 11:56h-, 1122570638 - 16/06/23 a las 13:34 hy 25/07/23 a las 15:59h-, 1163503703 -25/07/23 a las 16:28h- y 1168936008-25/07/23 a las 10:15h-.

Entiendo entonces que en el marco de una deuda existente el Banco Patagonia SA a través de terceros – dos estudios distintos- que integran su cadena de comercialización y gestión de cobranzas conforme se reconoce en CD X0008891-3 acompañada por la demandada bajo documento “12.CDOCAenviadaporBancoPatagoniaalactor.PDF” ha hostigado con el cúmulo, modalidad y contenido de mensajes interviniendo en el ciclo vital del actor fuera de los estándares exigibles para un proveedor altamente profesionalizado, como resulta ser la entidad financiera demandada.

Debo aclarar, que más allá de la comunicación efectuada por la Dra. Alejandra Versaci surgen comunicaciones de firmas diversas que se constituyen con base en el concepto de hostigamiento como un concreto acecho al Sr. Díaz.

Asimismo, además de lo antes expuesto, observo que de los mensajes en cuestión surge información incompleta, amenaza solapada de caída de un acuerdo que se presenta al actor como información errónea y no cierta, y pérdida de eventuales “beneficios” no

explicitados por su incompletitud. En ningún momento se cumple, por otro lado, con el estándar del artículo 4 de la LDC pues la información dada, reitero no es cierta, mucho menos clara y detallada.

Todo ello se traduce en una actuación antijurídica de la demanda respecto del Sr. Jorge Raúl Díaz en el marco de gestión de cobro de una deuda a través de firmas que integran su cadena de comercialización y conforme art. 40 de la LDC.

En orden a concluir observo que, no obstante existir la deuda en cabeza del Sr. Díaz, conforme se refirió en Punto VI.1 y que ella se generó por la falta de fondos en su cuenta, la continuidad de la relación jurídica en base a la necesidad de cobranza de la entidad financiera demandada se desorbitó de los pilares rectores del derecho consumeril transformándose en una práctica abusiva del proveedor, lo cual lesiona el trato digno que como deber legal ha de ser dispensado al consumidor, corporizado en el caso por el Sr. Jorge Raúl Díaz conforme art. 8 bis de la LDC.

De este modo, lo que el ordenamiento limita no es el cobro de la deuda por parte de la entidad financiera demandada respecto de su cliente -consumidor deudor-, sino el modo en que se intenta hacerlo cuando muta de acción concreta y legal para conseguir ese fin al hostigamiento y acecho mediante mensaje reiterados sustentados en información lanzada en violación de las previsiones del art. 4 LDC.

Ello implica que el incumplimiento del deudor por falta de pago de dos mutuos no habilita al acreedor a desplegar modalidades comunicativas de cobro que excedan los cauces legales. Tales conductas resultan incompatibles con el derecho del consumidor, en tanto conjunto de normas de orden público que regulan de manera expresa el modo en que debe conducirse el proveedor, cuyo cumplimiento es obligatorio e irrenunciable.

Como consecuencia de lo antes expuesto corresponde declarar la responsabilidad de la entidad financiera demandada respecto del actor con causa en las previsiones del art. 4, 8 bis, 40 LDC, 52, 1097 y 1098 del CCyC y art. 42 CN en el marco de la gestión de cobro de la deuda en cabeza del actor.

VII.- El daño reclamado. Rubros indemnizatorios pretendidos:

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

El daño es "...todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades. (CSJN,

22/12/93, E.D. 157-581)”; “...es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala C Com. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438)”; ya que “...si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CN Civ., sala B, 28/9/84, E.D.112-233)”. Además, “...debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L.1998- C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

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

Sentado ello, el actor identificó como rubros cuya indemnización pretende al daño moral y punitivo.

VII.1. Daño Moral: Por este rubro se solicita el monto de \$ 1.000.000 conforme Punto X de demanda.

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCC Ros, Sala I, 05.09.2002, Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A”, Zeus91-J-245; v. tb.Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N°557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción del as prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda

provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros -Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31-05-2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélide C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10-10-2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, t. I, p. 353, n° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral", Buenos Aires, 1985, t. IV, ps. 118/119, n° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, t. 2, p. 730, N° 1; Bueres, A. y Highton, E., "\"Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial\"", Buenos Aires, 2006, t. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C., ", ("Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otros. Ordinario CN Com Sala D; 30-04-2009; RC J 16807/09..." (conf. "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/ Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra. María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cam. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D "\"Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SaS/ Sumarísimo\"", en fecha 18.08.16)".

A ello agrego que el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor está relacionado directamente en este caso particular con las consecuencias que el accionar de la demandada ya calificado de hostigamiento para gestionar el cobro de deudas de préstamos tuvieron en el marco de su dignidad como consumidor, lo que se

traduce en una situación disvaliosa con evidentes consecuencias en la esfera extrapatrimonial que debe ser reparada conforme art. 1741 del CCyC.

En ese sentido, teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, es que de acuerdo con las previsiones del art. 147 del C.P.C.C. Ley 5777, considero razonable hacer lugar a este rubro por la suma de \$ 1.000.000, tal como fuera peticionado.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario – desde la fecha del primer mensaje de Beretta & Galarce S.R.L. de fecha 5/04/2023 hasta la fecha de sentencia – 2 años, 9 meses y 26 días o 1034 días lo cual totaliza un 22,74 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para el Sr. Díaz ascienda a \$ 1.454.800 conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina C/ Provincia De Río Negro S/ Ordinario S/ Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89. a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

VII.2.- Daño Punitivo: Por este rubro la actora solicita el monto de \$ 2.291.000 conforme Punto XI de demanda.

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

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

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

Me permito citar en extenso lo enunciado en “Fabi” por el S.T.J.: “Analizadas la

sentencia de Primera y Segunda Instancia en el marco de la doctrina legal de este Cuerpo, establecida en "Cofré" (STJRNS1 - Se. 09/21) y reiterada recientemente en "Campos" (STJRNS1 - Se. 49/24), no encuentro razones de mérito para la aplicación de la sanción conminatoria cuestionada. En el primer precedente se sostuvo que los daños punitivos constituyen una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales con el consumidor mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (cf. CNCom., Sala D, "Díaz, Silvia Beatriz c/Sancor Cooperativa de Seguros Limitada s/Ordinario", 13-10-22, Microjuris cita MJ-JU-M-140623-AR MJJ140623). La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")".

Asimismo, se ha dicho que "La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar

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

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

Expuesto el encuadre para tratar este rubro, en base a la doctrina legal vigente en la materia observo que en el caso y conforme art. 8 bis LDC la conducta de la entidad financiera demandada para intentar percibir su deuda constituye una práctica abusiva, en el caso hacia el Sr. Díaz. Esa conducta calificada de hostigamiento le reporta beneficios a la entidad financiera mediante la práctica del acecho a sus clientes para obtener recuperos eventuales con carencia de cumplimiento de los estándares del art. 4 de la LDC.

De este modo, en orden a todo lo indicado, y en función del marco fáctico debatido en autos y probado el incumplimiento, he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva a la fecha de la sentencia.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento y a la luz de criterios de equidad para fijarlo es que conforme al art. 47 citado en el art. 52 bis de la LDC, se determina que el monto por daño punitivo para que tenga reales efectos disuasivos sea igual 2 canastas básicas total para el hogar 3 conforme parámetros del INDEC <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel3-Tema-4-43> a diciembre del año 2025 en \$ 1.376.478 suma que multiplicada por 2 arroja el monto de \$ 2.752.956.

La suma resultante deberá ser abonada en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, siendo que desde la fecha de la presente y sin solución de continuidad

devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a la calculadora oficial de intereses del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta por Jorge Raúl Díaz en fecha 15/08/2023 y conforme fundamentos dados en Puntos VI, y en consecuencia condenar al Banco Patagonia SA a abonar en el plazo de 10 días al actor la suma de \$ 1.454.800 por Daño Moral y la suma de 2.752.956 por Daño Punitivo conforme a fundamentos dados en Puntos VII.1 y Punto VII.2 respectivamente monto cuantificado a la fecha de la presente, el que devengará intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. y rechazar los planteos identificados en Punto II. Objeto incisos C), D).

Mantener la medida cautelar dispuesta en providencia de fecha 15/08/2023 hasta tanto la presente adquiera firmeza.

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

El monto base asciende a \$4.207.756.

Asimismo, no desconozco la postura en mayoría de Cámara de Apelaciones local en autos “Ventelaf”, “Garces” y otros posteriores aunque con distinta integración, en los que se han regulado honorarios en situaciones similares entre 12 y 15 Jus + 40 %, por lo que excepcionalmente en este caso corresponde seguir esos criterios conforme al monto base de procedencia de demanda y tramitación del proceso bajo el procedimiento ordinario, sin perjuicio de que los fallos de cámara no se erigen en doctrina legal en tanto esos cuerpos no han sido integrados al art. 42 segundo párrafo LO del Poder Judicial, aunque deben seguirse en caso de convicción del grado respecto de criterios de razonabilidad y justicia ahí expuestos en base a interpretaciones de la ley en los términos del art. 2 y 3 del CCyC.

De este modo, en tanto de regular conforme a los porcentajes de ley valorados conforme a la actuación profesional de las partes no se superaría el mínimo legal es que se regulan los honorarios del Dr. Juan Ignacio Santos en esta oportunidad en el equivalente a 15 Jus + 40 % por la representación de la actora.

Asimismo, se regulan los honorarios de los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando Chironi en conjunto en el equivalente a 10 Jus + 40% por la representación de la demandada.

Para efectuar las regulaciones precedentes tuve en cuenta las previsiones del art. 6 de la Ley G 2212 a la luz de los coeficientes para el proceso ordinario conforme art. 8, 10, 11 y concordantes del mismo cuerpo normativo los que al aplicarse y no superar los mínimos me llevan a acudir a las previsiones del artículo 8 de la Ley arancelaria y meritar en base a la complejidad del asunto y el tipo de proceso ordinario una regulación proporcional y justa a la actividad desempeñada por los profesionales intervinientes.

Se hace saber, asimismo que deberá cumplirse con la Ley D 869 y notificar a la Caja Forense.

Respecto de los demás auxiliares de justicia intervinientes en autos se regulan para el perito contable Sebastián Dutto en el equivalente a 5 Jus y para el perito informático Gastón Semprini en el equivalente a 5 Jus – art. 19 Ley 5069-.

No corresponde regular honorarios al perito contable Juan Antonio Larrañaga en tanto luego de aceptar el cargo y otorgado con un alcance razonable un anticipo de gastos, renunció al cargo para el que había sido designado sin justificación legal atendible, todo ello conforme a providencia de fecha 28/02/2024.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar parcialmente a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta por Jorge Raúl Díaz en fecha 15/08/2023 y conforme fundamentos dados en Puntos VI, y en consecuencia condenar al Banco Patagonia SA a abonar en el plazo de 10 días al actor la suma de \$ 1.454.800 por Daño Moral y la suma de 2.752.956 por Daño Punitivo conforme a fundamentos dados en Puntos VII.1 y Punto VII.2 respectivamente monto cuantificado a la fecha de la presente, el que devengará intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. y rechazar los planteos identificados en Punto II. Objeto incisos C), D).

II.- Mantener la medida cautelar dispuesta en providencia de fecha 15/08/2023 hasta tanto la presente adquiriera firmeza

III.- Imponer las costas a la demandada (art. 62 del CPCC) y regular los honorarios profesionales en el modo efectuado en Punto X. Cumplir con la Ley D 869 y notificar a la Caja Forense.

IV.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 138 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez