

Villa Regina, 2 de junio de 2025.

AUTOS Y VISTOS:

Para resolver en los autos caratulados GAMBARTE GODOY, MARIA LUZ C/ BANCO BBVA FRANCES S.A Y OTROS S/ MEDIDA CAUTELAR (Expte. Nº VR-00164-C-2025); de los cuales,

RESULTA:

Que mediante presentación de fecha 09/05/2025 18:10:34 comparecen los Dres FABIAN GERONIMO VALENCIA y SOFÍA VALENCIA, en carácter de apoderados de la Srta. MARIA LUZ GAMBARTE GODOY a los efectos de interponer medida cautelar de prohibición de innovar en los términos de los artículos 177, 212 y ccdtes. del CPCyC, contra el Banco BBVA FRANCÉS S.A. y contra MASTERCARD CONO SUR S.R.L.. tendiente a que: a)- Se abstenga de descontar, debitar, cobrar, ejecutar y/o reclamar por cualquier vía –judicial o extrajudicial- las cuotas y/o posibles intereses correspondientes a las compras y/o consumos desconocidos que fueron realizadas con la utilización indebida de la tarjeta de crédito Mastercard 'Nº5239 2000 5043 3497' titularidad de su mandante, por personas extrañas a partir de una maniobra delictiva, situación esta que fuera denunciada, y asimismo se abstenga de ingresarla en la base de morosos ante el Banco Central de la República Argentina.

Aclaran que la demanda sobre el fondo de la cuestión será promovida y encuadrada en los términos del Art. 52 y cctes de la ley 24.240.

En cuanto a los hechos refieren que: *“que en fecha 14 de marzo del corriente año la Srta. MARIA LUZ GAMABRTE realizó un viaje a la ciudad de Buenos Aires, regresando el día 18 de marzo a la ciudad de Neuquén, tal como se acredita con el pasaje de avión que como prueba se acompaña. Que durante la estadía en Buenos Aires utilizó la tarjeta de crédito de su titularidad Mastercard Platinum Nº '5239 2000 5043 3497' del Banco Francés solo en dos oportunidades: el 15 de marzo en la*

*zapatería Brow y el 16 de marzo en la tienda Zara (15-Mar-25 BROW 003823 200.000,00 y 16-Mar-25 ZARA 000250 543.960,00). Posteriormente, ya habiendo regresado a la ciudad de Neuquén, en fecha 02 de abril advierte que en el resumen de la tarjeta, de cierre 27 de marzo con vencimiento el 04 de abril, figuraban consumos que NO había realizado, totalmente desconocidos, siendo estos los siguientes: 21-Mar-25 UNIBUS 007175 320.832,00 - 21-Mar-25 BKG*HOTEL AT BOOKING.C EUR 199,72 329159 220,32 - 23-Mar-25 BKG*HOTEL AT BOOKING.C EUR 169,95 310835 186,47 - 24-Mar-25 BKG*HOTEL AT BOOKING.C EUR 129,60 066025 142,19 - 25-Mar-25 BKG*HOTEL AT BOOKING.C EUR 129,60 362107 -141,82 Y en la sección Impuestos, cargos e intereses figuraba: - 27-Mar-25 DB.RG 5617 30% (436373,73) 130.912,11”.*

Que sumando todos estos consumos desconocidos un total de pesos 320.832 (Unibus) y 407,16 dólares estadounidenses (Booking). A lo que se agrega también el monto de \$ 130.912,11 en concepto de impuestos por los consumos en dólares.

Indican que ante tal advertencia, inmediatamente realiza los reclamos correspondientes de forma online en la página web del Banco Francés, desconociendo todos los consumos, quedando registrados bajo reclamo N° 016-211-628-7, 016-211-625-0, y N° 016-211-626-9. Que al realizar la denuncia, proceden a bloquear y dar de baja la tarjeta de crédito, para impedir su utilización indebida, enviándole posteriormente dos nuevas tarjetas de crédito, ambas con fecha de alta 03/04 (Tarjeta N° '5239 2001 0388 4985' y N° '5239 2001 0388 7376').

Manifiestan que el día 02/04 recibe mails del banco comunicando “*Te informamos que tu solicitud pasó a estado En proceso y está siendo analizado por el motivo DESCONOCIMIENTO DE CONSUMO de tu producto CUENTA MASTER*”. Que de todas formas, al vencimiento de la tarjeta en fecha 04 de abril, se debitó de su cuenta el monto total del

resumen, incluido los consumos desconocidos, pese a haber realizado el desconocimiento de los mismos. Que a los días siguientes, la situación se agrava completamente cuando en fecha 07 de abril al ingresar al homebanking, advierte que después del cierre de la tarjeta el 27/03, habían ingresado una cantidad de VEINTIOCHO (28) CONSUMOS totalmente desconocidos, realizados también con la misma tarjeta N° '5239 2000 5043 3497', sin su consentimiento y sin su intervención, por un MONTO TOTAL DE \$18.728.807,38.

Continúan diciendo: *“Al darse cuenta de lo sucedido, se dirigió inmediatamente a la sucursal del banco, para hacer el reclamo y desconocimiento de cada uno de los consumos de forma presencial, quedando los mismos registrados en BBVA bajo N° de reclamo: 016-249-987-2, N° 016-250-053-9, N° 016-250-029-0, N° 016-250-038-9, N° 016-250-011-0, N° 016-249- 941-7, N° 016-250-045-0, N° 016-254-608-1, N° 016-254-602-7, N° 016-250-042-3, N° 016- 249-929-3, N° 016-279-172-4, N° 016-279-166-2, N° 016-280-679-0, N° 016-279-175-1, N.º 016-279-173-3, N° 016-280-674-5, N° 016-279-174-2, N° 016-280-675-4, N° 016-281-194-4, N° 016-279-178-8, N° 016-281-175-7, N° 016-281-178-4, N° 016-281-178-4, N° 016-279- 171-5, N° 016-279-170-6, N° 016-279-168-0, N° 016-281-202-4. También hizo el reclamo en el Centro de Atención de Bancos Emisores de Mastercard, quedando estos registrados bajo Número de reclamo: 12794149, 12801925, 12834536, 12834537, 12834545, 12834546, 12834547, 12834561, 12834562, 12834563, 12840130, 12840131, 12840138, 12840139, 12840140, 12840154, 12840155, 12840156”.*

Que al denunciar estos nuevos consumos, proceden a dar de baja las últimas dos tarjetas enviadas en reemplazo de la primera tarjeta bloqueada (con la que se hicieron TODOS los consumos denunciados) y envían otras dos tarjetas nuevas (Tarjeta N° '5239 2001 0393 7346' fecha de alta 09/04

y Tarjeta N° '5239 2001 0394 5315' fecha de alta 15/04).

Que en fecha en respuesta a los reclamos realizados, en fecha 14 de abril recibe un mail de reclamos@prismamp.com con asunto "Resolución - Número de reclamo: 12794149" informando el rechazo de los reclamos. Luego el 16 de abril recibe el siguiente mail, con asunto "Resolución – Número de reclamo: 12801925" informando también la resolución desfavorable al reclamo.

Que luego el 6 y 7 de mayo recibe otros mails con idéntica respuesta, rechazando los reclamos de los consumos restantes. Que paralelamente, también recibió mails del Banco Francés indicando el rechazo de los reclamos, que en conclusión, todos los reclamos efectuados son rechazados tanto por Mastercard como por el Banco.

Refieren que: *"Finalmente, en fecha 03 de mayo recibe el resumen de la tarjeta del mes de abril, donde figura la totalidad de los consumos denunciados y desconocidos, por un monto total de \$7.381.019,77, al que le descuentan los 407,16 dólares reclamados por consumos desconocidos del resumen anterior (booking), dando un saldo a pagar de \$6.918.426,11".*

Continúan diciendo: *"como se puede observar, de la descripción de los consumos surge que los mismos fueron realizados en comercios ubicados en Buenos Aires, varios de ellos aparentemente en el shopping Abasto (Levi's Abasto, JBL abasto, Xiaomi Abasto) desde fecha 27/03 hasta el 03/04. Al realizar los reclamos le informaron que las compras fueron realizadas con el chip de la tarjeta, y que por lo tanto no se podía hacer lugar al reclamo. Cabe aclarar que en esas fechas en las que se hicieron los consumos (27/03 al 03/04), la Srta. Gambarte ya no se encontraba en Buenos Aires, pues había regresado el día 18 de marzo. Específicamente, en esas fechas se encontraba en Neuquén, debido a su trabajo en la empresa Halliburton donde se desempeña como Representante de Servicios*

de Campo. Allí trabaja con diagrama de 14 días dentro del yacimiento petrolífero Rincón de Aranda, pernoctando en el lugar y donde no hay señal telefónica. En consecuencia, de ninguna forma pudo haber hecho ella los consumos denunciados”.

Entienden que en este escenario, aparentemente, resultó ser víctima de una clonación de tarjeta de crédito, y/o de otro tipo de operación fraudulenta, por cuanto al momento de ejecutarse las operaciones cuestionadas el plástico en cuestión se encontraba en su poder.

Considera pertinente manifestar que, a diferencia de la entidad bancaria y la empresa Mastercard, esa parte no cuenta con el acceso a la información a los fines de conocer mayores datos de los comercios donde se han realizado las compras, por lo que precisa accionar por esta vía a los fines de que se protejan sus derechos vulnerados, por resultar víctima de una defraudación que afecta de manera directa sobre su situación económica.

Asimismo, destacan que en fecha 02 de abril la actora había realizado el desconocimiento de los consumos advertidos en el resumen de la tarjeta de marzo (consumos Booking y Unibus), y que en ese momento la tarjeta fue bloqueada, enviándole luego dos nuevas tarjetas con fecha de alta 03/04. Que sin embargo, figuran consumos realizados en fecha 03/04 (posteriores al bloqueo de la tarjeta) es decir, hechos con la tarjeta ya dada de baja, lo que deja en evidencia la falta de seguridad en el sistema de operaciones con tarjetas de crédito.

Que en este escenario, encontrándose comprometidos derechos amparados por los artículos 17 y 42 de nuestra Constitución Nacional, Ley 24.240, y en consideración a lo establecido por el artículo 28 de la Ley 25.065, no corresponde el cobro de consumos impugnados, los cuales no fueron realizados por la actora, quien resultó víctima de una operación fraudulenta.

Refieren que: *“Amén del comportamiento delictual de quienes utilizaron su*

tarjeta, resulta absolutamente extraordinaria la fragilidad del sistema de seguridad de la tarjeta. Como hemos referido, desconocemos cómo se han realizado las compras con la tarjeta denunciada, pero según lo informado al hacer los reclamos, fue efectuada mediante la utilización del chip de la misma. Ahora bien, si fue en un comercio, notablemente nadie requirió la acreditación de la identidad, toda vez que debió ser un requisito que es general en todos los comercios en la actualidad. Es decir, no hubo ningún tipo de seguridad en las operaciones realizadas. No han requerido siquiera los comprobantes a los fines de ratificar que de existir firma alguna no resultará ser la de la Srta. Gambarte. Es decir, le han dado una negativa sin más y con la obligación de hacer frente a una enorme deuda que no tuvo voluntad de contraer ya que fueran realizadas por autores desconocidos. Que por todo ello, es que se ve en la necesidad de concurrir por ante vuestros estrados en busca de la tutela y auxilio judicial hasta el esclarecimiento de los hechos”.

En cuanto a los requisitos de la medida cautelar solicitada, en cuanto a la verosimilitud del derecho indican que tal requisitos se acredita con la documental adjunta, de los resúmenes de la tarjeta, los reclamos oportunamente efectuados al Banco Francés y a la Tarjeta Mastercard y su total rechazo, de la denuncia penal efectuada por esta parte, pasaje en avión y certificado de trabajo.

Entienden que la postura del banco y de Mastercard es claramente una postura pasiva poniendo en desamparo a la parte más débil de la relación comercial, toda vez que deja al usuario o consumidor en la situación de demostrar que no es el que ha realizado la operación, cuando la entidad financiera tiene todos los medios a su alcance para demostrar esa circunstancia, y el consumidor se encuentra sin dinero y con escasos medios para realizar la investigación correspondiente a estos delitos.

En cuanto al peligro en la demora manifiestan que: *“el peligro en la*

demora y la necesidad del dictado de la presente medida, tiene su fundamento en el inminente vencimiento de los pagos de las compras denunciadas, siendo los próximos vencimientos de la tarjeta en fecha 09 de mayo y 06 de junio. Lo que estimamos resulta prueba suficiente a los fines de acreditar el peligro en la demora, toda vez que una vez producido el vencimiento del resumen antes mencionado, la entidad bancaria y la emisora de la tarjeta se encuentran facultadas a informar a las diferentes entidades el incumplimiento del pago y gestionar el cobro compulsivo respecto de una compra que no fue efectuada por la actora”.

Entienden que resultará trascendente en su economía personal tener que hacer frente al pago de una deuda enorme que no ha contraído, sino que fue producto de una actividad delictual. Que si se produjeran los cargos correspondientes en concepto de pago de dichas deudas se vería totalmente vulnerada su economía.

En cuanto a la contracautela refieren que: *“Claramente la relación entre la entidad financiera y esta parte se encuadra en una relación de consumo, consumidor y proveedor en los términos de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24240, por lo que entendemos que le requisito de CONTRACAUTELA, teniendo en consideración lo dispuesto en el art. 53 ultima parte de la citada normativa, se cumple con la caución juratoria, que en este acto se realiza de manera FORMAL. De acuerdo a lo expresado precedentemente, la calidad de parte más débil de la relación, el beneficio de gratuidad y demás consideraciones legales que hacen al derecho del consumidor, entendemos que es suficiente la CAUCIÓN JURATORIA a los fines de dar cumplimiento al requisito de contracautela y por lo dicho PRESTO FORMAL CAUCION JURATORIA a los fines de la procedencia de la medida solicitada”.*

En función de todo lo expuesto, solicitan que se haga lugar a la MEDIDA CAUTELAR que aquí se reclama, y se ordene al BANCO BBVA

FREANCÉS S.A. y a MASTERCARD CONO SUR S.R.L. a que se abstengan de de debitar, cobrar y/o descontar y/o realizar cargos por las compras denunciadas, y/o reclamar por cualquier vía –judicial o extrajudicial- suma alguna de dinero a la Srta. MARIA LUZ GAMBARTE, sea en concepto de pago de los consumos desconocidos, intereses punitivos y/o moratorios, y de igual manera se abstenga de ingresar a la actora en la base de morosos ante el Banco Central de la República Argentina, hasta tanto se resuelva el fondo del presente, bajo apercibimiento de aplicar sanciones conminatorias por cada día de retardo en caso de verificarse el incumplimiento.

Que mediante providencia de fecha 16 de mayo de 2025 pasan las presentes a resolver la medida cautelar solicitada por la parte actora.

CONSIDERANDO:

- 1) Que las presentes son traídas a despacho a los efectos de dar tratamiento a la medida cautelar requerida por la parte demandante.
- 2) En cuanto a la medida cautelar de no innovar corresponde decir que conforme lo resuelto por la Cámara de Apelaciones en autos "CORBERA MARIA ELENA C/ VOLKSWAGEN S.A DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ MEDIDA CAUTELAR(c)". EXPTE. Nº: L-2RO-142-C1-21, se sostuvo: *“...que estamos en presencia de una relación de consumo en la que prima el principio protectorio emergente del art. 42 de la Constitución Nacional. Y como hemos dicho en otras oportunidades, siendo de aplicación el sistema de protección de los consumidores que encuentra su base en el art. 42 de la Constitución Nacional y se estructura fundamentalmente en las nuevas disposiciones que sobre la materia contiene el Código Civil y Comercial (CCyC, arts. 1092, 1093, 1094 y 1095 y cctes.), así como la ley 24.240 y sus modificatorias, ante la duda debemos estar en favor del consumidor.*

Repárese en tal sentido especialmente en el art. 1094 del CcyC que reafirma y perfecciona el principio que ya había reconocido el art. 3 de la ley 24.240 al disponer que “Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor”. Y repárese también en el art 1095 del referido código en cuanto respecto de la interpretación de los contratos de consumo, dispone que “se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor”, agregando que “Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa”. La observancia del principio protectorio que en general se ha sostenido que se vertebra en tres reglas: a) la regla in dubio pro consumidor, la duda favorece al consumidor; b) la regla de la norma más favorable al consumidor; y c) la regla de la condición más beneficiosa o ventajosa, especialmente en la interpretación de los contratos; es primordial para la solución del caso. III.2.- En aquél cambio de paradigma cabe resaltar en el caso la función preventiva que tiene en miras el sistema de responsabilidad en el nuevo código unificado (arg. art. 1710 del CCyC), para cuya concreción es menester que los jueces a la hora de resolver ponderemos los derechos e intereses en conflicto sin perder de vista la directriz de evitar en lo posible la concreción del daño. Así, el carácter provisorio de las cautelares y la posibilidad de variar la decisión luego de oír a la demandada o persona afectada por la medida, debe necesariamente llevarnos a una mayor flexibilidad en la admisión de cautelares que pueden dejarse sin efecto o modificarse en cuanto se tengan otros elementos para ponderar”.

En lo que refiere a la medida cautelar peticionada al respecto he de tener en consideración que tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación

que: *"Las medidas cautelares no exigen de los magistrados el examen de certeza sobre la existencia del derecho protegido, sino solo su verosimilitud. Es más, el juicio de verdad en esta materia se encuentra en oposición a la finalidad del instituto cautelar, que no es otra que atender a aquello que excede del marco de lo hipotético, dentro del cual, asimismo agota su virtualidad (CS, Fallos 306- II: 2060)"*.

3) Que a los fines de expedirme en los presentes, he de resaltar que la prohibición de no innovar es *"la medida cautelar destinada a preservar, mientras dure el proceso principal, la inalterabilidad de determinada situación de hecho o de derecho. Impedir su modificación (Ref.: Richar Fernando Gallego y Hector Cesar Peruzzi. Curso de Derecho Procesal Civil. Edición Ampliada con Anexo de Actualización 2008. Edición 2009, pág.193)"*; compartiendo con las medidas cautelares los requisitos generales, a saber: verosimilitud del derecho, peligro en la demora y contracautela.

Que el artículo 212 del CPCC dispone que: *"puede decretarse la prohibición de innovar o una medida innovativa en toda clase de juicios, siempre que: a) el derecho sea verosímil, b) existiere el peligro de que si se mantiene o altera, en su caso, la situación de hecho o de derecho, el mantenimiento o la modificación pueda ocasionar un daño grave e irreparable o influir en la sentencia o convierta su ejecución en ineficaz o imposible y 3) La cautela no pueda obtenerse por medio de otra medida precautoria"*.

Que del análisis de las constancias en autos, en especial de la documental acompañada al momento de iniciar las presentes, se advierte acreditada a primera vista la verosimilitud del derecho en tanto se puede apreciar el vínculo que une a la actora para con las demandadas, considerando oportuno no adentrarme más en ello, todo a los efectos de evitar todo tipo de prejuzgamiento.

En cuanto al peligro en la demora, entendiendo que las presentes se dan en el marco de una relación de consumo y la necesidad de evitar el perjuicio que podría ocasionarle a la actora la exigencia del pago de lo adeudado como consecuencia de los distintos gastos que hubieran sido realizados por terceras personas y sin el consentimiento de la nombrada, considero también acreditado este requisito.

Por último, en las presentes no debe brindarse contracautela dado que la peticionante reviste la calidad de consumidora y por lo tanto es de aplicación el principio de gratuidad establecido por el art. 53 de la LDC.

Por todo lo expuesto es que haré lugar a la medida cautelar solicitada por la parte demandante, difiriendo la imposición en costas y regulación de honorarios para el momento procesal oportuno.

En consecuencia,

RESUELVO:

1) Hacer lugar a la medida cautelar solicitada por la parte actora, hasta tanto se resuelva la cuestión de fondo, y en consecuencia ordenar al Banco BBVA FRANCÉS S.A. y MASTERCARD CONO SUR S.R.L.. se abstengan de descontar, debitar, cobrar, ejecutar y/o reclamar por cualquier vía –judicial o extrajudicial- las cuotas y/o posibles intereses correspondientes a las compras y/o consumos desconocidos que fueron realizadas con la supuesta utilización indebida de la tarjeta de crédito Mastercard 'N°5239 2000 5043 3497' titularidad de la Sra. MARIA LUZ GAMBARTE GODOY; debiendo las accionadas abstenerse de ingresarla en la base de morosos ante el Banco Central de la República Argentina en lo que respecta a las deudas hoy cuestionadas..

2) En cuanto a las costas y honorarios, se difiere su determinación para el momento procesal oportuno.

Regístrese y notifíquese conforme art. 120 del CPCC.

mdw

PAOLA SANTARELLI

Jueza