

Viedma, 1 de abril de 2025.

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados: “**CALVO, PABLO CESAR C/BANCO PATAGONIA S.A. S/ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS**”, **EXPTE. N° VI-00905- C-2023**, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que **RESULTA:**

1.- Se presenta en fecha 06/06/2023, Pablo Cesar Calvo, por medio de apoderado y promueve demanda de daños y perjuicios contra Banco Patagonia SA por la suma de \$3.050.000, en concepto de daño moral y punitivo.

Expone los hechos en los que funda la acción y manifiesta que su relación con el Banco comenzó hace varios años, y ha tenido dos tarjetas de crédito y un préstamo, otorgado en el año 2021.

Refiere que por situaciones ajenas a su persona, se retrasó en el pago de las tarjetas de crédito, logrando abonar, únicamente, los montos mínimos, llegando a acumular una deuda aproximada de 60 mil pesos en cada tarjeta, las cuales a partir del mes de octubre de 2022 no pudo continuar abonando.

Indica que sin embargo, el préstamo lo venía pagando en tiempo y forma, atento a que se debitaba de forma automática cada vez que ingresaba la acreditación de su sueldo.

Reconoce y acepta que tiene una deuda con la accionada, al igual que con otras entidades financieras, y manifiesta que tiene intenciones y voluntad de pago, pero el monto no es el que la entidad crediticia le reclama.

Señala que el Banco Patagonia SA lo intima por deudas de sus dos tarjetas de crédito (Visa y Mastercard), más la caída total del préstamo, lo cual no es posible, porque abonaba el crédito mes a mes, hasta el mes de octubre 2022, en el que sus tarjetas de crédito desaparecieron de los resúmenes, no siendo posible ya abonarlas, muy probablemente por falta de pago. En ese sentido, afirma que la accionada eliminó todo rastro de las tarjetas de crédito, sin que pueda acceder a consultar de manera *online*.

Sostiene que de los resúmenes de cuenta se observa claramente que el mes de octubre fue el último mes en que se debitó de forma automática el préstamo, por lo que supone que el Banco Patagonia SA dio de baja la totalidad de los productos que poseía, generando una acumulación enorme y abusiva de la deuda.

Manifiesta que hasta ese momento estaba cumpliendo desde el inicio con las cuotas del préstamo, y cuando quiso ponerse al día con sus tarjetas en la Sucursal le indican que su “causa” ya había pasado al sector “Legales” y le otorgan un “011” para llamar al Estudio a cargo de su “carpeta”. Y de esa manera le informaron que su deuda era

superior a los 300 mil pesos, percatándose que también le habían dado por “caído” el préstamo.

Luego expone que desde el mes de diciembre de 2022 lo han llamado constantemente - desde unos diez números de teléfono diferentes- desde un Estudio de gestión de cobranzas llamado “*Cash-Collector*”, el que también citó a mediación, pero no se presentó. Agrega que, lamentablemente, tampoco llegó a un acuerdo con el Banco demandado, puesto que los planes de pago que le ofrecían no se ajustaban a sus posibilidades de pago.

En ese sentido, describe que mensualmente cobra un sueldo por su actividad de policía, pero únicamente percibe en mano un promedio del 22,55% del mismo, en virtud de los diferentes descuentos, que se le realizan por recibo de sueldo, por préstamos que ha debido solicitar a Mutuales y entidades crediticias. Y a ello suma a veces “changas”, pero resulta ser el único sostén de la familia -compuesta por él, su esposa quien estudia en el Instituto de Formación Docente. Además, durante la pandemia se quedó sin trabajo y es sostén y padre de 2 hijos que cursan el secundario y un hijo que concurre a la escuela primaria.

En este contexto, señala que ha tenido que recurrir a distintas formas de financiamiento, que no son favorables, sin embargo, siempre ha intentado efectuar los pagos que le corresponde.

Luego indica que el 23/01/2023 mantuvo una conversación por WhatsApp con la empresa de gestión de cobranzas, a los fines de hacerles entender que los montos que le estaban indicando para abonar eran demasiado altos para él y su economía familiar.

Agrega que en el mes de octubre de 2022 realizó un pago de la tarjeta Visa, pero no de la Mastercard, y está dispuesto a ofrecer pagos para pagar sus deudas relativas a las tarjetas de crédito. No obstante, entiende que la deuda que se le reclama por el saldo del préstamo es incausada, ya que la “caída” de ese producto financiero se produjo por un abuso del Banco, por “atar un producto al resultado de otro, resultando en un sobreendeudamiento”.

A continuación, se expide respecto a las infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor que entiende cometidas por el Banco demandado: indigna atención al cliente, prácticas abusivas, falta del deber de información.

En ese sentido, refiere que en ningún momento se le informó que sus tarjetas de crédito estaban relacionadas con su préstamo, siendo completamente abusiva la conducta de la demandada, ya que dio por caídas las cuotas del mutuo que aún no habían vencido.

Seguidamente, solicita que se declare la nulidad de toda cláusula dentro del contrato de préstamo y/o de las tarjetas de crédito, que implique la “caída” de cualquier producto financiero atado a incumplimientos de cualquier otro producto financiero, por ser abusiva y violatoria de la Ley de Defensa del Consumidor.

Finalmente, reclama indemnización por daño moral, y la aplicación de multa conf. art. 52 bis de la Ley 24.240 en concepto de daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona en concreto.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, se presenta en fecha 04/07/2023 la demandada Banco Patagonia SA, por apoderados y contesta la demanda.

Expone su versión de los hechos, y manifiesta que existe concordancia con el actor respecto de los mismos, aunque discrepa esencialmente sobre su significación.

Desconoce que se le haya negado la información sobre la documentación contractual firmada por éste o que le haya ocultado la existencia de una cláusula referida a la facultad de dar por caducos los plazos de cancelación de un producto financiero por haber caído en mora respecto de otros.

Fundamenta que como bien señala el propio actor la relación con Banco Patagonia SA venía de varios años atrás. En el mes de noviembre de 2021 contrató un paquete de productos que incluía tarjetas de crédito y un préstamo personal por la suma de \$200.000 que debía ser restituido en 36 meses, y es evidente que el señor Calvo contrajo obligaciones financieras por encima de sus posibilidades de pago, ya que además tenía descuentos por créditos de UPCN, AMVI, MURESUR, Unión Prov. Asoc. Mutuales, Cooperativa Comarca, Mutual Pol. Créditos, entre otros.

Refiere que el accionante abonaba las cuotas del préstamo que mensualmente se debitaban de la cuenta bancaria los días 5 de cada mes, conforme las condiciones de restitución del capital acordadas, pero en el mes de noviembre de 2022 no tuvo saldo disponible en la cuenta para que se debite el importe correspondiente a la cuota del préstamo.

Argumenta que, tal como se advierte del resumen de cuenta correspondiente al mes de noviembre del año 2022, el día 31/10/2022 la cuenta bancaria se encontraba con saldo 0. El día 03/11/2022 se acreditaron los haberes, se debitaron importes correspondientes a otros servicios y se efectuaron operaciones *debin* ese mismo día, quedando un saldo de \$196,06. A la fecha de vencimiento de la cuota del préstamo, -05/11/2022-, no existía en la cuenta saldo suficiente para la cancelación de la cuota, de aproximadamente \$10.000 mensuales.

Señala que pocos días después ingresó una transferencia bancaria e inmediatamente se efectuaron operaciones *debin* que dejaron la cuenta sin saldo suficiente. Lo mismo ocurrió los días siguientes en los que se acreditaban importes e inmediatamente se disponía de dinero de modo que en ningún momento pudo debitarse la cuota correspondiente al préstamo, por lo que existió mora en el pago del préstamo además de la mora ya registrada de las tarjetas de crédito.

Sostiene que el contrato de préstamo que el cliente firmó contiene la cláusula 2.3.3 que establece que en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, el Banco queda facultado a su sola opción y sin necesidad de interpelación alguna, a exigirle extrajudicial o judicialmente el pago de la totalidad de sus deudas.

Manifiesta que se trata de una “cláusula de resguardo ante la situación de colapso del deudor” y que no se trata de una cláusula abusiva, sino la facultad lógica que el Banco se atribuye contractualmente para preservar su patrimonio y el de sus ahorristas.

Invoca que así como el Banco estudia la situación general del cliente o del potencial cliente para brindarle préstamos, condiciones, límites, etc., también se reserva ante la situación morosa del cliente la facultad de dar de baja los servicios por incumplimiento del deudor.

Refiere que, no obstante, el Banco mantuvo sus servicios, incluso ante la falta de pago del cliente del total de sus tarjetas de crédito, mientras abonaba los montos mínimos establecidos, pero cuando el actor no pudo pagar ni siquiera el mínimo de sus resúmenes de tarjetas, actuó dentro de lo acordado: lo intimó a regularizar su situación en el plazo de 48 horas, bajo apercibimiento de dar de baja todos los productos de su titularidad y por caducos los plazos otorgados. Luego el actor no dispuso de fondos para el pago de la cuota del préstamo, lo que provocó la mora automática acordada.

Enfatiza que, cuando como en el caso, el deudor manifiesta imposibilidad de pago, sumado a una situación crítica evidenciada en la multiplicidad de obligaciones financieras contraídas con otros entes, y siendo que la única posibilidad de recupero se encuentra en la disponibilidad de la cuenta sueldo, la entidad no tiene otro camino que dar por caídos todos esos productos.

A continuación, manifiesta que no ha existido falta de información, ya que las condiciones correspondientes a las obligaciones contractuales surgen con claridad del contrato de préstamo suscripto por el actor, y sostiene además que no se ha incurrido en trato indigno al cliente.

Por último, se opone a los rubros indemnizatorios reclamados, ofrece prueba, y

peticiona el rechazo de la demanda.

3.- En fecha 27/11/2023 se realizó la audiencia preliminar, y se proveyó la prueba ofrecida,. Asumida la titularidad de esta Unidad Jurisdiccional, me avoqué en estas actuaciones en fecha 28/12/2023, y clausurado el período probatorio conforme certificación de fecha 15/10/2024, alegó la parte actora en fecha 31/10/2024 y la demandada el 01/11/2024. Se llamó autos para sentencia en fecha 03/12/2024, providencia que se encuentra firme y motiva la presente; y

CONSIDERANDO:

I.- La cuestión debatida.

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

Concretamente, la cuestión controvertida radica en la alegada responsabilidad de la entidad demandada, Banco Patagonia SA en base a incumplimientos en su prestación de servicios financieros, e información debida al consumidor, al haber concretado la baja de todos los productos de titularidad del cliente, incluso el préstamo que hasta entonces abonaba regularmente. Asimismo, sobre la posibilidad de dar por caduco el préstamo, con fundamento en la mora incurrida por el actor respecto al pago del mínimo de las tarjetas de crédito.

Y, en su caso, corresponderá analizar la procedencia de la nulidad de la cláusula contractual en cuestión, así como los rubros de daños moral y punitivo peticionados.

II.- El derecho aplicable.

He de comenzar precisando qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen.

Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CCyC y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según cómo se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigencia de la misma. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. (Aída Kemelmajer de Carlucci, *La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes*. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015).

En ese sentido, observo conforme las constancias de autos, toda vez que los hechos invocados en la demanda se producen luego de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, queda determinada su aplicación al presente caso, el cual establece un conjunto de reglas o principios aplicables a todos los contratos bancarios en los arts. 1378 a 1383, así como disposiciones específicas para los "contratos bancarios con consumidores y usuarios" en los artículos 1384 a 1389.

Asimismo, ante la existencia de una relación de consumo, en los términos de los arts. 1092 y 1093 del CCyC, corresponde la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240. Los contratos bancarios se encuentran normados en el Título IV, Capítulo 12 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC), que prevé un párrafo especial para los celebrados con consumidores y usuarios, de donde surge expresamente que las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093 (ver art. 1384, ss. y ccetes.). A su vez, el contrato de préstamo se encuentra establecido en el artículo 1408 del citado cuerpo normativo.

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

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

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

MISC/2016/1).

Asimismo, en tanto no existe discrepancia en cuanto a la contratación que ha unido a las partes, es decir un paquete de servicios financieros multiproductos que comprende una caja de ahorros cuenta sueldo, un préstamo personal, y tarjetas de crédito, tengo presente que se trata de un contrato de adhesión.

Al respecto se ha dicho: “La evolución económica y social ha conducido al fenómeno de la gran empresa y la ampliación del número de los consumidores de bienes y servicios que aquélla produce. Este tráfico económico cada vez más acelerado se ha convertido en un tráfico de masa... la gran empresa perdió la negociación singular con cada uno de sus clientes...el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias sino que éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual, lo que ha facilitado en algunos casos la inserción de cláusulas que generaban un evidente perjuicio para la parte más débil de la relación y acrecentaban aún más el desequilibrio contractual.” (Conf. Tratado de Derecho Comercial, dirigido por Ernesto Martorell, t. II y Contratos Comerciales Modernos dirigido por Juan Carlos Pratesi (h.). 1ª ed., Buenos Aires, La Ley, 2010.).

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

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

Entonces, encuadrada la cuestión en todos sus aspectos, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1972, T° 1, pág. 15).

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado efectuaré la valoración de toda la prueba aportada conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales de la lógica, máximas de experiencia que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura,

de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC y el art. 3 del CCyC. Y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial, además de señalar que no existe la obligación, por parte de la magistratura, de citar cada una de las pruebas producidas para lograr la conclusión del fallo.

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

El carácter tuitivo de dicha norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y dispone: “Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”.

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

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

Conforme la prueba acompañada y producida por las partes corresponde, a continuación, establecer cómo se desarrolló la relación contractual, y determinar si le asiste razón a la parte actora en cuanto al incumplimiento del Banco demandado, o si por el contrario se encuentra justificada la baja de los servicios financieros contratados, y la caducidad del plazo de vencimiento del préstamo, ante la mora automática operada.

En ese orden de ideas, debo también ponderar que existe coincidencia entre las partes, y surge acreditado con la prueba documental presentada por cada una de ellas, que la relación contractual comenzó en el mes de noviembre de 2021, cuando el actor suscribió la solicitud de un paquete de productos que incluía dos tarjetas de crédito - Visa y Mastercard- y un préstamo personal por la suma de \$200.000, a pagar en 36 cuotas mensuales que se debitarían automáticamente de la cuenta sueldo, caja de ahorro integrante del mismo paquete, los días 5 de cada mes.

Ello surge de la “Solicitud de Productos y Servicios” de fecha 04/11/2021 acompañada por la accionada, a partir de la que surge que se contrató un “Paquete Patagonia Clásica Premiun Sueldo Río Negro, que incluía las tarjetas de crédito Visa Internacional Clásica

Premium PS Río Negro, Plan Sueldo Mastercard Internacional Clásica Premium Río Negro, Caja de Ahorro en Pesos y Préstamo Personal Clásica más Tradicional, por \$200.000,00, TNA: 36.00%, de 36 Cuotas; con vencimiento el 05/12/2024”.

Asimismo, las partes son contestes en señalar que el actor se encontraba cumpliendo regularmente con el pago mensual de las cuotas del préstamo, hasta que en el mes de noviembre de 2022 no pudo debitarse la suma correspondiente porque no existía saldo disponible en la cuenta.

Ante este hecho surge la controversia.

En relación a ello, el Banco Patagonia SA reconoció que procedió a dar de baja los servicios financieros objeto del contrato -todos ellos, sin discriminar- en razón de que, así como analiza la situación crediticia de los clientes al otorgarle productos también “se reserva la facultad” de dar de baja todos los servicios.

De esta manera, se argumenta que la “Cláusula 2.3.3.” inserta en las “Condiciones Generales de los Servicios” establece que, en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del cliente, el Banco queda facultado, a su sola opción y sin necesidad de interpelación alguna a exigirle, ya sea extrajudicial o judicialmente al deudor, el pago de la totalidad de sus deudas. Y, en palabras de su representante, se trata de una “cláusula de resguardo de utilización normal en las relaciones financieras ante la situación de colapso del deudor”, como es el caso de autos. Entendiendo, además, que no se trata de una cláusula abusiva, sino una facultad lógica de preservar su patrimonio. Por lo expuesto, la entidad financiera argumenta que actuó dentro de lo acordado contractualmente y sostiene que ello fue debidamente informado al cliente, al contratar y luego también mediante carta documento OCA CQL14321866, impuesta el día 12/10/2022.

El actor no cuestiona la deuda generada respecto a las tarjetas de crédito cuyo pago del mínimo incumplió, sino que reclama la improcedencia de que dicha conducta -saldo impago de tarjetas de crédito- haya sido valorado por el Banco para dar por caído y caducado el préstamo personal vigente, que hasta entonces venía cumpliendo. Y, como lógica consecuencia, que deba abonar el total del saldo sin contar con la posibilidad de continuar abonando mensualmente.

Es decir, cuestiona que el incumplimiento de uno de los productos -en el caso pago del mínimo de las tarjetas de crédito- pueda ser causal para la baja de otro producto, en el caso, el préstamo hasta entonces vigente.

En primer lugar, debo remarcar que en los términos de la carta documento acompañada

únicamente se refiere a la deuda de tarjetas de crédito, nada se dice respecto del préstamo personal, de manera que no surge comunicación fehaciente al deudor sobre su situación de morosidad respecto del préstamo personal.

Así, se lee únicamente: “Tarjeta VISA 1073173077 que al cierre de las operaciones del día de la fecha arrojaba un saldo deudor de \$ 25645.05; Tarjeta MASTERCARD 126341700 que al cierre de las operaciones del día de la fecha arrojaba un saldo deudor de \$52830.00”.

Además, la CD que se dice enviada el 12/10/2022, es decir una semana luego del vencimiento de la cuota mensual del préstamo, no fue debidamente notificada al actor, ya que de la prueba producida surge que fue devuelta por el Correo OCA al destinatario debido a que no se encontró al cliente en el domicilio indicado porque se mudó -ver informe agregado en autos en fecha 20/03/2024-.

Tampoco puedo dejar de hacer hincapié en el exiguo plazo conferido para la regularización -48 horas- de la deuda allí intimada, bajo apercibimiento de iniciar las acciones tendientes al recupero y baja el resto de eventuales productos.

Asimismo, advierto que se hace referencia a que la información se radica en la Gerencia de Recupero de Créditos. No obstante, de la pericia informática realizada surge que en el Banco no obra información sobre el detalle de la deuda del actor. También surge que Banco Patagonia SA procedió por medio de la empresa “Cash Collector” a reclamar la deuda, sin que obre detalle alguno -incluso en los mensajes enviados por *Whatsapp* al cliente- sobre montos, períodos y conceptos adeudados, sino únicamente una posibilidad de pago mediante un anticipo de \$80.400 y 12 cuotas de \$45.600.

Del dictamen pericial se evidencia luego que dentro del sistema de Banco Patagonia SA el actor figura como “Cliente en recupero de Crédito”, lo que significa que tuvo o tiene una deuda, pero no se puede ver el detalle en Sucursal; y se debería hacer consulta en “Legales”.

También observo que en los registros de la accionada obra el e-mail del actor. No obstante y si bien en el contrato acompañado se prevé que puede ser notificado por ese medio, no se le efectuó comunicación alguna por éste o cualquier otro medio en relación al atraso de la cuota del mes de octubre.

Tampoco ha sido probado que contara con una copia del contrato suscripto por medio del cual adquirió el paquete de productos descripto.

Evidencio entonces que el Banco procedió a dar de baja los productos objeto del contrato sin ningún tipo de comunicación ni intimación previa al actor.

Luego, advierto que la Cláusula 2.3.3, inserta en el contrato de adhesión, y aún sin ingresar en el análisis respecto de su legitimidad por resultar abusiva o leonina como en referencia a las siguientes referidas a la modificación unilateral de las tasas de interés aplicables, se observa que ésta se encuentra inserta dentro de las Condiciones Generales, y no en el detalle que refiere al préstamo contratado, apartado primigenio en el que se observan sus condiciones.

Por el contrario, la Cláusula 2.3 versa sobre el “Crédito Disponible en Cuenta Corriente” y la posibilidad de giro en descubierto, que puede ser unilateralmente anulado por el Banco.

Así, la cláusula en cuestión -página 5- indica que “en caso de mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente, el Banco queda facultado, a su sola opción y sin necesidad de interpelación alguna, a exigirle extrajudicial o judicialmente, el pago de la totalidad de sus deudas”, aunque claramente se refiere a las operaciones en cuenta corriente o créditos en descubierto, y no puede entenderse aplicable sin más al préstamo personal detallado en la páginas 3/4.

Incluso en los apartados de las condiciones generales relativos a los préstamos personales no se hace referencia a la operatividad de dicha Cláusula 2.3.3.

Además valoro que surge de la documentación acompañada, y de la prueba pericial contable, así como es reconocido por la parte demandada, que el actor cumplió regularmente con las cuotas mensuales del préstamo, y llegada la fecha 05/11/2022 en que no pudo debitarse automáticamente la cuota por insuficiencia de fondos, el Banco procedió a hacer caducar los plazos restantes con fundamento en dicha mora, aunque de la carta documento invocada y de la contestación de demanda surge reconocido que lo hizo con motivo de que el actor había incumplido previamente con el pago de los mínimos de las tarjetas de crédito y por ello decidió revocar el préstamo, ante el “colapso del deudor” que además tenía deuda con otras entidades.

Al respecto tengo en cuenta que se ha dicho con relación a los alcances de los efectos de un contrato sobre otro que: “...en relación a la cuenta corriente y al sistema de tarjeta de crédito, las obligaciones asumidas y propias de cada relación jurídica no pueden extenderse sin más a la otra relación jurídica entre las partes, pues los efectos de ambos contratos deben entenderse dentro de los límites de cada uno de ellos por cuanto obedecen a diferentes regímenes jurídicos” (CNCom, Sala F, 29/12/2015, “Banco Santander Río SA c/Zarate, Stella Maris s/ejecutivo”, Expte N° 26126/15; CNACom., Sala F, en los autos “Banco Santander Río SA c/González, Viviana Alejandra s/

Ejecutivo -LL 29.9.16, F° 119.558-”, voto de los Dres. Ojea Quintana – Tevez, sentencia del 12/07/2016; siendo que a las tarjetas de créditos les es además aplicable la Ley Ley de Tarjeta de Crédito Ley 25.065 en tanto allí se dispone que el contrato puede concluirse por voluntad del titular (art. 11) siendo nula la cláusula que autorice al emisor a rescindirlo en forma unilateral e incausada (art. 14, inc. f).

Así, no encuentro justificativo legal que autorice al Banco, que incluso reconoce haber analizado previamente la situación crediticia del actor a los fines de otorgarle el crédito, a privarlo luego de la manera en que lo hizo de la posibilidad de continuar abonando las restantes cuotas mensuales del préstamo vigente, en su caso, con los correspondientes intereses de la cuota atrasada.

Sumado a ello, procedió sin mediar intimación previa o advertencia alguna al respecto, y sin brindar la necesaria información en forma completa, veraz y detallada -art. 4 LDC- necesaria, tanto para conocer las consecuencias del incumplimiento en la fecha estricta de pago como luego el detalle de deuda generado.

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

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

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

La obligación del proveedor es innegable: es poseedor de una información que concentra y de la que dispone, y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes, determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación

jurídica. Por ello, tanto el art. 42 de la CN, como el art. 4 de la Ley 24.240 imponen a los proveedores la obligación de suministrar información en forma cierta, clara, detallada y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios que se ofrecen. Insumo que debe ser acercado por el proveedor del servicio y que asegurará la ejecución satisfactoria del negocio, tanto más tratándose de contratos de adhesión.

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

A mayor abundamiento, no le informó ni comunicó debidamente la baja del producto, que efectuó inmediatamente luego de que no pudo debitar la cuota correspondiente al mes de octubre del 2022 y de esa manera hizo caer las cuotas aun no vencidas, siendo que el cliente hasta entonces había abonado de forma regular.

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

Respecto a la pretensión de nulidad de la potencial cláusula abusiva, introducida en subsidio, no corresponde su tratamiento atento a cómo se resuelve, al considerarse inaplicable al préstamo personal contratado.

VI.- Pretensiones de la demanda.

VI.A.- Daño moral.

Por este rubro el actor reclama la suma de \$550.000.

Al respecto señalo que en el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales” (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, “Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, “Teoría General de la Responsabilidad Civil”, 1997, pág. 205,

n° 557; Alfredo Orgaz, “El daño resarcible”, pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual aparea, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

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

Asimismo, teniendo en cuenta lo estimado en precedentes similares, de acuerdo con las previsiones del art. 147 del CPCC y sin desconocer que no existen parámetros estrictos para determinar su cuantía, considero prudente y razonable receptar este rubro en la suma de \$500.000 con más una tasa pura del 8% anual desde la fecha de la mora injustificada invocada por la demandada (05/11/2022), a efectos de hacer caducar los plazos del préstamo objeto del contrato, hasta la fecha de la presente.

Ello arroja como resultado la suma de \$596.250,50 a la fecha de la presente, conforme los parámetros del fallo del STJRN in re “Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/ Ordinario s/Casación” de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89, suma que devengará de aquí en más y hasta su efectivo pago sin solución de continuidad la tasa de interés prevista en calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

VI.A- Daños punitivos reclamados.

Se reclama la determinación de una “multa punitiva” en los términos del art. 52 bis de la LDC.

El Artículo 52 bis de la Ley 24240 dispone: “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

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

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

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

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho

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

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecasas, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003).

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

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. (“Bartorelli” Se. 133/2023 del 17/10/2023).

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

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

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

No desconozco los últimos precedentes, tanto de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de esta Circunscripción como del STJRN que han limitado la procedencia del instituto, no obstante, considero que el obrar que ha desplegado la accionada en el caso de autos ha violentando de modo desaprensivo las normas constitucionales, de orden público y que hacen al régimen del consumidor, así como también las normas reglamentarias del BCRA, obrando de modo absolutamente intempestivo, sin informar ni advertir previamente a su cliente, todo lo cual vislumbra un abuso de su posición dominante.

Todo lo expuesto, teniendo además en miras que el instituto posee a la vez una función disuasiva y preventiva, y como advertencia a la accionada para que revise la conducta desplegada.

Por todas las razones expuestas, estimo prudente y razonable, merituando que la gravedad de la falta tiene directa incidencia en su cuantificación, una suma de \$1.500.000 a la fecha de la presente, importe que desde entonces y sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije (Se. 17/20 “Guiretti”, STJRNS1).

VII.- Corolario.

Por los fundamentos expuestos, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Pablo César Calvo, y condenar al Banco Patagonia SA a abonarle en el plazo de 10 días, la suma de \$596.250,50 por daño moral y \$1.500.000 en concepto de daño punitivo.

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

VIII.- Costas y honorarios.

a) El vencimiento en estas actuaciones corresponde a la parte actora exclusivamente, por lo que impondré las costas a la demandada, todo ello

conforme a la aplicación de las previsiones del art. 62 del CPCC.

b) Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad, extensión, y la conjugaré con el monto de procedencia de condena (MB: \$2.0250,50) y los mínimos legales de acuerdo al tipo de proceso ordinario (conf. arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 39 y conc. LA), además del límite impuesto por el art. 77 del CPCC y 730 CcyC.

Y toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no superan el mínimo legal, corresponde fijarlos en 10 Jus + 40% por su calidad de apoderados, para los letradas de cada una de las partes.

Asimismo, corresponderá regular los honorarios de los peritos contable e informático intervinientes en la suma equivalente a 5 Jus para cada uno (conf. Ley 5069).

Por los fundamentos expuestos;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Pablo César Calvo y condenar al Banco Patagonia SA a abonarle en el plazo de 10 días, la suma total de \$2.096.250,50 (\$596.250,50 por daño moral y \$1.500.000 en concepto de daño punitivo).

Dichos montos, sin perjuicio del plazo para abonarlos, devengarán intereses sin solución de continuidad desde la fecha de la presente y hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJRN en lo sucesivo fije.

II.- Imponer las costas a las demandada vencida Banco Patagonia SA (art. 62 del CPCC).

III.- Regular los honorarios del Dr. Juan Ignacio Santos, apoderado del actor, en la suma equivalente a 10 Jus + 40%. Por su parte, regulo los honorarios de los Dres. Fernando Chironi y María Fernanda Rodrigo, en conjunto, por su labor como letrados apoderados de la demandada en el equivalente a 10 Jus + 40% (conf. Arts. 6, 7, 8, 9, 38, 39 LA).

Asimismo, se fijan los honorarios del perito contador Jorge Daniel Wainstein en la suma equivalente a 5 Jus; y los del perito informático Gastón Semprini en 5 Jus (conforme arts. 18 y 19 de la Ley 5069).

IV.- Notifíquese conforme arts. 120 y 138 -Ley 5777- del CPCC.

Julieta Noel Díaz

Jueza