

Viedma, 19 de febrero de 2026.

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: “**GONZALEZ, NATALIA LORENA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS**”, EXPTE. N° VI-00345-C-2022, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que

RESULTA:

1.- Se presenta, en fecha 04/08/2022, Natalia Lorena González, por medio de apoderada y promueve demanda de daños y perjuicios, en el marco de relación de consumo, contra Banco Patagonia SA, por la suma de \$2.219.000 o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, más intereses y costas.

Expone los hechos en los que funda la acción y manifiesta que es titular de una caja de ahorro que posee como empleada de la provincia de Río Negro, radicada en el Banco Patagonia, y que aproximadamente el 20/09/2021, la demandada, en forma unilateral, sin previo aviso y de manera ilegal, le bloqueó la cuenta sueldo, de lo cual se anotició el día 12/10/2021, fecha en que le depositaron sus haberes.

Señala que por ello no pudo disponer de su sueldo libremente porque el Banco Patagonia SA le tenía confiscada de manera ilegal la cuenta sueldo, y debió pedir préstamos a familiares, para cubrir cuentas urgentes, principalmente gastos de comida y alquiler para ella y su hija. Además, señala que en fecha 23/09/2021 el Ipross le depositó en su cuenta la suma de \$3.000 como rubro “pago a proveedores/terceros”, que es un reintegro fijo que tiene todos los meses porque su hija sufre de celiaquía, y dicha suma fue debitada por el Banco y sin previo aviso el día 30/09/2021, bajo el rubro “Oficina de Legales”.

Refiere que como consecuencia debió endeudarse con el Banco Patagonia

atendo a que tenía un préstamo acordado con la entidad, que venía pagando con regularidad, y al no poder disponer de su sueldo no pudo pagar la cuota de ese mes y entró en mora. Idéntica situación le ocurrió con el saldo de la tarjeta American Express del Banco Patagonia, que tampoco pudo ser pagado conforme se pactó con dicha entidad.

Indica que al realizar diversos reclamos la accionada argumentó que su accionar obedeció a que mantenía una deuda con la entidad en su tarjeta de crédito Visa, desde hacía dos meses. Además le informaron que para poder acceder a su cuenta, tenía que formular un acuerdo con el estudio jurídico “Paktar”, tanto por su deuda como por el resto de los productos financieros. Manifiesta que ante dicha situación acordó refinanciar sus productos crediticios, incluso por los que no tenía deuda y se encontraba al día, a fin de poder disponer nuevamente del dinero de su sueldo, que se encontraba en su cuenta bloqueada, aunque dejó asentada su disconformidad en el Libro de Quejas.

Refiere que el acuerdo, del que no obtuvo mayor información, se realizó por la suma de \$256.000 pagaderos en 10 cuotas de \$23.770, previa entrega de \$22.000 y un descuento de \$16.000 que no sabe a qué corresponde, porque no le “pudieron” informar en el Banco a qué concepto correspondía.

En razón de todo lo expuesto, sostiene que abonó la totalidad de las cuotas de esa refinanciación a la que la sometió obligatoriamente el Banco Patagonia.

Afirma que jamás tuvo respuesta acerca de los múltiples reclamos realizados en el Banco, y la accionada tampoco se presentó a la mediación prejudicial, pese a que se encontraba debidamente notificada, por lo que debió cerrarse sin acuerdo, por incomparecencia de la requerida.

A continuación, fundamenta las transgresiones que a su criterio realizó la

demandada a la Ley de Defensa del Consumidor: deber de información, deficiente prestación del servicio e indigna atención al cliente, y solicita indemnización por daño material, daño moral y aplicación de multa conf. art. 52 bis de la Ley 24.240 en concepto de daño punitivo.

Finalmente funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, se presenta en fecha 31/03/2023 la demandada Banco Patagonia SA, por apoderada y contesta negando los hechos expuestos por la actora.

Expone su versión de lo acontecido, y manifiesta que la actora es cliente de Banco Patagonia desde hace mucho tiempo, en fecha 16/06/2020 contrató un paquete de productos y servicios denominado “Patagonia Plus Paquete Sueldo” que incluye caja de ahorro en pesos, caja de ahorro en dólares, tarjeta de crédito American Express Gold Plus con modalidad de pago por débito automático en cuenta, tarjeta de crédito Visa Gold Plus con modalidad de pago por débito automático en cuenta, Patagonia 24 Plus plan sueldo.

Refiere que la accionante solicitó además en fecha 08/03/2021 un préstamo personal por la suma de \$100.000, que debía ser abonado en doce cuotas mensuales y consecutivas mediante débito automático expresamente autorizado por la actora en su cuenta bancaria, y en el mes de septiembre de 2021 incurrió en mora en el cumplimiento de las obligaciones asumidas y relativas al pago del saldo de deuda de sus productos bancarios.

Indica que la falta de pago de las obligaciones en ningún momento estuvo vinculada a una conducta del Banco sino a la falta de fondos suficientes en la cuenta para debitar los importes correspondientes, y no ha existido bloqueo de cuenta ni indisposición de fondos.

Sostiene que ante la situación de mora y con el fin de la regularización de

la deuda el Banco remitió los antecedentes al sector de recupero de créditos, y en ese contexto la firma "Paktar" ofreció a la actora un acuerdo de refinanciación que fue voluntariamente aceptado y cumplido por ella.

Señala que el acuerdo total por la suma de \$163.000 fue refinanciado en 10 cuotas mensuales y consecutivas de \$23.350) con una tasa anual del 50%, y la actora transfirió mensualmente el importe de la cuota y el total de la deuda fue cancelado, abonando la suma total de \$227.350.

Manifiesta que desconoce las dificultades de pago de la actora, las que son ajenas por completo a la entidad, no obstante ello y con el fin de resolver la situación ofreció a través de la firma "Paktar" una solución factible de cumplimiento para su clienta. Sostiene que en ejercicio legítimo de sus derechos como acreedor, pretendió percibir los importes correspondientes a las obligaciones contractuales asumidas por la actora, y ante la imposibilidad de cumplimiento por parte de ésta intentó buscar alternativas de financiación para que la actora pudiera regularizar su deuda.

Manifiesta que no ha existido falta de información, ya que las condiciones correspondientes a las obligaciones contractuales surgen con claridad del acuerdo de la solicitud de productos y del préstamo suscripto por la actora.

Sostiene además que no se ha incurrido en trato indigno a la cliente, sino que por el contrario, el Banco intentó en todo momento solucionar el problema de falta de pago de sus obligaciones buscando alternativas de financiación acordes a lo que la actora pretendía.

A continuación se opone a los rubros indemnizatorios reclamados, ofrece prueba, y peticona el rechazo de la demanda.

3.- En fecha 27/10/2023 se realizó la audiencia preliminar, y se proveyó la prueba ofrecida, que fue diligenciada conforme certificación de fecha 22/10/2025. Clausurado el período probatorio, alegó la parte actora en

fecha 03/11/2025 y la demandada el 03/10/2025.

Se llamó autos para sentencia en fecha 09/12/2025, providencia que se encuentra firme y motiva la presente; y

CONSIDERANDO:

I.- La cuestión debatida.

De acuerdo a cómo ha quedado trabada la litis, la cuestión a decidir consiste en determinar si, en el marco de la relación contractual de consumo que ha unido a las partes, ha existido el incumplimiento alegado y generador de responsabilidad invocado, teniendo en cuenta el microsistema que regula la relación de consumo objeto de autos.

Concretamente, la cuestión central radica en determinar si existió responsabilidad del Banco Patagonia SA, en base a los incumplimientos alegados por la parte actora en la prestación de servicios financieros e información debida al consumidor, que habrían provocado la imposibilidad de disposición de los fondos depositados en su cuenta sueldo.

Y, en su caso, determinar sobre la procedencia de las pretensiones según la demanda entablada, y los rubros de daños material, moral y punitivo peticionados.

II.- El derecho aplicable.

La presente causa ha sido planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24240), por lo que cabe 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*.

En orden a esa determinación, he de aplicarla para resolver el presente caso, en lo que corresponda, además del CCyC y la normativa específica

que rige la relación entre las partes, concretándose la misma en las previsiones contractuales.

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.R.L. c/ Caminos del Atlántico S.R.L.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).

Vale mencionar que la aplicación de la Ley de Defensa del consumidor es de orden público, de rango constitucional conforme el art. 42 de la Constitución Nacional -a partir de la reforma de 1.994- y art. 30 de la Constitución de Río Negro. Asimismo, el nuevo Código Civil y Comercial también recepta los principios consumeriles (conf. ley 24.240, arts. 1092, 1093, 1094 y cc. del CcyC).

Se ha reconocido también que ante un vínculo contractual de derecho del consumo, la ley despliega una “...protección que excede el marco contractual y que autoriza, en muchos casos, a ejercer sus derechos frente a toda la cadena de comercialización, aún contra aquellos contra quienes no los une de forma concreta un contrato”. (conf. Hernández Carlos y Picasso, Sebastián; “La conexidad en las relaciones de consumo”, en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada”, T° III, La Ley, 2011, págs. 484/501). Conf. CACivil de Viedma en autos caratulados: “Céspedes

Narciso c/ Pfund Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario)”, Expte. N° 8052/16 CAV.

Es conveniente además recordar que el microsistema de derecho del consumo busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación de consumo, a través de un sistema de protección jurídica a favor de la parte más débil de la relación, no sólo respecto de la pretensión de calidad de los productos y servicios, sino también a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños. (Conf. Directrices para la Protección del Consumidor, ONU- NY y Ginebra- 2016 cita on line UNCTAD/ DITC/ CPLP/ MISC/2016/1).

Además reparo, antes de ingresar al tema a decidir, que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una doble protección, no sólo preventiva por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, sino que frente al aumento de su condición de vulnerabilidad, la tutela debe extenderse además a la protección de su vida, salud, dignidad, intereses económicos, información adecuada, educación de sus derechos y el acceso en condiciones continuas de bienes y servicios necesarios para satisfacer sus derechos e intereses.

Asimismo, en tanto no existe discrepancia en cuanto a los contratos que han unido a las partes, es decir préstamo personal, tarjeta de crédito, y paquetes de servicios financieros, tengo presente que éstos se tratan de contratos de adhesión.

Al respecto se ha dicho: “La evolución económica y social ha conducido al fenómeno de la gran empresa y la ampliación del número de los consumidores de bienes y servicios que aquélla produce. Este tráfico económico cada vez más acelerado se ha convertido en un tráfico de masa... la gran empresa perdió la negociación singular con cada uno de sus

clientes...el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias sino que éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual, lo que ha facilitado en algunos casos la inserción de cláusulas que generaban un evidente perjuicio para la parte más débil de la relación y acrecentaban aún más el desequilibrio contractual.” (Conf. Tratado de Derecho Comercial, dirigido por Ernesto Martorell, t. II y Contratos Comerciales Modernos dirigido por Juan Carlos Pratesi (h.). 1ª ed., Buenos Aires, La Ley, 2010.).

Lo expuesto tiene como consecuencia la limitación de la libertad contractual, lo que tendrá repercusión en el aspecto sinalagmático relacionado con la ausencia de igualdad de condiciones para negociar cláusulas por parte del consumidor frente al proveedor, siendo el mecanismo de equilibrio del sistema todo el marco normativo de defensa del consumidor con origen constitucional.

III.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.

III. a) Entonces, encuadrada la cuestión en todos sus aspectos, 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., 1972, T° 1, pág. 15).

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada conforme las reglas de la sana

crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC y el art. 3 del CCyC. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo debe probar, es decir, el proveedor, y sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa.

El carácter tuitivo de dicha norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone: “Los proveedores deberán 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”.

Por otro lado, resalto que cuando los argumentos de las partes se hallan en franca contradicción, tal como sucede en el caso, compete a la magistratura llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que verosíblemente puede haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

III. b) La parte actora acompañó como prueba documental (el 04/08/2022, y el 10/02/2023): Historial de movimientos de caja de ahorro N° 299-122006154-000; Comprobante de CBU; Reporte de Reintegro de Ipross, Formulario de Mediación y Acta de Cierre, Fotografía de Libro de

Quejas, y Captura de mensaje de Whatsapp.

Ante el desconocimiento e impugnación de la parte demandada, se produjo prueba informativa subsidiaria a Ipross. Del informe (agregado en fecha 24/05/2024) surge que la constancia acompañada es auténtica, la actora percibe mensualmente desde enero de 2019 el “beneficio de celiarquía” por su hija.

En relación a la fotografía del Libro de Quejas, se aplicó el apercibimiento del art. 359 del CPCC, mediante providencia de fecha 04/04/2025 respecto a la prueba en poder de la demandada solicitada.

Asimismo se ofreció prueba **documental en poder de la demandada (agregada en fecha 31/03/2023)**: la demandada acompañó solicitud de productos y servicios suscripta por la actora, solicitud de préstamo personal y resúmenes de cuenta de períodos enero 2021/julio 2022.

A instancias de ambas partes se produjo **prueba pericial contable (agregada en Puma en fecha 23/07/2024)**, en la que el perito contador analizó la documentación que le fuera remitida por el Banco Patagonia, e informó: El estado de la deuda al 01/09/2021, por los siguientes productos seguidos de los correspondientes montos, es el siguiente: Tarjeta de crédito VISA: \$57.326,37 Tarjeta de crédito AMEX: \$30.161,27 Préstamo solicitado: \$72.531,18. Intereses correspondientes al préstamo: \$2.213,12.

La refinanciación se realizó de la siguiente manera, según lo explicita la documental adjunta: Importe total: \$256.400. Banco Patagonia \$224.350; Honorarios de Paktar \$32.050; Anticipo de \$22.900 el cual fue abonado el día 14/10/2021 y luego 10 cuotas de \$23.350 cada una. Tasa anual del 50%.

La actora efectivamente incurrió en mora respecto al saldo de los productos contratados, y a la fecha de vencimiento de los mismos, la cuenta se

encontraba sin saldo para que se pueda dar cumplimiento a sus obligaciones, mediante el débito automático. Esto pudo constatarse sobre la información brindada por los resúmenes de cuenta de la actora.

La fecha en la cual se incurre en mora corresponde al 21/09/2021, por los siguientes productos y montos: Tarjeta de crédito VISA: \$57.326,37; Tarjeta de crédito AMEX: \$30.161,27 Préstamo solicitado: \$72.531,18. Intereses correspondientes al préstamo: \$2.213,12.

Finalmente al ser requeridas explicaciones, contestó en fechas 09/08/2024 y 03/09/2024, que

se constató en los resúmenes de cuenta una acreditación por \$3.000 en concepto de pago de acreedores (Ipross) en fecha 23/09/2021, y un débito consignado como “Oficina de Legales” por la misma suma en fecha 30/09/2021. Asimismo ratifica lo informado en el dictamen presentado.

Por otra parte, se produjo prueba **informativa al Departamento de Defensa del Consumidor, (agregada 29/12/2023)** de la que surge que han ingresado veintidós (22) reclamos contra el Banco Patagonia relacionados con la retención de fondos, bloqueo de cuentas en cajas de ahorro sueldo de sus clientes, por deudas por préstamos y/o tarjetas de créditos desde 2019 hasta la fecha. Dichas denuncias fueron resueltas satisfactoriamente mediante acuerdos conciliatorios. Además se han dictado diez Medidas Cautelares ordenando el desbloqueo de cuentas de dicha entidad bancaria.

Además la parte demandada produjo **prueba informativa a “Paktar” (15/03/2024)** de la que surge que se realizó con la Sra. Natalia Lorena González un acuerdo cancelatorio el día 14/10/2021, con un plan de pagos. El medio de contacto fue telefónico y la forma de celebración del acuerdo también. Se detallan importes, fechas y pagos: Importe total: \$256.400; Banco Patagonia \$224.350; Honorarios de Paktar \$32.050; Anticipo de

\$22.900 el cual fue abonado el día 14/10/2021, y luego 10 cuotas de \$23.350 cada una, que fueron abonadas por la actora hasta la última de fecha 09/08/2022.

También se produjo prueba **pericial informática** a instancias de la parte demandada (**04/04/2024**) de la que se extrae que no existe registro en el Banco de ningún reclamo, gestión o comunicación de la actora en relación a su cuenta.

IV.- El desarrollo contractual. Responsabilidad del Banco Patagonia SA.

Conforme la prueba reseñada y producida corresponde establecer cómo se desarrolló la relación contractual entre las partes, y determinar si durante su transcurso existió incumplimiento de la demandada.

En ese orden de ideas, debo también ponderar que existe coincidencia entre las partes respecto a la contratación de los productos financieros por parte de la actora, y la existencia de relación contractual con el Banco Patagonia SA bajo el paquete de productos “Patagonia Plus Sueldo Río Negro”, compuesto por tarjetas de crédito Visa Gold Plus y Amex Gold Plus, cuenta sueldo P24 Plus, caja de ahorro en pesos y caja de ahorro en dólares. Así como el préstamo personal contratado.

Por otro lado existe controversia respecto al reclamo efectuado por la actora ante el supuesto bloqueo de su cuenta y o indisponibilidad de fondos acreditados en concepto de sueldo y reintegro del Ipross.

En ese sentido, como se señaló, el informe pericial informático determinó que el Banco no registró reclamo alguno, y no acompañó libro de quejas requerido por la actora en el que asegura haber asentado en manuscrito su reclamo, tal como surge de la fotografía acompañada en la demanda.

Tengo en cuenta que de los resúmenes de cuenta presentados por el Banco Patagonia, así como de la pericial contable realizada, no surge que se haya realizado bloqueo de la cuenta sueldo. Aunque sí puede tenerse por constatado, y se infiere de la contestación de demanda del Banco, la indisponibilidad de los fondos que sufrió la actora, correspondientes al sueldo mensual que percibía, así como al reintegro de Ipross en concepto de aporte por Celiaquía.

Asimismo, de la contestación de demanda surge que el Banco Patagonia reconoce que, ante la situación de mora, el día 21/09/2021 derivó los antecedentes a la empresa Paktar SRL, quien ofreció telefónicamente un plan de refinanciación a la actora, tal como surge de la prueba aportada y del informe remitido por dicha empresa, ante la cual se celebró acuerdo de pago extrajudicial el día 14/10/2021.

Entonces, entiendo que se encuentra acreditado que el Banco Patagonia SA procedió de manera abusiva ante la pretendida mora adjudicada a la actora, y unilateralmente, sin mediar advertencia y/o información debida, dispuso primero de los fondos de la actora debitando la totalidad de los fondos de su cuenta, con la consecuente indisponibilidad.

Dicha conducta resulta violatoria del deber de trato digno al consumidor, previsto en el art. 8 de la LDC, y asimismo el Banco Patagonia incumplió con el deber de información, contemplado en el 4 de dicha ley, que impone a los proveedores de bienes y servicios la obligación de suministrar una información cierta, clara, detallada y veraz respecto de las condiciones de contratación y del uso de los servicios financieros ofrecidos. Y, en este caso, detalle preciso de la deuda.

Sumado a ello observo que resulta abusivo y violatorio de los deberes de trato digno e información al consumidor, el hecho de que ante la mora de la actora en el pago de los servicios financieros indicados, se proceda sin

comunicación previa alguna, a remitir los antecedentes a una empresa tercerizada a los efectos de recupero de crédito cuando de los resúmenes de cuenta acompañados por la propia accionada surge que en el mismo mes de septiembre del 2021 realizó débitos que aplicó al pago de la Tarjeta Visa.

Asimismo, surge debitado con fecha del 08/09/2021 el concepto “Amort. S/Préstamo Otorg.” por \$12.934,58 que hasta entonces y todos los meses le era descontado y abonado mensualmente, de 12 cuotas con vencimiento final el 05/05/2022, de manera que se evidencia que el Banco incluyó en su informe de deuda el monto total que restaba abonar y no se acreditó que al mes de septiembre del 2021 se encontrase en mora.

Finalmente, no puedo dejar de observar que en la hoja 33/90 de los resúmenes de cuenta, correspondiente al mes de agosto de 2021 -mes inmediato anterior al 21/09/2021, fecha en que la demandada envía los antecedentes al sector de recupero de créditos- surge el siguiente detalle:

Préstamos. Detalle de las cuotas:

Tipo: Personales; Moneda: Pesos; Cuota Nro 3/12; Fecha Débito: 9/08/21;
Importe Cuota: 13.016,89; Capital: 7.016,49; Intereses: 4.954,92;
Impuestos: 1.045,48

Tarjetas de Crédito

Marca: Visa Tarjeta Nro 0640; Nombre del Titular: Gonzalez/Natalia L:
Límite de Compra: 200.000,00; Límite Financ.: 160.000; Prox. Vto.:
17/08/2021; Fecha Renovac. Tarj: 31/05/2022

Marca: Amex Tarjeta Nro 0210; Nombre del Titular: Gonzalez/Natalia L:
Límite de Compra: 50.000,00; Límite Financ.: 40.000; Prox. Vto.:
17/08/2021; Fecha Renovac. Tarj.: 30/06/2026

En relación a ello, el Banco Patagonia SA reconoció que procedió a dar de baja los servicios financieros objeto del contrato -todos ellos, sin

discriminar- en razón de que, así como analiza la situación crediticia de los clientes al otorgarle productos también “se reserva la facultad” de dar de baja todos los servicios.

De esta manera, se argumenta que la “Cláusula 2.8.23.” inserta en la “Solicitud de Productos y Servicios” establece que, en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, el Banco queda facultado, a su sola opción y sin necesidad de interpelación alguna a exigirle, ya sea extrajudicial o judicialmente al deudor, el pago de la totalidad de sus deudas. Y, en palabras de su representante, se trata de una “cláusula de resguardo de utilización normal en las relaciones financieras ante la situación de colapso del deudor”, como es el caso de autos. Entendiendo, además, que no se trata de una cláusula abusiva, sino una facultad lógica de preservar su patrimonio. Por lo expuesto, la entidad financiera argumenta que actuó dentro de lo acordado contractualmente.

No obstante, tampoco ha sido probado que la actora contara con una copia del contrato suscripto por medio del cual adquirió el paquete de productos descripto y que dicha circunstancia le hubiese sido oportunamente informada.

Así, la actora no cuestiona la deuda generada respecto a la tarjeta de crédito Visa cuyo pago incumplió, sino que reclama la improcedencia de que dicha conducta -saldo impago de tarjetas de crédito- haya sido valorado por el Banco para dar por caído y caducado el préstamo personal vigente y la inclusión del saldo de su tarjeta AMEX, que hasta entonces venía cumpliendo. Y, como lógica consecuencia, que deba abonar el total para poder refinanciar sus productos crediticios, incluso por los que no adeudada, a fin de disponer nuevamente del dinero de sus haberes, máxime cuando no se le efectuó comunicación alguna por medio de la entidad bancaria.

En base a lo expuesto, encuentro que se ha acreditado el incumplimiento contractual de parte del Banco Patagonia, por infracción de los deberes legales que integran los contratos de consumo, de información y trato digno al consumidor, en los términos de los artículos 4 y 8 de la Ley 24.240.

Al respecto tengo en cuenta que se ha dicho con relación a los alcances de los efectos de un contrato sobre otro que: “...en relación a la cuenta corriente y al sistema de tarjeta de crédito, las obligaciones asumidas y propias de cada relación jurídica no pueden extenderse sin más a la otra relación jurídica entre las partes, pues los efectos de ambos contratos deben entenderse dentro de los límites de cada uno de ellos por cuanto obedecen a diferentes regímenes jurídicos” (CNCom, Sala F, 29/12/2015, “Banco Santander Río SA c/Zarate, Stella Maris s/ejecutivo”, Expte N° 26126/15; CNACom., Sala F, en los autos “Banco Santander Río SA c/González, Viviana Alejandra s/ Ejecutivo -LL 29.9.16, F° 119.558-”, voto de los Dres. Ojea Quintana – Tevez, sentencia del 12/07/2016; siendo que a las tarjetas de créditos les es además aplicable la Ley Ley de Tarjeta de Crédito Ley 25.065 en tanto allí se dispone que el contrato puede concluirse por voluntad del titular (art. 11) siendo nula la cláusula que autorice al emisor a rescindirlo en forma unilateral e incausada (art. 14, inc. f).

Así, no encuentro justificativo legal que autorice al Banco, que incluso reconoce haber analizado previamente la situación crediticia de la actora a los fines de otorgarle el crédito, a privarla luego de la manera en que lo hizo de la posibilidad de continuar abonando las restantes cuotas mensuales del préstamo vigente, en su caso, con los correspondientes intereses de la cuota atrasada. Sumado a ello, procedió sin mediar intimación previa o advertencia alguna al respecto, y sin brindar la necesaria información en forma completa, veraz y detallada -art. 4 LDC- necesaria, tanto para conocer las consecuencias del incumplimiento en la fecha estricta de pago

como luego el detalle de deuda generado.

En efecto, dicha expertíse en la materia objeto de contratación, coloca a la entidad demandada en una situación de superioridad negocial, que la obliga a otorgar en tiempo y forma toda aquella información que resulte de trascendencia para su cliente, para que éste pueda evaluar y aceptar con pleno discernimiento y libertad, las cláusulas contractuales y por lógica, como en el caso, toda modificación que pueda atentar contra sus intereses económicos.

Finalmente, agrego lo previsto por la Comunicación A 8203 del BCRA, que establece en su punto 2.3.8., que “la interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario de servicios financieros. Cuando existan dudas sobre el alcance de su obligación se estará a la que sea menos gravosa”. Ello, en concordancia con lo predispuesto por el art. 37 de la LDC respecto a los consumidores.

Tampoco puede olvidarse la particular sensibilidad que produce en cualquier cliente la operatoria bancaria. La mercancía en juego es su dinero, sea el que voluntariamente decide depositar en la institución; sea aquél que recibe por vía de algún negocio crediticio, y en este escenario es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto, de profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado.

La obligación del proveedor es innegable: es poseedor de una información que concentra y de la que dispone, y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes, determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación jurídica. Por ello, tanto el art. 42 de la CN, como el art. 4 de la Ley 24.240 imponen a los proveedores la obligación de suministrar información en forma cierta, clara, detallada y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios que se ofrecen.

Insumo que debe ser acercado por el proveedor del servicio y que asegurará la ejecución satisfactoria del negocio, tanto más tratándose de contratos de adhesión.

De este modo, y en el marco de la especial tutela que el ordenamiento jurídico brinda a usuarios de servicios financieros y consumidores, la demandada no tomó ni extremó los recaudos exigibles en relación con su alta profesionalización para dar exacto cumplimiento a aquello a lo que se había comprometido con el cliente, y procedió en abuso de su posición dominante en perjuicio del consumidor, generándole un sobreendeudamiento innecesario e injustificado.

A mayor abundamiento, no le informó ni comunicó debidamente la baja del producto, que efectuó inmediatamente y envió al sector de recupero de créditos por intermedio de un tercero.

En base a todo lo hasta aquí expuesto y, en resumidas cuentas, ningún justificativo se advierte para el obrar intempestivo de la accionada, por lo que ha quedado demostrado el incumplimiento contractual de parte del Banco Patagonia SA, generador de responsabilidad por los perjuicios producidos al consumidor que serán analizados a continuación.

V.- Pretensiones esgrimidas en la demanda.

V. A.- Daño material.

La actora reclama en la demanda, la devolución del dinero que denuncia extraído indebidamente de su caja de ahorro radicada en el Banco Patagonia SA.

Al respecto tengo en cuenta que de la prueba de autos surge que no se produjo extracción de dinero de la cuenta por parte del Banco, sino que las sumas fueron debitadas a los efectos de cancelar parte de saldos adeudados por la actora.

En ese sentido de los resúmenes de cuenta y de la pericial contable producida no surge que el Banco haya cobrado sumas provocando un perjuicio económico, sino que surge que debitó las sumas que fueron computadas a efectos de la cancelación de la deuda de la actora, tal como argumenta la accionada, el descuento de \$16.000 tuvo por fin cancelar parcialmente la deuda de tarjeta de crédito AMEX pendiente de pago.

Ahora bien, sin perjuicio de ello y conforme la pericial contable y los resúmenes de cuenta acompañados y los términos en los que se resuelve la responsabilidad de la accionada, corresponde la devolución del importe de \$3.000 correspondiente al concepto “Oficina de Legales” debitado el 30/09/2021, con intereses a la fecha, es decir un importe de \$16.790,49, suma que devengará de aquí en más y hasta su efectivo pago sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

V.B.- Daño moral.

Por este rubro la actora reclama la suma de \$700.000.

Al respecto señalo que 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, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 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 de las 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 comercial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Entiendo que dedicar tiempo a enfrentar el reconocimiento de sus derechos afectados, y encarar los reclamos extrajudiciales y hasta este proceso, dejando de gozar cosas de su interés, debe ser indemnizado desde que obliga a declinar cuestiones personales para embarcarse en un pleito que normalmente se transita en condiciones contrarias al buen ánimo y al espíritu de cualquier ciudadano.

Es lógico pensar que los usuarios y consumidores depositan cierta confianza en el servicio contratado y los incumplimientos de la empresa proveedora generan una razonable afectación en sus sentimientos, enojo, malestar, frustración, etc. Ello puede verse morigerado o agravado según la rapidez y eficacia de la solución brindada por el proveedor. En caso de no recibir información adecuada y un trato correspondiente solo incrementa este malestar.

A lo detallado agrego que la accionada privó a la actora de disponer de montos correspondientes a sumas depositadas por el Ipross en razón de ayuda económica para su hija, quien padece celiaquía, siendo que además el motivo del concepto depositado surge del propio detalle del resumen de

cuenta.

Asimismo, tendré en cuenta que la demandada violó el deber de información y que contribuyó al desgaste emocional, ya que la actora realizó reclamos extrajudiciales y, ante la inexistencia de mayores elementos y lo estimado en precedentes similares, de acuerdo con las previsiones del art. 147 del CPCC, y sin dejar de desconocer que no existen parámetros estrictos para determinar su cuantía, considero prudente y razonable receptar este rubro por la suma de \$2.022.972 con más una tasa pura del 8% anual desde la fecha en que constata la indisponibilidad de los fondos de su cuenta bancaria, -12/10/2021- hasta la fecha de la presente. Dicha suma devengará de aquí en más y hasta su efectivo pago sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

V.C- Daños punitivos reclamados.

Se reclama la determinación de una sanción punitiva (en los términos del art. 52 bis de la LCT) que se estima en \$1.500.000 en el escrito de demanda.

Al respecto, tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24240 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”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecabras, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván - Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: “Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...”.

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para

la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Efectuado el encuadre de rigor y analizadas las circunstancias del caso, considero que el daño punitivo ha de proceder frente incumplimiento de la demandada señalado, lo cual colisiona con una obligación legal fundamental en el marco del derecho de consumo.

Enfatizo que el aludido incumplimiento no puede equipararse a una simple falta de diligencia, en tanto se traduce en una conducta grave e injustificada y se asocia a una conducta intencional en el marco de profesionalización de la firma.

Finalmente, destaco que en la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en autos no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

Todo lo expuesto, considerando que el instituto posee a la vez una función disuasiva y preventiva, entiendo que el obrar que ha desplegado la accionada en el caso de autos ha violentando de modo desaprensivo las

normas constitucionales, de orden público y que hacen al régimen del consumidor, obrando de modo absolutamente intempestivo, deliberado, sin informar ni advertir previamente a su cliente, todo lo cual vislumbra un abuso de su posición dominante y maniobra comercial deliberada.

Sumado a ello, tengo en cuenta la presunción del art. 359 CPCC en cuanto a la no presentación del Libro de Quejas, la inclusión en un “paquete de deuda” de conceptos que no se hallaban en mora, la prematura derivación de cobro a un Estudio exterior, así como la ausencia de información del detalle de deuda.

Todo lo expuesto, teniendo además en miras que el instituto posee a la vez una función disuasiva y preventiva, y como advertencia a la accionada para que revise la conducta desplegada, máxime teniendo en cuenta lo informado por la oficina de Defensa del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria de la Provincia de Río Negro y La Defensoría del Pueblo confirmaron casos similares de reclamos adicionales por bloqueos de cuentas desde el año 2020.

A lo que finalmente sumo precedentes de similares características que tramitaron en esta Unidad Jurisdiccional (v.gr: Exptes. VI-01256-C-2022, VI-00905-C-2023), con la convicción de que éste tipo de conductas, sin discriminar los conceptos efectivamente en mora de los que aún no habían sido impagos y perseguir su cobro mediante maniobras que, al menos, dan lugar a dudas sobre su licitud, resultan reprochables por el ordenamiento jurídico que protege a los usuarios y consumidores en todos los ámbitos de sus relaciones.

Por todas las razones expuestas, estimo prudente y razonable, merituando que la gravedad de la falta tiene directa incidencia en su cuantificación, una suma de \$4.000.000 a la fecha de la presente, importe que desde entonces y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses

conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije (Se. 17/20 “Guiretti”, STJRNS1).

VI.- Corolario.

Por los fundamentos expuestos, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Natalia Lorena González, y condenar al Banco Patagonia SA, a que en el plazo de 10 días abone a la actora, la suma total de \$6.039.762,49 (\$16.790,49 por el rubro daño material; \$2.022.972 en concepto de daño moral y \$4.000.000 por daño punitivo), cuantificada a la fecha de la presente, suma 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 STJRN.

VII.- Costas y honorarios.

En cuanto a las costas del proceso, en atención a que de la regla general se desprende que quien resulta vencido debe cargar con los gastos que debió realizar su contraria para obtener el reconocimiento de su derecho (CSJN en autos “Brugo, Marcela Lucila c/ Eskenazi, Sebastián y otros s/simulación”, sent. del 10/04/2012), el resultado del mismo y el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 62 del CPCC, se imponen a la parte demandada vencida.

Con relación a los honorarios profesionales, meritúo la labor cumplida, medida por su calidad, eficacia y extensión y la conjugo con el monto por el que prospera la demanda, el tipo de proceso (sumarísimo), y las etapas cumplidas. Y toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no superan el mínimo legal, corresponde fijarlos en 10 Jus + 40% por su calidad de apoderados, para los letrados de cada una de las partes. (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 38, 39 LA).

Asimismo, corresponderá regular los honorarios de los peritos contable e

informático intervinientes en la suma equivalente a 5 Jus para cada uno (conf. Ley 5069).

Por los fundamentos expuestos;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Natalia Lorena González y condenar al Banco Patagonia SA, a que en el plazo de 10 días abone a la actora, la suma total de \$6.039.762,49 (\$16.790,49 por el rubro daño material; \$2.022.972 en concepto de daño moral y \$4.000.000 por daño punitivo), cuantificada a la fecha de la presente, suma 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 STJRN.

II.- Imponer las costas a la parte demandada vencida (art. 62 del CPCC).

III.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Mariana Raquel Melgarejo y Mauro Emanuel Ortiz, en conjunto y conforme proporciones de ley, en la suma equivalente a 10 Jus + 40%. Por su parte, regulo los honorarios de los Dres. Fernando Chironi y María Fernanda Rodrigo, en conjunto y conforme proporciones de ley, por su labor como letrados apoderados de la demandada en el equivalente a 10 Jus + 40% (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 38, 39 LA).

Asimismo, se fijan los honorarios del perito contador Sebastián Dutto en la suma equivalente a 5 Jus y los del perito informático Gastón Semprini en 5 Jus (conforme arts. 18 y 19 de la Ley 5069). MB: \$6.039.762,49.

IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza