

General Roca, 23 de Agosto de 2.024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para dictar sentencia en las presentes actuaciones caratuladas **"RO-43768-C-0000 "GIARDINA MARIA VANESA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS - DEFENSA CONSUMIDOR)"**, de las que,

**RESULTA:**

**I.-** En fecha 14 de diciembre de 2.020, se presenta María Vanesa Giardina, con patrocinio letrado, adjunta documental y promoviendo demanda en los términos del art. 53 de la LDC contra Banco Patagonia.-

Solicita que se lo condene a la reparación de los daños y perjuicios (material, moral y punitivo) derivados de la retención indebida de fondos por el cobro del denominado “impuesto país” al consumo en moneda extranjera basados en la ley 27.541, que se le efectuaran a pesar de las sendas intimaciones al cese y devolución de las sumas de dinero retenidas indebidamente por encontrarse en las excepciones del art. 36 inc, a.

Solicita se condene la parte demandada es a la suma de PESOS SEISCIENTOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$660.286,54) más sus intereses y actualización por depreciación monetaria hasta su efectivo pago y/o lo que más o menos surja de la prueba a producirse y/o lo que en definitiva fije V.S. al momento del dictado de la sentencia.-

Asimismo solicita se condene a la empresa a resarcir los daños sufridos por la privación de uso de dichas sumas , al pago del interés por mora hasta el efectivo cumplimiento y al pago de las costas y costos del proceso, con intereses hasta su efectivo pago.

**Persigue:**

-Se condene a la demanda a la reparación de los daños y perjuicios (material, moral y punitivo) derivados de la retención indebida de fondos por el cobro del denominado “impuesto país” al consumo en moneda extranjera basados en la ley 27.541 y a pesar de las sendas intimaciones al cese y devolución de las sumas de dinero retenidas indebidamente por encontrarse en las excepciones del art. 36 inc, a. La condena que se solicita a la parte demandada es a la suma de PESOS SEISCIENTOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON CINCUENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$660.286,54) más sus intereses y actualización por depreciación monetaria hasta su efectivo pago y/o lo que más o menos surja de la prueba a producirse

y/o lo que en definitiva fije V.S. al momento del dictado de la sentencia.

- Se condene a la empresa a resarcir los daños sufridos por la privación de uso de dichas sumas de dinero.

- Se condene al pago del interés por mora hasta el efectivo cumplimiento del pago de las sumas de dinero.

- Se condene además a la empresa al pago de las costas y costos de este proceso e intereses hasta su efectivo pago.

Respecto de los hechos, manifiesta que en el mes de septiembre de 2019 comenzó mediante plataforma digital de la Universidad Carlos III de Madrid, España a cursar un Máster bajo modalidad virtual.-

Que el pago de dicho Máster se realizaba mediante el pago de cuotas con Tarjeta de Crédito, montos que resultan en una suma total de USD 1.099.20 del 9 de marzo; de EUR 664.22 y USD 1.336.30 de 21 y 28 de enero, todos ellos del año 2020. Por tales motivos, y haciendo aplicación del impuesto establecido por la ley 27.541, se le retuvo la suma total de \$21.457,12 y 38.739,36 es decir un total de pesos \$60.286,48.

Que cuando advierte ésta situación e informa al ejecutivo de cuentas del Banco Patagonia Sudameris S.A. que se encontraba exceptuada de dicha retención en virtud de que la misma normativa disponía en su art. 36 párrafo tercero inc. a que “Tampoco se encontrarán alcanzadas por el presente impuesto las siguientes operaciones: a) Los gastos referidos a prestaciones de salud, compra de medicamentos, adquisición de libros en cualquier formato, utilización de plataformas educativas y software con fines educativos;”

Expresa que la misma ley, en el art. 37 inc. b determina que es obligación del agente de retención, en este caso la demandada Banco Patagonia Sudameris, la encargada de realizar la liquidación del impuesto y por consiguiente quien debe aplicar las excepciones.-

Indica que luego de varios reclamos y pedidos a la demandada de que se abstuviera de realizar las retenciones, como así también que procediera a la devolución de dichas sumas de dinero con los intereses correspondientes la respuesta fue absolutamente negativa. Tal es así que los ejecutivos de cuenta de le manifestaban que ellos no podían hacer nada y que el impuesto se cobraba permanentemente y sin excepción alguna a todo consumo en dólares.-

Expresa que la ley sería clara y precisa, la obligación del banco como agente de

retención, de realizar la excepción, como así también de efectivizar la devolución del dinero y la no retención en las restantes cuotas del posgrado.

Ante la falta de respuestas por parte de la entidad se vio en la obligación de avanzar en la interposición de la demanda.-

Indica que habría una cuestión fundamental sobre la cual no puede escudarse la entidad financiera, que es que la relación contractual sería con el Banco Patagonia Sudameris S.A. quien vende y ofrece servicios de “tarjeta de crédito” mediante distintas empresas Visa, Mastercard, etc. no pudiendo excusarse en que han sido éstos quienes han incumplido ya que en definitiva la relación de consumo es con el Banco que percibe una suma de dinero por el paquete de servicios dentro del cual estaría incluido la tarjeta de crédito.-

Indica que su parte su contrató con el Banco Patagonia Sudameris S.A. la provisión de servicio de tarjeta de crédito mediante lo que la entidad denomina Paquete de servicios de tarjeta de crédito VISA y sus respectivas comisiones y cargos. Es por lo tanto sería una clara relación de consumo de un servicio.-

Indica que la demandada habría efectuado varias infracciones a la LDC.-

Así establece que existiría indigna la atención al cliente, expresando que su parte no entiende como luego de haber enviado carta documento N° CD897028709 de fecha 20/02/2020 realizado sucesivos reclamos presenciales, e incluso citado a la misma a una mediación a la empresa continuara en su postura de no realizar la devolución del dinero retenido ilegalmente y el pago de los intereses y daños que de allí se ocasionaron.-

Indica que la demandada ha demostrado una absoluta falta de colaboración tanto en la instancia administrativa como en la prejudicial. Ya que ante la citación a la instancia de mediación no se presentaron a discutir esta cuestión y a encontrar un camino tendiente a dar una solución a su incumplimiento. -

Cita el art. 42 de la Constitución Nacional que al hablar de los derechos de los consumidores expresa: “...tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo”.-

Que éste derecho constitucional al trato digno y equitativo que se les debe prodigar a los consumidores opera como principio rector en materia de derechos del consumidor.- Es el eje en torno al cual gira hoy la protección constitucional del consumo.-

Indica que todo este proceso ha afectado en gran manera los sentimientos más profundos, su tranquilidad espiritual, a la vez que se generaron serias mortificaciones

que exceden lo que se entiende por mínimas molestias.-

Que la disposición legal debe ser vista como una concreción del principio de la buena fe (Art. 1198 del C.C) que debe primar en todo negocio, máxime cuando estamos en presencia de un contrato de consumo en el cual existe un débil jurídico, que necesita la tutela del derecho para que se restablezca el equilibrio entre las partes.- Pues es esta relación de equilibrio la que se ve afectada en este tipo de contratos, en los que la contraparte es un proveedor que se impone por sobre el consumidor y/o usuario.-

Destaca que existe una situación absolutamente asimétrica en la relación jurídica que lo une a Banco Patagonia Sudameris S.A. toda vez que la entidad financiera tiene en su esfera mecanismos diversos, a lo que cita jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el antecedente “Pupelis” ha definido la dignidad humana como el centro sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de la Constitución.-

Asimismo invoca el incumplimiento del deber de información al decir que jamás la empresa le informó en forma fehaciente sobre el motivo por el cual a pesar de las excepciones normativas decidió no aplicarlo o aportar una solución al caso concreto.-

Invoca que demandada estaba obligada a dar una respuesta, por lo que en definitiva, al desentenderse de esa obligación se debería interpretar que existió consentimiento acerca de todos y cada uno de los hechos denunciados en la carta documento enviada por la actora, estableciendo esa presunción de una importancia extraordinaria para dar certeza probatoria a los reclamos telefónicos o informales efectuados por su parte en el caso de especie. -

Reclama:

A) Daño Moral: Invocando que al que sufre un perjuicio debe serle reparado no solamente por las pérdidas pecuniarias sino también por las restricciones llevadas a su bienestar, a sus conveniencias, por los disgustos, las agitaciones del espíritu que le han sido causadas.-

Que devendría palmario que las angustias, trastornos motivados por la falta de respuestas a la que me sometió la accionada, el largo peregrinar a la que fue sometida, el destrato y desinterés propinados a lo largo del mismo, la falta de respuestas e información, la pérdida de tiempo (que no es otra cosa que pérdida de vida), el estado de incertidumbre que debió atravesar, los sentimientos de indignación e impotencia que la invadieron, todo ello por la ausencia de respuesta por parte de Banco Patagonia Sudameris S.A. tuvieron la virtualidad suficiente de alterar su espíritu como sus más sagrados afectos.-

Cita variada doctrina y jurisprudencia, y aduce que agravó aún más el daño moral habido en la especie ante el sistemático maltrato y desconsideración recibido por el servicio de atención al cliente de la empresa y por la propia empresa al no contestar su carta documento.-

El destrato propinado a su parte, tal como se acreditaría con el relato de los hechos, demuestra la manifiesta e indudable afectación que hubo a sus sentimientos más profundos como a sus afecciones más íntimas.-

Por lo que solicita por daño moral en la suma de PESOS CIENTO OCHENTA Y CINCO MIL (\$185.000) y/o lo que más o menos resulte de las pruebas a rendirse y que V.S se servirá fijar de acuerdo a su sana crítica. -

B) DAÑO PUNITIVO: Considera de aplicación tal instituto y solicita por dicho concepto la suma de PESOS CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL (\$450.000) y/o por la que más o menos resulte de las pruebas a rendirse en autos y que V.S. se servirá fijar.-

C) DAÑO ECONÓMICO: Lo que persigue no es ya, la mera devolución del dinero ilegalmente retenido, sino que por el contrario se solicita la devolución de la totalidad de las sumas de dinero abonadas y los intereses compensatorios y punitivos que corresponden al incumplimiento ocasionado.-

Indica que se han abonado la suma de PESOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA Y OCHO(\$ \$60.286,48) en concepto de RETENCIÓN IMPUESTO PAIS. De por lo que acompaña en documentación los resúmenes bancarios de las tarjetas de crédito expedidas por Banco Patagonia Sudameris S.A.-

Solicita la aplicación de los intereses que percibe la entidad financiera para el caso del impago de saldos de tarjeta de crédito.-

Ofrece prueba, y peticiona.-

II- En fecha 13 de octubre de 2.021, se presenta el apoderado del Banco Patagonia S.A. contesta demanda solicitando el rechazo de la misma con expresa imposición de costas.-

Solicita la citación de la ADMINISTRACION FEDERAL DE INGRESOS PUBLICOS DE LA NACION (AFIP), plantea incompetencia.-

Responde la demanda reconoce que la actora María Vanesa Giardina es clienta de Banco Patagonia S.A, que es titular de la Tarjeta de Crédito VISA n°0718975649, que

realizó con esa tarjeta los pagos en moneda extranjera indicados en su demanda a favor de la "Universidad Carlos III de Madrid", las cuales figuran en los resúmenes mensuales acompañados por la parte actora, y que por cada una de esas operaciones de cambio Banco Patagonia S.A procedió a liquidar y percibir el correspondiente "Impuesto Para una Argentina Inclusiva y Solidaria", "Impuesto País", creado por la Ley 27.541 (conf. arts. 35 y sgts), en su carácter de "agente de liquidación y percepción" de este tributo y por cuenta y orden de la AFIP.-

Que esos pagos a favor de la "Universidad Carlos III de Madrid" correspondían a las cuotas de un "Master Universitario en Justicia Criminal" del ciclo académico 2019/2020 de esa casa de estudios ubicada en el Reino de España.-

Indica que la totalidad del "Impuesto País" abonado por la actora por esas operaciones de pago en moneda extranjera fue de \$ 60.286,48.-

Manifiesta que la actora solicitó a Banco Patagonia S.A la devolución de lo pagado en concepto de "Impuesto País", por considerar que se encontraba alcanzada por la excepción prevista en el art. 36 inc. a de la Ley 27.541 que exime de ese impuesto a las operaciones de pagos por gastos referidos a la "utilización de plataformas educativas ...",

Indica que el reclamo fue rechazado por Banco Patagonia S.A debido a que de la documentación aportada por la propia actora surge que el curso de posgrado por el cual hizo los pagos -Master Universitario en Justicia Criminal- era semipresencial, por lo que no se trató de un curso virtual a través de una "plataforma educativa" como exige el inciso "a" del art.36 Ley 27.541.-

Que las razones del rechazo fueron explicadas personalmente a la actora en la sucursal local de Banco Patagonia S.A donde es clienta, por lo que no es cierto que no se le haya dado respuesta.

Reconoce la documentación acompañada con la demanda excepto la veracidad del contenido de la carta documento por no ajustarse a la realidad de los hechos y del régimen jurídico aplicable.-

Efectúa una negativa del resto de lo indicado en la demanda y de los documentos que no fueran reconocidos por su parte.-

Establece que la base regulatoria es la La Ley 27.541 denominada "Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública", que creó el impuesto conocido como "Impuesto País" (art. 35), consistente en una alícuota del 30% sobre el importe total de cada operación alcanzada por ese gravamen (art. 39).-

Indica que la accionante pretende la devolución de lo abonado por "Impuesto País" en relación con los pagos realizados en moneda extranjera con su Tarjeta de Crédito Visa a favor de la "Universidad Carlos III de Madrid", por considerar que corresponden a un curso de posgrado realizado en una "plataforma educativa" y que por ende estarían alcanzados por la excepción prevista en el inciso "a" del art. 36 de la Ley 27.541 e indica que esa norma establece que no se encontrarán alcanzadas por ese impuesto los pagos -operaciones- realizados con motivo de la "...utilización de plataformas educativas y software con fines educativos..." (art. 36 inc. a Ley 27541).-

Sin embargo manifiesta que la situación de la actora no encuadraría en esa excepción y da razones: a) El curso de posgrado por los cuales se hicieron los pagos y se liquidó el "Impuesto País", no fue desarrollado a través de una "plataforma educativa" sino de manera semipresencial por la "Universidad Carlos III de Madrid" siendo la "plataforma educativa" un espacio totalmente virtual, consistente en programas o equipos electrónicos que deben reunir ciertos elementos y características, como LMS (Learning Management System) y LCMS (Learning Content Management System).- Que las plataformas virtuales autosuficientes posibilitan el contacto entre los usuarios (profesores y estudiantes), la transmisión y formación de conocimiento, el seguimiento, la capacitación y la auto evaluación.-

Indica que las diez "plataformas educativas" mas importantes son las siguientes: Eduvolución, Coursera, EducaLab, Edx, Khan Academy, Stanford Online, Tutellus, Edacity, Udemy y Uned Abierta (ver: <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/3134>).-

Que la educación o capacitación en ese tipo de plataforma es totalmente virtual, mientras que las impartidas por la "Universidad Carlos III de Madrid" y en particular el curso de posgrado realizado por la actora fue "semipresencial".-

Indica que la propia actora cuando realizó su reclamo en Banco Patagonia S.A entregó documentación emitida por la universidad mencionada que se acompaña como prueba en el responde, donde constan sus datos personales, el número de inscripción, el nombre del curso -Master Universitario en Justicia Criminal - y su carácter "semipresencial". En la pagina web de la "Universidad Carlos III de Madrid" (<https://www.uc3m.es/master/derecho-penal#semipresencial>) figuran las características y condiciones del cursado del "Master Universitario en Justicia Criminal", el cual tiene una fase "semi presencial" que se imparte on line y otra que es presencial durante dos semanas, bajo la condición de que la no participación en la fase presencial del Master

impide la obtención

del título. Esa exigencia del cursado presencial demostraría que no se trató de un curso dictado a través de una "plataforma educativa" estricto sensu.-

Expresa que el obrar de Banco Patagonia S.A en la "liquidación y percepción" del "Impuesto País" por cuenta y orden de AFIP se corresponde con lo normado por el régimen legal de ese tributo (Ley 27.541 arts. 35 y sgts) y el cumplimiento de sus obligaciones como "agente de liquidación y percepción", por lo que no ha existido obrar antijurídico o ilícito de su parte (conf. art. 10 CCyC)..

Aclara que el Banco Patagonia S.A, al igual que las restantes entidades que integran el sistema financiero nacional, intervienen en ese proceso de liquidación y percepción del tributo como "agentes de liquidación y percepción", con el alcance establecido por los arts. 37 incs. "a" y "b" de la Ley 27.541, arts. 14 a 18 del Decreto PEN 99/2019, y arts. 11 a 14, 37, 45, 46 y ccdds. de la Ley 11.683, por la que están obligados a liquidar y cobrar el impuesto conforme al régimen que lo regula.-

De allí que el cuestionamiento que realizaría la actora contra el pago del "Impuesto País" y la devolución que reclama de lo abonado, consiste en rigor de una "acción de repetición", la que debió dirigirse exclusiva y necesariamente contra el Fisco Nacional (AFIP) por ser este el único titular, beneficiario y destinatario final del impuesto. Que la demanda fue mal dirigida contra Banco Patagonia S.A por haber este intervenido solo como "agente de liquidación y percepción" y por cuenta y orden de AFIP.

También advierte que la contraparte no cumplió con los recaudos legales necesarios exigidos por la Ley 11.683 para habilitar la acción de repetición y, además, no fue encauzada por el procedimiento específicamente reglado para ello (arts. 81 a 84 a 86, 178 a 181, 56 y ccdds. Ley 11.683).-

Indica que la acción de repetición de lo pagado en concepto de impuestos nacionales, está condicionada a tres exigencias previas: i) que el pago haya sido bajo protesto, salvo cuando fue por error o sin causa; ii) que hubiere mediado reclamación administrativa, entendiéndose como tal por ejemplo el "recurso de repetición" reglado por la Ley 11.683 (arts.82, 83 y ccdds); y iii) que exista empobrecimiento del contribuyente, por lo que debe acreditarse la no traslación del impuesto.-

Indica que no están reunidos los elementos necesarios para considerar válidamente constituida la relación procesal, como son la existencia de "acción" y "legitimación".-

Cita jurisprudencia sobre la materia, y deja planteada las defensas de falta de acción y/o legitimación activa del actor y la de falta de legitimación pasiva del demandado

respecto de la pretensión de repetición o reembolso de lo abonado por el Impuesto País, encubierta bajo la denominación "Daño Económico" (capítulo V de la demanda), solicitando desde ya el rechazo de la demanda en todos sus términos, con costas.-

Analiza sobre la responsabilidad aplicable y sobre el resarcimiento de los daños.-

Indica que no es responsable su representado por existir error o desacierto en su actuación, pues debería inexorablemente acreditarse cuál fue el perjuicio real y concreto sufrido por la actora como consecuencia de ese obrar. Y el error para ser fuente de resarcimiento debe consistir necesariamente en una equivocación relevante, con consecuencias patrimoniales trascendentes.-

Expresa que del análisis de la pretensión se demostraría que los montos reclamados por "daño punitivo" y "daño moral" son manifiestamente desmesurados, abusivos, infundados y arbitrarios, lo cual es producto de un ejercicio claramente abusivo del beneficio de gratuidad de este proceso.-

En relación al daño punitivo expresa que la aplicación de la incorporación de la LDC de la "multa civil" es una facultad del juez quien podrá o no aplicarla "...en función de la gravedad del hecho" y que requiere como presupuesto que el proveedor "...no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor" y que dicho incumplimiento haya sido -según la jurisprudencia vigente- intencional, deliberado, malicioso o que demuestre desinterés, desidia, despreocupación, reiteración de la conducta antijurídica o destrato del proveedor hacia el usuario o consumidor.

A lo que cita jurisprudencia del Superior Tribunal de Justicia (STJRN), en el caso "COFRE", estableció con alcance de doctrina legal el carácter excepcional del daño punitivo y que está reservado para casos de gravedad donde el sujeto actuó 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 (STJRN, S1, Se n°9, 04/03/2021, COFRE Nicolás Sebastián c/FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A s/Sumarísimo s/Casación, Expte. N° B-4CI-204-C2015).

Por lo que entiende que es evidente que los hechos que dieron origen a esta litis y en particular la manera en que Banco Patagonia S.A liquidó el "Impuesto País" cumpliendo con su obligación legal de "agente de liquidación y percepción" de ese tributo, no ha sido dolosa, maliciosa, negligente ni descuidada como para justificar la aplicación de la multa por daño punitivo.

Sostiene que la aplicación del instituto es de carácter excepcional y de naturaleza restrictiva y que solo procede cuando el proveedor incumpla sus obligaciones con dolo, culpa grave, malicia, cuando el comportamiento importe un desprecio inadmisible para el consumidor.-

Indica que debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por lo derechos del consumidor afectado..." (CNCivil, Sala F, 10/05/2012, "Rodríguez, Silvana A. v/Compañía Financiera Argentina S.A", EL Dial.com, Albremática).

Del análisis entiende que no se encuentran allí reunidos los presupuestos necesarios para sancionar a su representado con la multa por daño punitivo pretendida por la contraparte, puesto que su mandante habría actuado en todo momento conforme a derecho, no incurrió en incumplimiento obligacional y actuó de buena fé, circunstancias estas que tornan improcedente la indemnización del daño punitivo pretendido.-

Por las razones que invoca solicita el pedido de citación de tercero al Fisco Nacional.-

Hace reserva de caso federal, ofrece prueba, funda en derecho y peticiona.-

**III-** Luego de la vista al Fiscal en Jefe a los fines de la determinación de la competencia, determina la incompetencia de éste Juzgado para la tramitación.-

Ello merituó el dictado de la sentencia interlocutoria de fecha 17 de abril de 2023 por medio de la cual se considero que siendo una cuestión contractual con el Banco Patagonia en donde no se discutiría la existencia de la ley, el impuesto, la naturaleza del mismos y sus destinatarios, sino lo que se reclama es la falta del cumplimiento de la ley, dado que la parte actora reclama al banco una devolución que dice que por ley le corresponde por estar comprendido su caso en una excepción que la propia norma contempla, por lo que entiendo que resulto competente.-

Igual solución mereció el pedido de citación de terceros al considerar que el Fisco es ajeno a la relación contractual.-

**IV-** En fecha 03 de octubre se celebra la audiencia preliminar y se produjo la siguiente prueba: Informativa a la Afip, documental en poder de la actora; documental en poder de la demandada.-

En fecha 23 de mayo de 2024 se clausura el término probatorio y en fecha 29 de julio de 2024 se dictan los autos para sentencia.-

**CONSIDERANDO:**

I) Nos encontramos en un reclamo iniciado bajo la órbita del sistema protectorio de defensa del consumidor, en el marco de un vínculo contractual entre la actora como cliente de la entidad Bancaria demandada.

En este marco regulatorio reclama la actora la devolución del impuesto país que le retuviera la demandada por encontrarse comprendida en un caso de excepción contemplado por la ley.

El vínculo que une a las partes no se encuentra controvertido, dado que en su contestación Banco Patagonia SA reconoce que la actora María Vanesa Giardina es cliente de Banco Patagonia S.A, que es titular de la Tarjeta de Crédito VISA n° 0.. Reconoce también que realizó con esa tarjeta los pagos en moneda extranjera indicados en la demanda a favor de la "Universidad Carlos III de Madrid", las cuales figuran en los resúmenes mensuales acompañados y que por cada una de esas operaciones de cambio Banco Patagonia S.A procedió a liquidar y percibir el correspondiente "Impuesto Para una Argentina Inclusiva y Solidaria", "Impuesto País", creado por la Ley 27.541 (conf. arts. 35 y sgts), en su carácter de "agente de liquidación y percepción" de este tributo y por cuenta y orden de la AFIP.-

La actora manifiesta haber abonado un Master con la tarjeta, y que se encontraba comprendido en la excepciones al impuesto, previstas por el art. 36 inc. a) de la ley 27541 en razón de la cursada mediante plataforma digital de la Universidad Carlos III de Madrid, España.-

Por su lado la parte demandada Banco Patagonia SA. manifiesta que el Master no encuadraría dentro de una plataforma educativa en razón de tratarse de una cursada semipresencial .-

Por otro lado, la actora indica que luego de varios reclamos y pedidos a la demandada de que se abstuviera de realizar las retenciones, como así también que procediera a la devolución de dichas sumas de dinero con los intereses correspondientes la respuesta fue absolutamente negativa. Tal es así que los ejecutivos de cuenta le manifestaban que ellos no podían hacer nada y que el impuesto se cobraba permanentemente y sin excepción alguna a todo consumo en dólares.-

Al respecto Banco Patagonia S.A. indicó que el reclamo fue rechazado debido a que de la documentación aportada por la propia actora surgiría que el curso de posgrado por el cual hizo los pagos -Master Universitario en Justicia Criminal- era

semipresencial, por lo que no se habría tratado de un curso virtual a través de una "plataforma educativa" como exigiría el inciso "a" del art.36 Ley 27.541 y que las razones del rechazo fueron **explicadas personalmente a la actora en la sucursal local de Banco Patagonia S.A** donde es clienta, por lo que no es cierto que no se le habría dado respuesta.-

Además la actora aclara que el Banco Patagonia S.A, al igual que las restantes entidades que integran el sistema financiero nacional, intervienen en ese proceso de liquidación y percepción del tributo como "agentes de liquidación y percepción", con el alcance establecido por los arts. 37 incs. "a" y "b" de la Ley 27.541, arts. 14 a 18 del Decreto PEN 99/2019, y arts. 11 a 14, 37, 45, 46 y ccdts. de la Ley 11.683, por la que están obligados a liquidar y cobrar el impuesto conforme al régimen que lo regula, por lo que no lo eximiría de responsabilidad.-

Ahora bien, bajo esas premisas corresponde tratar los hechos controvertidos: a) Si el master encuadrada en la excepción por "plataforma educativa", y si el actuar de la entidad Bancaria se ajustó a la Ley 27541 "LEY DE SOLIDARIDAD SOCIAL Y REACTIVACIÓN PRODUCTIVA EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA PÚBLICA" y a la Ley N° 24.240 "DEFENSA DEL CONSUMIDOR".

II.-Sobre el punto inicial de conflicto que llevara al reclamo de la actora: "Se encontraba o no encuadrado el master dentro de los encuadrados en la "utilización de plataformas educativas".

Al respecto cabe citar el texto de la ley, a fin de no realizar interpretaciones cuando la respuesta puede estar en la letra de la misma.

Artículo 36: "...*Tampoco se encontrarán alcanzadas por el presente impuesto las siguientes operaciones: a) Los gastos referidos a prestaciones de salud, compra de medicamentos, adquisición de libros en cualquier formato, **utilización de plataformas educativas** y software con fines educativos...*".

De las constancias de autos surge que obra agregada una Guía Informativa del Master e ingresando al link <https://www.uc3m.es/Inicio> se puede acceder a la plataforma de carácter educativo, de la Universidad Carlos III de Madrid.

Es sabido que la plataforma educativa o plataforma académica es el sitio web que permite contar con un espacio virtual, en donde el docente pueda ser capaz de publicar todos los materiales del curso, realizar conferencias, incluir foros, recibir tareas del estudiante, promover debates, chats y estadísticas de evaluación, donde todo esto permite establecer secuencias de enseñanza y aprendizaje, con actividades que ayuden a

los estudiantes a lograr los objetivos planteados por el curso o ciclo.-

Ingresando a dicha página y a la guía de estudio puede corroborarse que hay un punto de contacto entre los usuarios de la plataforma, que engloba aspectos directamente relacionados con la gestión de contenidos y la publicación de los mismos; donde existen herramientas de comunicación; herramientas de administración las cuales son esenciales para la asignación de permisos dentro de cada uno de los cursos; existen herramientas de calificación; herramientas de gestión de contenidos; herramientas de colaboración, como foros de debate e intercambio de información; herramientas de seguimiento y evaluación; y por último, herramientas de información y asignación de permisos con autenticación de nombre de usuario y contraseña, sin perjuicio de la modalidad de enseñanza, la que es administrada por la plataforma.

En éste sentido y frente a la mencionada definición, es claro que se está en presencia de una plataforma educativa y por tal circunstancia se encuentra alcanzada por la normativa de exención del impuesto país.

b) Respecto del deber de Información, trato digno y equitativo:

Es sabido que la protección consumeril requiere una mayor tutela respecto del sujeto consumidor/usuario quien es parte de la relación de consumo, relación intrínsecamente asimétrica que este mantiene con la figura del proveedor frente al cual detenta una menor capacidad negocial, una limitada libertad de contratación, una menor cantidad de información, una limitada posición estructural, etc., todo lo cual contribuye a sostener su vulnerabilidad y fragmentación frente a la situación de potencia que representa per se el proveedor.

No obstante, la debilidad genérica que se atribuye a los consumidores/usuarios como condición de su propia existencia en la sociedad de consumo puede agravarse en aquellas condiciones específicas de vulnerabilidad que se suman a las condiciones preexistentes de asimetría, lo que genera respecto de estos sujetos una situación posible de exposición de estos sujetos a situaciones de mayores detrimentos en el campo de sus derechos.

La Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo estableció entre sus motivos e inspiraciones en sus considerandos la necesidad de protección de la vulnerabilidad estructural de todos los consumidores y en particular el deber de cumplimiento del mandato constitucional del Art. 75 Inc. 23 de la CN que establece la necesidad de adopción de medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los

derechos reconocidos por la citada Constitución y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, lo que obliga al Estado a intervenir para revertir esas situaciones de desigualdad y privación de derechos, lo que se ve acentuado cuando la parte afectada es un consumidor que ostenta una situación de vulnerabilidad.-

Considero que el derecho a la información en el presente caso se ha visto vulnerado, como así también el trato digno y equitativo por parte de la entidad bancaria, puesto que no hay constancias de parte de la entidad de haber atendido la solicitud de la actora, de haber brindado la información y analizado correctamente la situación planteada por la accionante.-

Tal como fuera citado en el punto anterior la actora dice haber efectuado varios reclamos y pedidos y los ejecutivos de cuenta le manifestaban que ellos no podían hacer nada y que el impuesto se cobraba permanentemente y sin excepción alguna a todo consumo en dólares.-

Al respecto la entidad bancaria, ha reconocido que existieron reclamos por parte de la actora, lo que se deduce de su responde cuando indica que "las razones del rechazo fueron explicadas personalmente a la actora en la sucursal local de Banco Patagonia S.A donde es clienta", pero no ha acreditado que se han atendido las solicitudes de la actora. Claramente, ante una reglamentación tan específica, la demandada debió brindar una respuesta particular al caso. Así como la norma impositiva obliga a la entidad bancaria a actuar como agente de liquidación y percepción, también la obliga a contemplar las excepciones allí establecidas y garantizar mecanismos y herramientas para evitar un perjuicio hacia el consumidor.

En este estado y con las constancias de autos, considero que he de tener por ciertas la afirmaciones dadas por la parte actora.

La entidad Bancaria demandada no ha aportado ningún medio que acredite haber dado una correcta información en los término de la normativa de Defensa del Consumidor. No existe prueba testimonial al respecto, no se ofreció el testimonio de ningún ejecutivo de la sucursal. No hay ningún correo electrónico, dando información al respecto, o pidiendo mas documentación del master si se consideraba que era necesaria para verificar si se trataba de un supuesto de excepción contemplado por a norma. Ni siquiera obra contestación a la notificación fehaciente efectuada por la actora mediante Carta documento.

No sólo no fue diligente la conducta asumida por la entidad Bancaria previo al inicio del proceso, sino que habiéndose agregado documentación en estos actuados que

despejaba toda duda respecto de el carácter de "plataforma Educativa" que reúne la plataforma académica del master de la actora, se ha mantenido en una posición distante a todo reconocimiento de los derechos reclamados en estos actuados.

A los efectos de comprender el alcance del reclamo de la actora, cabe recordar que respecto del trato digno se ha dicho que: *"El derecho a la dignidad y por extensión al trato digno, es un derecho fundamental (art. 42 CN) y ha sido consagrado como derecho humano en diferentes tratados internacionales que forman parte de nuestro derecho positivo. El trato digno implica dirigirse hacia una persona con el respeto que se merece por su condición de ser humano, otorgándole la debida atención y consideración para que no vea afectada su dignidad ni su honor. Cualquier conducta que esté por fuera de él, que lesione o afecte sus derechos más íntimos o su esfera íntima o moral, atentará contra su dignidad. La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones . Incluso, por ser el trato digno un derecho fundamental de los consumidores (art. 42 CN), los jueces podrán limitar la autonomía de la voluntad en pos de garantizarlo . El incumplimiento al trato digno merece reproche, no solo por la inobservancia de la norma en cuestión, sino también por el deber general de no dañar al otro (art. 1710 Cód. Civ. y Com.). La LDC establece qué es lo que no se podrá hacer en orden de garantizarle a la persona un trato digno (art. 8° bis, LDC). De esta manera, menciona que los proveedores, para no violar el derecho al trato digno, ´deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias [...]´. Una conducta vergonzante será aquella que resulte deshonrosa o humillante. Una conducta vejatoria será la que lleve al consumidor a sufrir molestias, padecimientos o incluso algún perjuicio. Por su parte, una intimidatoria será la que lleve ínsita algún tipo de amenaza o infunda temor. En el Cód. Civ. y Com. recepta el derecho a la dignidad y la posibilidad de reclamar su prevención y reparación (arts. 51 y 52). A su vez, también establece entre los objetos prohibidos de los contratos aquellos que sean contrarios a la dignidad de la persona humana (art. 1004, Cód. Civ. y Com.). El trato digno también está receptado en el Cód. Civ. y Com., que establece que el respeto a la dignidad debe ser conforme a los tratados de derechos humanos (art. 1097), lo cual es consistente con la primacía del diálogo de fuentes como herramienta interpretativa del Cód. Civ. y Com. (arts. 1° y 2°). A su vez, el Cód. Civ. y Com. trata específicamente al trato equitativo (art. 1098, Cód. Civ. y Com.). En el fallo, de acuerdo a lo dicho por el*

juzgador, el proveedor llevó a cabo una conducta que atentó contra la dignidad del consumidor, al no aplicar correctamente la normativa vigente. El trato digno atraviesa toda la relación de consumo. Es por esto que en ocasiones encontraremos que el incumplimiento del deber de información, conllevará una violación al trato digno del consumidor. No obstante, será algo que deberá evaluarse en cada situación en particular.' (Autores: Beltramo, Andrés N. Guillem, Sheila L. **EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y LA APLICACIÓN JURISPRUDENCIAL DE SUS PRINCIPIOS**. Publicado en: JA 2018-I, 458 ? SJA 14/03/2018, 20 Cita Online: AP/DOC/26/2018)" (Cámara de Apelaciones Civil General Roca en autos: "IDÁÑEZ ANDREA FABIANA C/ TELEFÓNICA MÓVILES DE ARGENTINA S/ SUMARÍSIMO", B-2RO-219-C9-17, de fecha 25/09/2018 - se. 77).

"... la norma impone a los proveedores el deber de garantizar a los consumidores condiciones de atención y trato digno y equitativo. La amplitud de la caracterización abarca múltiples comportamientos que se observan en el mercado y otros que en el futuro serán adoptados por lo proveedores. Se trata de un estándar o modelo de comportamiento que el proveedor está obligado a observar en la relación de consumo. Tiende a resguardar la moral y salud psíquica y física de las personas, porque la ausencia un trato digno y equitativo genera lesión en los derechos constitucionales del usuario, agraviándolos en su honor. Asimismo atiende también a la preservación de la igualdad y proporcionalidad respecto del contenido de la relación de consumo. (Autor: COLAZO, IVANA INES. 'El trato digno y equitativo al consumidor a la luz de los principios constitucionales Publicación: [www.saij.jus.gov.ar](http://www.saij.jus.gov.ar), 1 DE MARZO DE 2011)".

Asimismo es importante recordar que el "derecho/deber" de información tiene base constitucional en el art. 42 "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno" (CN).

"El deber de información es la columna vertebral del Derecho del Consumidor, ya que sólo sobre esa base el destinatario final puede tomar su decisión de contratar..."

"El deber de información no sólo es fundamental en la etapa precontractual sino también durante la ejecución del contrato, siendo que en la medida en el primer supuesto, la información debe versar sobre todas aquellas circunstancias que refieren a la prestación en sí y a las condiciones económicas y jurídicas de adquisición del producto o contratación del servicio, lo que tiende a facilitar la emisión de un

*consentimiento esclarecido informado y, por tanto, plenamente eficaz. En el segundo caso, se presenta como un efecto del contrato perfeccionado que apunta a que el consumidor o usuario pueda hacer valer sus derechos". (Ricardo Luis Lorenzetti "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado" Tomo VI, pág. 254 y ss., Rubinzal - Culzoni Editores).*

En dicho contexto, encuentro al Banco Patagonia SA ha incumplido con las obligaciones mencionadas.

**III)** Analizaré ahora los rubros indemnizatorios solicitados.

**III.a)** DAÑO ECONÓMICO – Devolución de los importes del dinero ilegalmente retenido, y la devolución de la totalidad de las sumas de dinero abonadas y los intereses compensatorios y punitivos que corresponden al incumplimiento ocasionado.-

Invoca que ha abonado la suma de PESOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA Y OCHO(\$ \$60.286,48) en concepto de RETENCIÓN IMPUESTO PAIS.-

Ante la errónea aplicación de la ley, habré de hacer lugar al rubro por la suma de **\$ 60.286,48 (PESOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON 48/100)**, en virtud de no ser desconocido, importe al que deberán adicionarse los intereses desde la fecha en que efectivamente tal retención fue realizada es decir desde el día 06/02/2020, y desde el día 08/04/20 hasta el momento de su efectivo pago, a la tasa "Machin" (STJRS3, Se. 104/2024 del 24/06/2024).

**b)** DAÑO MORAL: Reclama el actor la suma de \$ 185.000 en su escrito de demanda.

En primer lugar corresponde que me expida sobre la procedencia rubro para luego de corresponder se estime el monto de indemnización.

Si bien en el presente caso no cuento con prueba concreta respecto del daño moral padecido por el actor, dado que no existe prueba pericial psicológicas, ni testigos que se refieran a tales padecimientos, ha de tenerse en cuenta lo dicho por nuestro STJ en la sentencia N° 54 del 16/08/2022: *"Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que 'Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la*

*demandada el bien adquirido y a ésta a restituírle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias.* (STJRNS1 - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 9 - GENERAL ROCA 18 / 24 JOSE FRANCISCO C/ EDERSA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N°1).

El daño moral constituye una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel que se hallaba antes del hecho, cuya prueba puede producirse por presunciones hominis, extraídas de indicios, y en el caso de autos, ante los incumplimientos de las demandadas antes mencionados, que llevaron a la actora a tramitar el presente reclamo, puedo presumir de la existencia del agravio moral.

Corresponde destacar, liminarmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

A fin de dar concreción plena a este principio de la reparación integral - o justa -, la teoría del derecho de daños ha evolucionado desde la idea tradicional de indemnizar el dolor o sufrimiento de los damnificados, hasta alcanzar concepto de mucha mayor abarcación, tales como el de "daño a la persona" o "daño al proyecto de vida", procurando así dar respuesta indemnizatoria a toda "alteración del bienestar psicofísico", que se integra con la capacidad para proyectar, para relacionarse, para gozar de las aptitudes o virtualidades del ser humano, entre las cuales se encuentra una mente sana, una armonía estética, etc. (Mosset Iturraspe, Jorge, Daño moral. Noción. Crítica a la denominación. Daño Extrapatrimonial. Daño a la persona.; Fernández

Sessarego, Carlos, Daño moral y daño al proyecto de vida; ambos en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, págs. 7 y 25).

Cabe citar a continuación la siguiente jurisprudencia que comparto:

*"Con respecto al daño moral debo decir que la indemnización por daño moral no se reduce al precio del dolor o a la pérdida de afecciones, sino que se apunta a toda modificación disvaliosa del espíritu, sea en la capacidad de sentir, de querer, y de entender. A partir del carácter resarcitorio de tal rubro, éste desempeña la función de satisfacer perjuicios que no sean mensurables con exactitud, teniendo en cuenta las condiciones personales de la víctima y la gravedad objetiva del perjuicio, como así también el resto de las circunstancias del caso".* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala E, 1197/02/27, ?Giménez, Pablo M. y otros c/ Schuartz, Eduardo?, L. L., 1997-C, 262 ? DJ, 1997-2-656).

*"El principio de individualización del daño requiere que la valoración de la indemnización del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva -la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones-, como las personales o subjetivas de la propia víctima."* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala H, 2000/03/07, ?De Agostino, Nélida I y otros c/ Transportes 9 de Julio?, L. L., 2000-D, 882- DJ, 2001-2-72).

*"La fijación de sumas indemnizatorias en concepto de daño moral no está sujeta a reglas fijas: su reconocimiento y cuantía depende del arbitrio judicial para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión. (art. 90 inc. 7° del CPC). Sobre esta cuestión, se ha advertido que: en la fijación del monto por resarcimiento del daño moral debe actuarse con suma prudencia, toda vez que son obvias las dificultades que existen para mensurar en dinero un detrimento de naturaleza no patrimonial, razón por la cual ha de tratarse de una suma que atienda apropiadamente a la magnitud del menoscabo espiritual y procure mitigar el dolor causado por la conducta antijurídica".* (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala III, 1984/11/21, "Díaz de Paratian, Inocencia y otros c/ Empresa Ferrocarriles Argentinos", L. L., 1985-A, 408 ? DJ, 1985-1-799).

*"El daño a la persona, en lo que hace a su aspecto moral, tiene alcances mucho más profundos y amplios que un sentimiento, un dolor o sufrimiento; significa el agravio o lesión a un derecho a un bien o un interés de la persona en cuanto a tal,*

*comprendiéndose dentro de él hasta la frustración del proyecto existencial de la persona humana". (Segunda Cámara de Apelaciones en lo Civil, Expte 36941 CHAVES PAULA BEATRIZ C/ DIAZ PALMERO SERGIO HERNAN OTROS P/ DAÑOS Y PERJUICIOS. Fecha: 03/09/2013).*

Consecuentemente, habiendo sido acreditado en el presente caso que la actora se ha visto privada de una suma importante de dinero por una errónea aplicación de la ley, y que ello la ha llevado a realizar reclamos en variadas oportunidades sin encontrar asidero, con las consecuentes molestias que implica el hecho de tener que acudir a la entidad para efectuar reclamos, las esperas, pérdidas de tiempo por no obtener respuestas satisfactorias, tener que contratar un abogado para que la asistencia legal, preparar carta documento, despacharla, transitar mediación y un proceso judicial y llegar hasta este momento de la sentencia, con la incertidumbre de que si serán reconocidos sus derechos, considero que se trata de molestias que sin duda alguna exceden la normal tolerancia que hemos de tener como miembros de una sociedad.

Que desde el punto de vista de la mensuración económica del daño moral, en concreto, y habida cuenta de las dificultades insolubles que implica traducir el sufrimiento a una suma de dinero ("pretium doloris"), se ha dicho también que el árido tránsito desde la extrapatrimonialidad del daño a la patrimonialidad de la indemnización debe efectuarse a través del precio del consuelo ("pretium consolationis") o de los placeres compensatorios. Es decir, otorgando a los damnificados un importe indemnizatorio que les permita procurarse bienes - materiales e inmateriales - cuyo goce permita a su vez considerar que sus penurias han sido razonablemente resarcidas o mitigadas (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, Diez reglas sobre cuantificación del daño moral, L.L. 1994-A, 728; Zavala de González, Matilde, op. cit., L.L. 1998-E, 1063; Iribarne, Héctor Pedro, La cuantificación del daño moral, en Revista de Derecho de Daños, T.6, Daño Moral, pág. 185).

Que el monto requerido de \$ 185.000 no se advierte que fuera imprudente, ni menos excesivo al momento de ser cuantificado, teniendo en consideración los importes acordados en similares casos de defensa del consumidor, de aquella fecha. Pero considerando el tiempo transcurrido desde que fuera cuantificado el rubro por la actora, y el desequilibrio económico transitado en el país que llevara a la pérdida de valor de la moneda, considero prudente ajustar la pretensión teniendo en cuenta la idea de los placeres sustitutivos que ha podido llegar a alcanzar, y que el pago del Master se

efectuò en moneda extranjera,. Bajo esas premisas considero prudente ajustar el importe de reclamo de este rubro considerando una suma aproximada a la cantidad de dolares que le permitia acceder en aquel momento.

Siguiendo tal pauta determino el rubro en a la suma de Daño Moral en la suma de **\$ 1.600.000 (PESOS UN MILLÓN SEISCIENTOS MIL).**- A dicho importe se deberá aplicar intereses del 8% anual desde el 14/12/2020 (fecha de interposición de la presente demanda) hasta la sentencia, y en caso de no cumplimentarse el pago, al monto resultante, se le aplicará intereses a tasa "MACHIN" o la que en el futuro establezca el STJ como doctrina legal, hasta efectivo pago.

**III.c) DAÑO PUNITIVO:** Estimó la actora el rubro en la suma de \$450.000 y solicitó se le apliquen intereses a partir de la sentencia condenatoria, de conformidad con la doctrina legal del STJ en autos "Fleitas".

En este punto, es preciso citar fallos dictados por el STJ, que constituyen doctrina legal en los términos del art. 42 de la Ley 5190.

Así en la sentencia del 04/03/2021 (n° 9), de los autos "COFRE NICOLAS SEBASTIAN C/ FEDERACIÓN PATRONAL SEGUROS S.A. S/ SUMARÍSIMO (CASACIÓN)" (B-4CI-204-C2015), respecto al daño punitivo se dijo: *"El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07/04/2008) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos: '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. 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'".*

*"Su objeto es impedir que el proveedor siga vendiendo u ofreciendo un producto o servicio que genere perjuicios, estimando que resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad, 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. Esto es, tiende a ser ejemplificador a los efectos de que otros proveedores no incurran en similares incumplimientos".*

En ese sentido, continúa el fallo precitado *"Es que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para*

*imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva". (Cf. Pizarro, Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009-B, 949)".*

*"En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores utilizan esa política de modo habitual y como una forma de financiarse mediante sus consumidores" (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011,1). 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".*

Tal temperamento fue reiterado en el expediente "DAGA, PABLO C / CUOTAS DEL SUR S.A. S/ SUMARÍSIMO" (B-2RO-311-C2018), sentencia n° 45 del 28/06/2021.

Considero que se dan en este caso los presupuestos necesarios para la procedencia del rubro. El hecho de actuar aprovechando la situación en que se presenta un consumidor, y efectuar una recarga en sus consumos, es aprovechar de la situación en que se encuentra como consumidor y del Banco Patagonia como agente de retención del impuesto.

Reitero, la obligación del banco es la aplicación de la normativa en su totalidad, por lo que debe arbitrar los mecanismos necesarios para contemplar la excepciones a la percepción del impuesto PAÍS en los consumos en dólares mediante tarjeta de crédito de sus clientes, como en el caso en que la actora se encontraba abonando en esa moneda un curso educativo a través de plataformas digitales.

Y no solamente lo antes dicho, sino que ante el reclamo de la actora, y toma de conocimiento por parte de la demandada de que se trataba de una excepción al régimen, debió arbitrar los mecanismos necesarios para evitar la percepción a la actora, debido a encontrarse dentro de una de las excepciones.

Tal conducta siguió adoptando en autos, negando la aplicación de la excepción contemplada en la normativa.

Esa actitud demuestra una total falta de interés por el cuidar los bienes del cliente, esa ineficiencia y escasez de motivación se traduce en un actuar con grave indiferencia y desprecio hacia los derechos del consumidor, que ha de ser pasible de sanción.

Por ello y de conformidad a lo requerido en la demanda y de acuerdo a la

gravedad de la cuestión, se impone la multa de **\$ 1.200.000 (PESOS UN MILLÓN DOSCIENTOS)**, importe que representa a la normativa legal vigente al momento de la demanda y considerando los precedentes de las entidades demandadas. Al importe determinado se deberán aplicar intereses a partir de la sentencia y hasta su efectivo pago, de conformidad con la doctrina legal del STJ en autos "MACHIN".

Aclaro que si bien la suma excede el monto reclamado en la demanda, se considere que no excede la pretensión en razón del proceso inflacionario y desequilibrio económico transitado desde el inicio de la demanda a la fecha.

**VI)** Las costas de este proceso deberán ser soportadas por la demandada vencida, ello por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.) y por el beneficio de gratuidad que le asiste a los procesos que tramitan bajo la normativa de defensa del consumidor

**VII)** Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, por la Ley Nacional N° 24.240 y 26.631 arts. 1, 2, 3, 4, 7, 8, 8 bis, 47, 49, 52 bis, 53, 56 y cons.; título III del Código Civil y Comercial de la Nación, Constitución Nacional y Provincial, y artículos pertinentes del CPCCRN,

**SENTENCIO:**

**1)** Haciendo lugar a la demanda promovida por **MARIA VANESA GIARDINA** contra **BANCO PATAGONIA S.A.**, condenando a éstas últimas a abonar a la primera en el plazo de DIEZ días la suma de **\$ 2.860.286,48 (PESOS DOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS)**, con más sus intereses determinados en cada uno de los considerandos.

**2)** Imponiendo las costas a las demandadas en virtud de la naturaleza del trámite y en su calidad de vencida.

**3)** Que a los efectos de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios se fijarán porcentajes de los montos de capital e intereses determinados en la condena de autos. (art. 19 L.A.- ver Bonacchi R. y Otro c/ Embotelladora Comahue S.A. y Otra s/Ejec. Hon. \\\con cita de fallo S.T.J. in re \\\Paparatto A, c/López G.y Otros\\", publicado en J.C. de Cámara, T. 13, págs. 23/24). En consecuencia regulo a los letrado de la parte actora: DR. Nicolás Suárez Colman, y DRA. Yanina Krieger en un 11% en conjunto.; al letrado de la demandada Banco Patagonia, dr. Jorge Arturo Gómez (doble carácter) y Marco Augusto Gómez en

un 6% y 4% respectivamente. Asimismo se hace saber que el mínimo establecido por la ley de aranceles -Ley G 2212- para los procesos de conocimiento de 10 JUS, deberá respetarse en el caso que los porcentajes determinados de honorarios no alcancen tal mínimo.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, el resultado obtenido a través de aquella y los porcentajes determinados en las pautas generales de la ley de aranceles para los procesos sumarísimos (arts. 6, 7, 8, 10, 11, 40 y 34 de la Ley G 2212 R.N.).

4) Regístrese. Se hace saber que de conformidad a la Acordada 09/2022- STJ, Anexo I. art.9.a) "*...todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema PUMA, o el siguiente hábil si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil...*".

VERÓNICA I. HERNÁNDEZ  
JUEZA