

Viedma, 11 de marzo de 2026.-

VISTO: el expediente "**SABER ELENA ADRIANA C/ BANCO MACRO S.A. Y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. S/ MENOR CUANTIA** ", registrado como **VI-00016-JP-2025**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.-**ANTECEDENTES:**

1).- Que en fecha 07/02/2025 se presenta la Sra. Elena Adriana Saber, con DNI 17.693.980, con patrocinio letrado, e interpone demanda de menor cuantía contra el BANCO MACRO S.A. CUIT N.º 30-50001008-4 y PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. CUIT N.º 30-59891004-5

Reclama la suma de PESOS UNO MILLÓN CIENTO TREINTA Y SIETE MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS CON 32/100 (\$ 1.137.152,32) según el siguiente detalle: la suma de PESOS DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS CON 32/100 (\$ 237.152,32) en concepto de daño patrimonial, con más la suma de PESOS TRESCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 300.000,00) en concepto de daño extrapatrimonial y la suma de PESOS SEISCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 600.000,00) en concepto de daño punitivo.

Que funda su pretensión en el hecho de haber efectuado, con fecha 10 y 11 de octubre de 2023, la compra de un COMBO JGO.FV. LIBBY CR LAVATORIO + BIDET vendedor "Mi Casa y Yo", una campana Ariston AHBS97FLT1X vendedor "Whirlpool" y un Desagüe Lineal Rio Ondas 70 Cm vendedor "RAKU" a través del sitio web Mercado Libre, realizando el pago a través de su tarjeta de crédito VISA del Banco Macro S.A.

Manifiesta que la compra fue realizada en seis cuotas, sin embargo, al recibir el resumen de la tarjeta VISA del Banco Macro correspondiente al mes de enero/2024 se encuentra que con la facturación de dos cuotas juntas por cada una de las compras realizadas. Es decir, le cobran las cuotas 3 y 4 en el mismo resumen de cuenta, totalizando el pago de 132.109,60.

Refiere que inmediatamente se comunico con la tarjeta VISA quienes le

informaron que ellos no podían eliminarle esas cuotas y que debía comunicarse con la entidad bancaria, siendo el banco el responsable de la situación.

Expone que rápidamente se comunico con su agente financiera del banco, la Sra. Patricia Fernandez, quien le indico que ingrese el reclamo correspondiente para poder evaluarlo el que quedo registrado mediante el número R-6532857.

Manifiesta que a los días recibió respuesta de su reclamo “Nos comunicamos para contarte que analizamos tu reclamo R-6532857 y lo resolvimos de la siguiente manera: Luego de las verificaciones realizadas, informamos que por las compras cuestionadas han ingresado dos cuotas correlativas. La misma corresponde a la presentación de transacciones realizadas por el comercio con una modalidad de venta la cual fue pactada junto a la Administradora de Tarjetas. A razón de eso, la cuota se liquida cada 30 días y puede suceder que dos cuotas sean debitadas en un mismo resumen o que en un resumen no ingrese el cobro de la cuota debido a las fechas de cierre entra el periodo anterior y el actual. Debido a que el banco es totalmente ajeno a lo sucedido y para evitar un impacto económico en tu tarjeta, te ofrecemos que dejes impago a modo de excepción, exactamente el importe de las cuotas cobradas de más y una vez que genere el nuevo resumen con los intereses por este saldo impago, generes un nuevo reclamo como REINTEGRO DE INTERESES. Recordá que por cualquier duda o comentario que quieras hacernos, puedes llamar al Centro de Atención Telefónica al 0810-555-2355 (de lunes a viernes de 7 a 20 horas) o acercarte a cualquier de nuestras sucursales”. Expresa que le resulto extraño ya que los resúmenes anteriores las cuotas fueron liquidadas en debida forma.

Refiere que consecuentemente se comunico con el centro de atención para solicitar más precisiones de la explicación, quienes no supieron darle una

respuesta certera de como seria la devolución o si efectivamente se realizaría, por lo que ante dicha incertidumbre -y para evitar problemas por no pagar el total de la tarjeta- decidió abonar el resumen de la cuenta de manera normal, como todos los meses.

Menciona que financieramente la situación la sorprendió -ya que no contaba con el dinero para cubrir el monto tan elevado en un solo mes- por lo que se vio obligada a pedir dinero prestado a su hermano para cubrir el saldo facturado.

Explica que inicio reclamo ante el Organismo de Defensa del Consumidor, pero no fue posible llegar a un entendimiento.

Funda derecho y los rubros reclamados, ofrece prueba y solicita se hace lugar a la demanda al pago del capital reclamado en concepto de daños y perjuicios, con más sus intereses y costas y multa civil.

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 52 de ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal para que actúe como fiscal de la ley, y quien manifestó en su presentación de fecha 20/02/2025 que no tenia formulaciones jurídicas que realizar al respecto.-

3).- Que se fijó audiencia a celebrarse en los términos de lo ordenado por artículo 700 CPCCRN para el día 27/05/2025, a fin de que comparezcan las partes, y que ambas demandadas fueron debidamente notificadas. Que a la audiencia se presentaron la parte actora junto a su letrada, y la demandada Banco Macro S.A.- por medio de apoderado - no presentándose en autos, ni justificando su incomparecencia la codemandada PRISMA S.A., y donde se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, sin haberse llegado a una conciliación. Se suspenden los plazos procesales a pedido de las partes a los fines de llegar a un acuerdo, lo que no resulta finalmente posible.

4).- Que en tiempo y forma, la demandada Banco Macro S.A., comparece y

contesta la demanda, negando categóricamente cada uno de los hechos expuestos en el escrito inicial, en cuanto no fueran expresamente reconocidos, y solicita que, al momento de dictar sentencia, se rechace íntegramente la demanda, con expresa imposición de costas a la parte actora.

Asimismo, plantea excepción de falta de legitimación pasiva, argumentando que la entidad bancaria resulta ajena a la operatoria comercial que dio origen al reclamo. Expone que las condiciones de pago en la modalidad “cuotas” fueron pactadas directamente entre el proveedor comercial y la empresa Prisma Medios de Pago S.A. (Payway), entidad encargada de administrar y controlar el sistema de liquidación de consumos efectuados con tarjeta de crédito, bajo una modalidad denominada “cuota a cuota”.

Finalmente, sostiene que es exclusiva responsabilidad de Prisma Medios de Pago S.A., la inexistencia del daño invocado en la demanda. Ofrece la prueba correspondiente y solicita se disponga la citación de Prisma Medios de Pago S.A.

5).- En fecha 28 de mayo de 2025, se resuelve no tener por presentada la contestación de la demanda de Prisma Medios de Pago S.A., por haber sido presentada fuera del plazo legal, conforme lo dispuesto en el artículo 700 del Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro (Ley 5777) y se tiene por decaído el derecho de la parte demandada a contestar demanda, con las consecuencias procesales que ello conlleva conforme lo dispuesto por art. 700 CPCCRN.-

6).- Que, ante la imposibilidad de arribar a un acuerdo entre las partes, con fecha 12 de junio de 2025 se dispuso la producción de la prueba pertinente, conforme a lo establecido en el artículo 700, párrafo final, del nuevo Código Procesal Civil y Comercial de Río Negro (CPCCRN).

7).- Que luego de dicha sustanciación, y en el marco de proceso de menor

cuantía, se llama a autos para sentencia. Resolución que quedó firme y consentida por las partes.

CONSIDERANDO:

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón de la materia y el monto reclamado.

II.- Que en lo referido al marco normativo aplicable, no existe duda de que la vinculación entre las partes configura una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, 1092 y ss. del Código Civil y Comercial y la Ley 24.240. También rige, de modo específico, la Ley 25.065 de tarjetas de crédito, en cuanto estructura la operatoria en cuyo marco se produjo el hecho debatido.

Que el art. 4 de la Ley 24.240 impone al proveedor el deber de suministrar información cierta, clara y detallada; el art. 8 bis exige trato digno y equitativo; el art. 19 obliga a respetar los términos, plazos, condiciones y modalidades convenidos; el art. 40 consagra la responsabilidad solidaria de los integrantes de la cadena de prestación del servicio; y el art. 52 bis habilita la multa civil cuando el proveedor incumple sus obligaciones legales o contractuales.

Que en materia de servicios financieros y bancarios, la jurisprudencia rionegrina ha sido particularmente enfática en remarcar el deber de diligencia y cuidado reforzado de las entidades.

Así, el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en “Bartorelli, Emma Graciela c/ Banco Patagonia S.A. s/ daños y perjuicios (sumarísimo) - casación”, Secretaría Civil STJ N° 1, Sentencia 133 del 17/10/2023, reafirmó la especial exigencia que pesa sobre las entidades financieras y trató la procedencia de daño moral y daño punitivo en el marco de un conflicto bancario de consumo. Allí se recordó, además, el carácter excepcional del daño punitivo y su procedencia en supuestos de particular gravedad, dolo o culpa grave, enriquecimiento indebido o abuso de

posición de poder con grave menosprecio por los derechos del consumidor. En la misma línea, la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de Bariloche, en “Tordella, María José c/ Banco Patagonia S.A. s/ reclamo (sumarísimo)”, Sentencia 21 del 26/06/2025, destacó que las normas imponen a las entidades financieras un deber de seguridad y protección que exige adoptar medidas adecuadas y necesarias, recordando expresamente que, según el STJRN, *“el deber de cuidado exigible a las instituciones bancarias es sensiblemente mayor”* que el mero cumplimiento de las medidas mínimas. Que si bien no se trata aquí de un caso de fraude o phishing, la doctrina citada resulta útil por analogía, por cuanto en los servicios financieros el consumidor se encuentra en situación de inferioridad técnica y la entidad no puede escudarse en la complejidad interna del sistema para descargar sobre el usuario los riesgos operativos o informativos de la prestación.

III.- Respecto del tratamiento que merece la defensa de falta de legitimación pasiva de Banco Macro S.A, cabe considerar:

Que aún cuando el escrito de contestación de demanda fue declarado extemporáneo, y sin alterar en modo alguno los efectos ya firmes de dicha resolución, corresponde -a mayor abundamiento y para dar respuesta integral a la materia debatida- tratar la alegada falta de legitimación pasiva articulada por Banco Macro como defensa de fondo.

Que el proceso de menor cuantía no contempla expresamente excepciones previas como trámite autónomo, pero ello no impide que ciertas defensas, entre ellas la legitimación, sean introducidas y resueltas en la sentencia definitiva, como defensas de fondo.

Que Banco Macro sostuvo que resulta ajeno al hecho dañoso porque la modalidad “cuota a cuota” habría sido pactada entre el proveedor comercial y Prisma, quien administraría el sistema de liquidación y la mecánica de imputación de consumos.

He de adelantar en este punto, que no comparto esa defensa.

Que a su respecto cabe precisar, que el sistema de tarjeta de crédito constituye una estructura contractual y operativa compleja, en la cual el banco emisor, la empresa administradora/procesadora y los comercios adheridos intervienen coordinadamente para posibilitar, autorizar, liquidar y facturar las operaciones celebradas por el consumidor.

Que de ello surge que cada uno de los actores implicados convergen dentro de una misma estructura de prestación del servicio, permitiendo ello dilucidar que detrás de la operación con tarjeta, existe una red de contratos asociados donde participa la empresa procesadora de pagos contratada para cumplir funciones de gestión y administración; que esas relaciones no pueden ser tratadas como autónomas; y que banco y procesadora, en conjunto, prestan el servicio frente al cliente.

En el presente caso, además, no solo el banco emitió la tarjeta y el resumen de cuenta, sino que intervino directamente en la gestión del reclamo y emitió una explicación concreta sobre la causa del problema, reconociendo que ingresaron dos cuotas juntas y que ello obedecía a una determinada modalidad operativa. Esa sola circunstancia denota que no se trata de un tercero completamente extraño a la relación litigiosa.

Que el art. 40 LDC impide justamente fragmentar la responsabilidad frente al consumidor mediante remisión a la organización interna del negocio. En esta materia, la regla es la oponibilidad externa de la responsabilidad solidaria, sin perjuicio de las acciones de regreso que pudieran corresponder entre los sujetos intervinientes.

Que de igual modo he de tener en cuenta el precedente oficial del Juzgado de Paz de Cipolletti en autos “López Jorgelina Belén c/ Prisma Medio de Pago SAU y Frávega S.A.C.I.E.I. y Banco de Galicia y Buenos Aires SAU s/ menor cuantía”, Sentencia 33 del 20/09/2024, por la cual- con base en simil razonamiento- se resolvió un supuesto sustancialmente análogo considerando que el sistema de tarjeta de crédito, en los términos del art. 1

de la Ley 25.065, importa un conjunto de contratos individuales; que detrás de la compra realizada con tarjeta existe una “red de contratos asociados” donde participa Prisma como administradora/procesadora; que esos contratos no pueden considerarse relaciones autónomas; y que banco y procesadora “en conjunto prestan el servicio y por ende asumen responsabilidades en la operatoria de tarjeta de crédito frente al cliente”. Además, se concluyó que ambas resultaban responsables por cuanto se había facturado “dos cuotas juntas en el mismo resumen de cuenta, violando de este modo la elección de la forma de pago seleccionada” por la consumidora.

Que dicho razonamiento resulta plenamente trasladable al presente caso. Por ello, la excepción o defensa de falta de legitimación pasiva invocada por Banco Macro S.A. debe ser rechazada.

Por ello, la alegada falta de legitimación pasiva de Banco Macro S.A. debe ser rechazada, pues el banco integra la cadena de prestación del servicio financiero cuya deficiente ejecución se denuncia y aparece directamente vinculado con la facturación y con la respuesta brindada a la consumidora

IV.- Que la cuestión a resolver ahora consiste en determinar: si la facturación de dos cuotas juntas y el proceder de las demandadas configura un incumplimiento del servicio y del deber de información y trato digno, finalmente, qué rubros indemnizatorios corresponden, y en su caso, en qué medida.

a) Que ingresando inicialmente en el análisis probatorio de la causa, corresponde en primer lugar recordar, que los jueces no estamos obligados a pronunciarnos sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, bastando que valoren las que sean conducentes para la correcta composición del litigio. Establecido lo anterior, como así también el marco normativo que regulará la resolución del presente caso, corresponderá ahora proceder al análisis de

los hechos controvertidos invocados y prueba producida.

Que en lo que refiere a la prueba sustanciada en autos, la misma se encuentra constituida principalmente por: a) la documental acompañada con la demanda, en particular los resúmenes, facturas y constancias del reclamo interno, que respaldan la existencia de la financiación en seis cuotas y la posterior liquidación simultánea de dos cuotas en enero de 2024; b) los legajos internos del Banco Macro, de los que surge que la entidad reconoció que “han ingresado dos cuotas juntas (correlativas)” y por el que atribuyó ello a una modalidad de venta pactada con la administradora de tarjetas, ofreciendo como alternativa dejar impago ese importe y, en su caso, reclamar luego el reintegro de los intereses generados; c) la respuesta posterior de Prisma al oficio librado en autos, donde solo informa la existencia de tres llamados del 15/01/2024 y no acompaña documentación técnica suficiente para esclarecer íntegramente la mecánica contractual y operativa del sistema “cuota a cuota”; d) la conducta procesal de las demandadas, y en especial la extemporaneidad declarada respecto del responde y la ausencia de Prisma a la audiencia, extremos que no son neutros a la hora de valorar la versión fáctica de la actora.

Valoro especialmente que la defensa del Banco Macro se asentó en extremos técnicos que, sin embargo, no quedaron cabalmente demostrados en autos. La alegada estructura interna del sistema y la supuesta ajenidad del banco emisor exigían una demostración técnica y documental suficiente, que no fue producida.

Ahora bien, sentado ello y sobre la base de la prueba indicada, el eje de conflicto versa en determinar, teniendo presente también la responsabilidad solidaria prevista en art. 40 LDC, si existió o no un incumplimiento de parte de las demandadas, a los deberes de información y trato digno establecidos por régimen consumeril (arts. 4 y 8 bis de ley 24240), y si

resultan procedentes el daño patrimonial, extrapatrimonial y multa por daño punitivo reclamados por la actora.

b) Respecto de la invocada responsabilidad e incumplimiento del deber de información, del deber de respeto de la modalidad pactada y del trato digno, considero:

Que en el caso de autos, y conforme surge de la prueba sustanciada que se detallara ut supra, considero está fuera de discusión que la actora contrató sus compras en seis cuotas y que, sin embargo, se le facturaron dos cuotas correlativas en un mismo resumen. También está reconocido por el banco que ello habría obedecido a una determinada modalidad de liquidación vinculada a la administradora.

Que en esa línea de factores, aún si esa modalidad interna efectivamente existía, lo jurídicamente decisivo es que no se acreditó que hubiera sido informada de manera clara, previa y suficiente a la consumidora. Y ese defecto no resulta menor, por cuanto implica alterar de manera directa la previsibilidad económica de una financiación en cuotas.

La actora afirmó en su reclamo que esa operatoria no había sido explicitada y que, incluso, en otra compra de igual fecha sí había respetado la secuencia de cuotas. Ante ello destaco que el banco, por su parte, no produjo prueba técnica suficiente que demostrara la transparencia del sistema ni la efectiva información brindada.

Que además de ello, la respuesta invocada y efectivamente ofrecida por la entidad resulta jurídicamente reprochable, por cuanto lejos de corregir la liquidación o absorber directamente las consecuencias del error operativo, invitó a la clienta a dejar impago parte del resumen, asumiendo la contingencia de intereses y obligándola a formular luego un nuevo reclamo para recuperarlos. Esa conducta no solo incumple el deber de información y el de respeto de las modalidades convenidas (art. 19 LDC), sino que compromete el trato digno establecido por régimen consumeril vigente (

art. 8 bis LDC) y el principio de buena fe contractual ordenado por art. 961 CCyC, al trasladar al consumidor el costo y el riesgo de una operatoria que el propio proveedor reconoce como ajena a la voluntad del usuario.

Que en efecto, cabe de todo ello concluir que el proceder de Banco Macro traslada al consumidor el riesgo de la operatoria y lo obliga a asumir un rol de aparente incumplidor para obtener más tarde la eventual reparación del accesorio.

Que cabe caracterizar como particularmente grave que el banco haya invitado a su clienta a no pagar y luego abrir un nuevo trámite para recuperar intereses, conducta que evidencia - como indicara en párrafos precedentes-un notorio desinterés por los derechos del consumidor.

Que ante dicho proceder, considero existe configurada una conducta al menos claramente desaprensiva no solo respecto de los iniciales reclamos de la Sra. Saber, sino también evidente de una clara despreocupación inicial por la situación y consecuencias generadas que resultan en contrarias a la seguridad y protección de los intereses económicos de la actora que se consagra por el régimen consumeril vigente y aplicable a éste caso.

En línea con éste razonamiento, calificada jurisprudencia local ha entendido que: *"... ante las vicisitudes a las que se vio sometida la actora en su condición de consumidora en función de, primero, de la conducta indebida en que incurriese la demandada, y, segundo, la tenaz actitud de ésta de no revisar su proceder mostrando una grosera despreocupación por la situación y consecuencias generadas, en la convicción que alternativas de iguales características deben ser desterradas al amparo de la garantía de seguridad o protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios que instituye el art 42 de la CN, asumo que la multa impuesta en tanto tiene que ser severa (..) a fin de disuadir en el futuro determinado comportamiento, no resulta irrazonable por lo que debe de ser confirmada."* (Cámara Civil Comercial , Familia y Minería

Nro. 1 – Viedma en autos “ Bustelo Ruggeri patricia c/ Telefónica de argentina SA s/ danos y perjuicios”. 21/12/2020.).-

Que en cuanto a Prisma Medios de Pago S.A., la ausencia de una defensa tempestiva y eficaz, unida a la información parcial proporcionada luego por oficio, refuerza la conclusión de que no logró desvirtuar la imputación que le corresponde dentro de la operatoria cuestionada.

Por todo ello, corresponde concluir que la facturación simultánea de cuotas no respetó la modalidad de pago elegida por la actora, configurando un incumplimiento contractual y legal imputable solidariamente a Banco Macro S.A. y Prisma Medios de Pago S.A.

c) Que en esa línea de razonamiento, corresponderá ahora expedirme respecto de la procedencia de cada uno de los rubros objeto de reclamo por la actora.

i) En lo que refiere al daño patrimonial objeto de reclamo, he de efectuar las siguientes consideraciones:

Aquí corresponde efectuar una precisión importante, por cuanto entiendo que no toda la suma liquidada en enero de 2024 puede ser considerada, sin más, daño resarcible.

Que sin perjuicio de lo antedicho, también he de indicar que no debe confundirse el rubro reclamado con la devolución íntegra del capital adelantado, ya que una parte del monto reclamado correspondía a una cuota que igualmente debía abonarse en el período siguiente.

En este punto, he de adherir lo establecido en el precedente emitido por juzgado de paz de Cipolletti en autos “López Jorgelina Belén c/ Prisma Medio de Pago SAU y Frávega S.A.C.I.E.I. y Banco de Galicia y Buenos Aires SAU s/ menor cuantía”, Sentencia 33 del 20/09/2024, el que resulta particularmente útil. En dicho precedente la sentencia no equiparó el daño con el total de las cuotas juntas, sino que reconoció un resarcimiento vinculado al perjuicio económico efectivamente derivado de la irregular

financiación, condenando por daños y perjuicios más intereses y daño punitivo.

Que de igual modo y similar criterio ha sostenido este juzgado en autos: “Di Fabio, Claudia Beatriz c/ Banco Patagonia S.A. s/ menor cuantía” Sentencia 19 - 03/06/2025, donde se tuvo por acreditado el incumplimiento contractual y se admitió como daño patrimonial el importe equivalente a los intereses devengados desde el débito indebido hasta el reintegro, es decir, la traducción económica de la privación de disponibilidad del dinero, antes que la simple repetición mecánica del total debitado.

En igual sentido, en “Quinteros, Hugo Orlando c/ Banco Patagonia S.A. s/ de menor cuantía” VI-00173- JP-2024, esta misma judicatura en Sentencia 22 del 03/07/2025, admitió un daño patrimonial específico por los descuentos concretamente efectuados y se lo diferenció del daño extrapatrimonial y del punitivo, con tratamiento autónomo de cada rubro.

En el caso, el perjuicio patrimonial resarcible radica, entonces, en el adelantamiento forzado del pago, en la pérdida de disponibilidad de ese dinero durante el lapso en que debió permanecer en el patrimonio de la actora, en el descalce financiero causado por la alteración del cronograma y en la necesidad de procurarse liquidez para afrontar una obligación no prevista para ese mes.

Que en efecto, en este caso observo que no hubo un “cobro repetido” (es decir, cobrar dos veces la cuota 3/6), sino el ingreso simultáneo de dos cuotas distintas (la 3/6 y la 4/6) en un mismo resumen. En el caso, la actora efectivamente debía ese dinero por las compras realizadas.

Que asimismo, cabe en este punto precisar que, si la presente sentencia ordenara la restitución del capital de la cuota (\$132.109,60) que reclama la actora, la misma terminaría adquiriendo los productos por un precio menor al pactado originalmente. Esto configuraría un enriquecimiento sin causa, ya que se le devolvería el valor de un bien que ya ha sido incorporado a su

patrimonio y cuya deuda era legítima, aunque con vencimiento postergado. Que en esa misma lógica, y como indicara en párrafos precedentes, entiendo que el daño no es el monto de la cuota en sí, sino la alteración compulsiva del plan de financiación elegido. El perjuicio patrimonial real consiste entonces, en la circunstancia de que la actora se vio obligada a destinar fondos no previstos ese mes, afectando su presupuesto familiar y obligándola a pedir un préstamo de aproximadamente \$140.000 a su hermano para no caer en mora con el banco. Circunstancia ésta última que además- y por su naturaleza misma- deberá de ser contemplada al momento de arribar al análisis del daño moral reclamado.

Que a razón de ello, entiendo que el rubro debe prosperar por el costo financiero de haber pagado por adelantado. Esto incluirá los intereses compensatorios que la actora pagó por un servicio de "pago en cuotas" que no fue respetado en sus plazos.

Que por todo ello, corresponderá considerar procedente el rubro objeto de análisis en el presente acápite, pero ello a fin de indemnizar el perjuicio financiero, a cuyo efecto deberá de practicar la actora liquidación conforme al siguiente calculo: sobre la suma de pesos CIENTO TREINTA Y DOS MIL CIENTO NUEVE CON 60/100 (\$ 132.109,60) se aplicará la tasa "Machin" desde la fecha del pago adelantado y-hasta la fecha en que la cuota 4/6 debería haber vencido originalmente. A partir de esta última y hasta el dictado de la presente sentencia, la tasa de la doctrina legal "Machin" se aplicará no ya sobre el capital inicial de \$ 132.109,60, sino sobre el monto resultante de los intereses calculados en el período anterior. Ello, en razón de que no obra en autos constancia alguna aportada por las partes que respalde tal extremo, más allá de un cálculo efectuado por la parte actora que carece de fundamento y de toda documentación o constancia que le brinde sustento.

ii) Que en lo que refiere al Daño moral o extrapatrimonial reclamado,

he de efectuar las siguientes consideraciones:

Que en cuanto al reclamo por daño extrapatrimonial, cabe recordar que el art. 1738 del CCyC incluye dentro de su noción las afecciones espirituales y lesiones a los derechos personalísimos que interfieren en el proyecto de vida del damnificado.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha sostenido que este resarcimiento no constituye un equivalente del dolor padecido, sino una compensación de los sinsabores o angustias sufridas (“Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires”, 12/04/2011, Fallos: 334:376) y la doctrina lo ha reafirmado en el marco de las relaciones de consumo (Herrera-Caramelo-Picasso, CCyC Comentado, T. IV, p. 462).

Que en el sub examine, la prueba producida -documental, comunicaciones y testimonial- acredita que el actor debió iniciar múltiples reclamos y finalmente acudir a esta sede judicial para que se reconociera la responsabilidad de la demandada, fundada en su incumplimiento al deber de información y trato digno. Tal circunstancia, sumada a la actitud reticente de la empresa, constituye una fuente razonable de perturbación espiritual que trasciende la mera molestia y encuadra dentro del daño moral reclamado

Que el daño moral no requiere prueba directa de la afección interna cuando, por la naturaleza del hecho y sus circunstancias, resulte razonable inferir que la conducta del proveedor ocasionó angustia, zozobra, frustración o perturbación en la tranquilidad del consumidor.

Que en línea con lo preceptuado se ha sostenido que *"Para probar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez deberá apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades M. de la víctima para establecer objetiva y presuntivamente el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto pasivo. No creemos que el agravio moral deba ser objeto de prueba directa, pues ello*

resulta absolutamente imposible por la índole del mismo que reside en lo más íntimo de la personalidad, aunque se manifiesta a veces por signos exteriores que pueden no ser una auténtica expresión ... nadie puede indagar el espíritu de otro tan profundamente como para poder afirmar con certeza la existencia y la intensidad del dolor, la verdad de un padecimiento, la realidad de la angustia o de la decepción" (Cf. Bustamante Alsina, "Equitativa valuación del daño no mensurable", LL., 1990 - A - 655 y 656). (Mayoría de los Dres. Balladini y Azpeitia, en cita de Secretaría Civil 1 de STJ en autos: F., H. E. C/ EDIMER S. A. Y OTRO S/ SUMARIO S/ CASACION).

Que asimismo en este caso, la afectación excede con claridad el mero fastidio administrativo, por cuanto la actora recibió un resumen con una alteración significativa del monto a pagar, posteriormente debió reclamar para entender la razón por la cual se le había modificado la modalidad convenida, y finalmente obtuvo una respuesta ineficaz por la cual se la forzaba a colocarse en la alternativa de pagar de más o asumir el riesgo de incumplir parcialmente el resumen. A ello cabe agregar la circunstancia de que la misma actora dejó además asentado que debió de pedir dinero prestado para afrontar el impacto económico derivado del incumplimiento contractual denunciado, lo que surge también de la testimonial sustanciada. Que en materia de consumo bancario, la jurisprudencia rionegrina ha admitido de forma reiterada el daño extrapatrimonial en supuestos donde el proveedor, por su conducta u omisión, genera al usuario incertidumbre económica y obliga a desplegar reclamos impropios. Así, en “Machuca Saez, Patricia Clementina c/ Banco Patagonia S.A. s/ apelación (menor cuantía)”, Juzgado Civil, Com., Min. y Fam. SAO N° 9, Sentencia 59 del 30/05/2023, se confirmó una condena que incluyó daño extrapatrimonial, destacándose la relación de consumo, el trato digno y la tutela del usuario financiero.

También en autos "Quinteros, Hugo Orlando c/ Banco Patagonia S.A. s/ de menor cuantía" VI-00173- JP-2024, esta misma judicatura en Sentencia 22 del 03/07/2025, reconoció la suma de \$400.000 por daño extrapatrimonial en un conflicto de consumo bancario, distinguiéndolo expresamente del daño patrimonial y del daño punitivo.

Que tales circunstancias y el hecho de que la demandada no haya logrado desvirtuar el daño invocado por la actora, y que entiendo resultan derivados de las lógicas frustraciones que debió afrontar la misma y constancias de autos, me permiten tener por acreditado el daño extrapatrimonial reclamado.

Que a fin de determinar el quantum de éste rubro, partiré por reconocer que tal labor resulta de gran complejidad, por cuanto debo de mensurar y traducir en valor pecuniario, una lesión de índole espiritual y que entiendo no puede ser valorada en proporción o relación con el daño patrimonial , incluso en el caso no reclamado. En tal sentido se ha dicho que: *“El monto por daño moral es de asaz difícil fijación ya que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los padecimientos experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunspección y discrecionalidad del juzgador”*. (Cf. Morello - Sosa - Berizonce: "Códigos Procesales. . "; T. II, pág. 239).

En casos como el traído a análisis, en que el consumidor de un servicio financiero cumple con sus obligaciones, el agravio moral debe ser procedente con una doble función: en primer orden a efectos de sancionar un proceder reprochable, y en segundo orden como reparación del daño derivado de dicho proceder.

Que en razón a ello, siendo la suma reclamada por éste rubro, la de PESOS

TRECIENTOS MIL (\$ 300.000), y en consideración del tiempo transcurrido desde el hecho, entiendo que ante la naturaleza del hecho, circunstancias acreditadas, la perturbación espiritual razonablemente inferible y de la necesidad de mantener una cuantificación proporcional, resulta procedente el rubro reclamado por la suma de PESOS DOSCIENTOS MIL (\$ 200.000) con más la suma que corresponda en concepto de los intereses devengados desde la fecha de inicio de las presentes actuaciones hasta la fecha de sentencia. Intereses liquidados conforme los lineamientos dados por el STJ en los precedentes “Machin contra Horizonte ART S.A” (tasa nominal anual del Banco Patagonia para préstamos personales Patagonia Simple).

iii) Que en lo que refiere al daño punitivo reclamado, he de efectuar las siguientes consideraciones:

Que el art. 52 bis LDC habilita la multa civil cuando el proveedor incumple sus obligaciones legales o contractuales. Pero su procedencia no es automática: como señalara el STJRN en autos “Bartorelli”, los daños punitivos “solo proceden en supuestos de particular gravedad”, caracterizados por dolo o culpa grave, enriquecimiento indebido o, excepcionalmente, abuso de posición de poder que evidencie grave menosprecio por los derechos del consumidor.

Que ese estándar exige examinar si, además del incumplimiento, la conducta del proveedor revela una desaprensión cualificada frente al usuario.

Aquí advierto que sí concurren circunstancias adicionales relevantes que procedo a individualizar : *el banco reconoció el ingreso de dos cuotas juntas y, sin embargo, no acreditó haber informado previamente esa modalidad, no corrigió directamente el resumen; propuso como “solución” que la clienta se colocara en situación de aparente incumplimiento parcial del resumen para luego iniciar un nuevo reclamo*

por intereses; y esa respuesta importó aprovechar su posición técnica y económica dominante, desplazando sobre la consumidora el riesgo de una operatoria que integra el propio sistema del proveedor.

En este punto, el razonamiento de éste juzgado de paz en autos "Quinteros, Hugo Orlando c/ Banco Patagonia S.A. s/ de menor cuantía" VI-00173-JP-2024, esta misma judicatura en Sentencia 22 del 03/07/2025, resulta particularmente ilustrativo. En efecto, allí se afirmó que, si bien el daño punitivo es de procedencia excepcional y restrictiva, puede configurarse cuando del caso se infiere una conducta reprochable derivada de incumplimientos que afectan la dignidad del consumidor o ante actos abusivos desde la posición dominante del proveedor; y, sobre esa base, se admitió el rubro destacando la indiferencia de la entidad y su proceder abusivo desde una posición de privilegio en el mercado financiero.

La misma línea de razonamiento se ha mantenido por este mismo juzgado en autos: "Di Fabio, Claudia Beatriz c/ Banco Patagonia S.A. s/ menor cuantía" Sentencia 19 - 03/06/2025, donde se tuvo por procedente el daño punitivo frente a una entidad bancaria que había retenido indebidamente fondos del consumidor y no brindó una respuesta adecuada.

A su vez, en autos "López Jorgelina Belén c/ Prisma Medio de Pago SAU y Frávega S.A.C.I.E.I. y Banco de Galicia y Buenos Aires SAU s/ menor cuantía", Sentencia 33 del 20/09/2024, ante un caso de similar naturaleza fáctica, se admitió la multa civil graduándola junto con la reparación de los demás perjuicios, reafirmando que banco y procesadora debían responder por la violación de la forma de pago elegida por la consumidora.

En función de todo ello, entiendo procedente el daño punitivo, aunque morigerado, por no tratarse de un fraude masivo ni de una maniobra deliberadamente defraudatoria, sino de una respuesta institucional gravemente inadecuada frente a un incumplimiento reconocido. Lo fijo, por tanto, en la suma de PESOS CUATROCIENTOS MIL \$400.000, con más

intereses que se devenguen desde operado el plazo para cumplimiento de la presente sentencia.

V.- Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “justicia gratuita” el alcance de “acceso a justicia”, así lo ha entendido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo, se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que "la Ley de Defensa del Consumidor, contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual, en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor", (Conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C /FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S /SUMARISIMO S/ CASACION). De modo que obstáculos de origen económico no comprometan el acceso a justicia ni priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional.

Por ello, y en razón de lo dispuesto por artículo 62 CPCCRN, las costas del presente proceso serán impuestas a las demandadas.-

VI. Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 71 y cctes de CPCCRN).

Por todo lo expuesto,

RESUELVO:

I.- Rechazar la defensa de falta de legitimación pasiva articulada por Banco Macro S.A.

II.- Hacer lugar a la demanda promovida por Elena Adriana Saber y condenar solidariamente a Banco Macro S.A. CUIT/CUIL 20260857968 y Prisma Medios de Pago S.A. CUIT/CUIL 30598910045, a pagar a Elena Adriana Saber, DNI 17.693.980, el importe a liquidar en concepto de daño patrimonial conforme lo expuesto en considerando IV. c) i) de la presente y la suma de PESOS CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS DIECISIETE CON 60/100 (\$ 427.317,60) en concepto de daño extrapatrimonial e intereses devengados desde inicio de estas actuaciones hasta el dictado de la presente. Todo ello con más el pago de la suma de PESOS CUATROCIENTOS MIL (\$ 400,000) en concepto de daño punitivo. Dichos importes ha abonar en el plazo de diez (10) días de quedar firme la presente, y desde allí con más los intereses legales (conforme tasa establecida en sentencia de autos "Machin contra Horizonte ART S.A"), hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

III.- Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613), para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos a este Juzgado, dicho oficio deberá ser confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 371 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial.-

IV.- Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a Banco Macro S.A. CUIT/CUIL 20260857968 y Prisma Medios de Pago S.A. CUIT/CUIL 30598910045

V.- Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 62 del CPCyCRN).

VI.- Regular los honorarios profesionales de la Dra. Tatiana Ximena Saber en la suma equivalente a 5 JUS (art. 10 ley 2212) con más el 21% de VIA

si correspondiere y de los Dres. Lautaro Eduardo Vettulo y Marcos David Isaac, por su representación por las demandadas Banco Macro S.A. y Prisma Medios de Pago S.A, en la suma equivalente a 5 JUS más el 40 % por su carácter de apoderados y con mas el 21% por IVA si correspondiere. Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869.

VII.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días (conf. art. 703 C.P.C.C), art 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731 y Acordada N° 031-25 STJ.-

VIII.- Regístrese, protocolícese y, cumplido que sea, archívese. *Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) 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 día de nota si alguno de aquellos resulta feriado.-*

PABLO SEBASTIAN DIAZ BARCIA

JUEZ DE PAZ

ante mí:

MARÍA GABRIELA BARBAROSSA

SECRETARIA LETRADA