

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN
CENTRO JUDICIAL CAPITAL
Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4
Juzgado en lo Civil y Comercial Común 2° Nominación.

ACTUACIONES N°: 157/22
H102345243400
H102345243400

JUICIO: "ROUGES FELIPE MARIANO c/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A s/ SUMARIO (RESIDUAL)". EXPTE.N° 3603/21

San Miguel de Tucumán, 30 de mayo de 2025

Y VISTO: Para dictar sentencia en los expedientes conexos "Rougés Felipe Mariano c/ Banco BBVA Argentina S.A s/ Sumario (Residual)", Expte. N° 3603/21 y "Rougés Felipe Mariano c/ Banco BBVA Argentina S.A s/ Sumario (Residual)", Expte. N° 157/22, en cumplimiento de lo resuelto en la sentencia de fecha 15/06/2023 en cuanto dispuso: "1) ORDENAR la acumulación por cuerda separada del presente juicio con el proceso caratulado "Rougés Felipe Mariano c/ Banco BBVA Argentina S.A s/ Sumario (Residual)", Expte. N° 3603/21", haciendo "constar que ambos procesos tramitarán por separado" y que "dictaré una sola sentencia...".

ANTECEDENTES

A continuación, expondré los antecedentes de cada expediente por separado.

A) JUICIO: "ROUGÉS FELIPE MARIANO C/BANCO BBVA ARGENTINA S.A. EXPTE 3603/21"

En fecha 01/11/2021 se presenta el letrado Simón Fernando Rougés, en carácter de apoderado del actor FELIPE MARINO ROUGÉS, y solicita que ordene al BANCO BBVA ARGENTINA S.A a: 1) entregar a su mandante -si existiesen- copia del contrato por adhesión bancario de cuenta corriente y de tarjetas de crédito firmado con el Banco demandado; 2) cerrar todas las cuentas corrientes bancarias en pesos argentinos, dólares americanos, euros, o cualquier otra moneda, que el demandado haya abierto a nombre de su mandante; y a 3) entregar un libre deuda a su mandante de los productos pertenecientes a la demandada hasta noviembre del 2021. Asimismo, demanda por daños y perjuicios al demandado por abuso de derecho y de la posición dominante (arts. 9, 10, y 11 del CCC), trato vejatorio (art. 8 bis de la LDC), reclamando la suma de pesos \$291.200, más sus respectivos intereses o lo que en más o en menos resulte de la prueba; y el daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor por la suma que estime

adecuada conforme a la sana crítica.

Asevera que el pleito gira en torno a la falta de información suministrada en forma cierta, clara, inteligible y detallada por la parte demandada a su mandante, información que resulta imprescindible para lograr destruir la asimetría de poder en la relación contractual de consumo y que entabla demanda a fin de terminar con el sometimiento moral, espiritual, físico, psíquico y psicológico en que la demandada somete a su mandante a través de un malicioso ardid estafatorio, basado en inventar un servicio de cuenta corriente en diferentes monedas que nunca existió y que mandante nunca firmó de conformidad a lo estipulado en el art. 1380 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Refiere que el actor es cliente del Banco denunciado, quien ofreció por diferentes medios telemáticos el otorgamiento de dos tarjetas de crédito sin gastos de mantenimiento por un año, adjuntando capturas de pantalla de Facebook. Precisa que la tarjeta Visa fue entregada y habilitada por el Banco denunciado el 25/09/2020, mientras que la tarjeta Mastercard el 27/09/2020.

Indica que el día 10/08/2021 su mandante se acercó por la sucursal del Banco demandado a dar de baja las mencionadas tarjetas de crédito por la cantidad de llamadas injustificadas de los dependientes del Banco, que llamaban mediante diferentes call centers por deudas inexistentes porque los resúmenes de las tarjetas de crédito siempre fueron pagados en tiempo y forma. Asevera que, en esa oportunidad, le informaron en el Banco demandado que tenía una cuenta corriente en pesos, otra en dólares estadounidenses y otra en euros, la cual nunca solicitó, ni mucho menos firmó el contrato por adhesión bancario de cuenta corriente de conformidad a lo estipulado en el art. 1380 del CCyC Sostiene que los dependientes del Banco demandado le manifestaron que no podía cerrar sus productos y no le quisieron entregar ningún tipo de información, ni documental al respecto, motivo por el cual solicitó el libro de quejas y dejó asentada la correspondiente queja por incumplimiento con el deber de información (art. 4 de la LDC) y trato digno (art. 8 bis); y solicitó la entrega de la información y documental peticionada en su domicilio de calle Marcos Paz N° 226, de esta ciudad, o en su mail feliperougés@hotmail.com. Agrega que la información y documental solicitada no fueron entregadas por el Banco demandado, razón por la cual en fecha 12/08/21 los intimó a brindar dicha información por intermedio de una carta documento de Andreani +3465738-3, la cual adjunta y ofrece como prueba, pero dicha misiva no fue contestada por el Banco demandado no contestó al día de la fecha, por lo que interpone la

presente demanda.

Manifiesta que en fecha 12/08/21 efectuó una denuncia ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán en razón de los hechos mencionados anteriormente que tramitó en el Expte. N° 3671/311-R-2021, y que en fecha 13/09/21 a las 10:20 horas se realizó la audiencia de conciliación estipulada por ley, en la cual la parte demandada tampoco adjunto la documentación, ni la información solicitada, es decir, el contrato por adhesión bancario de cuenta corriente solicitado supuestamente firmado por su mandante de conformidad a lo estipulado en el art. 1380 del CCyC, por lo que la audiencia se cerró sin acuerdo.

Indica que en fecha 18/10/2021 su mandante recibe una carta documento por parte de un supuesto apoderado del Banco demandado intimando al pago de la suma de pesos \$21982,76, bajo apercibimiento de librar el certificado de deuda de conformidad a lo estipulado en los arts. 1404 y 1406 del CCyC, y que dicha carta documento fue rechazada por su mandante en fecha 20/10/2021, sin que la demandada hubiera respondida.

Expresa que como el banco demandado no podía probar evidentemente la existencia del contrato de adhesión bancario de cuenta corriente y la deuda de su mandante, directamente y en forma arbitraria le cierra la cuenta, además de cancelar todas las tarjetas de crédito de su mandante en forma arbitraria, e intenta ahora librar un certificado de deuda en los términos de los arts. 1404 y 1406 del CCyC. Refiere que esa cancelación intempestiva de las tarjetas de crédito de su mandante le generó un daño irreversible al mismo, en tanto se encontraba construyendo su casa en Yerba Buena, y, al no contar con los márgenes de las tarjetas de crédito para comprar materiales, tuvo que parar parcialmente la obra de su casa.

Agrega que su mandante necesita imperiosamente de las tarjetas de crédito para poder proveerse de los materiales de la construcción; los cuales podían ser adquiridos con los programas nacionales del “ahora 12” y “ahora 18”.

En cuanto al trato acosante e insoportable recibido por su mandante por parte de los dependientes del Banco demandado, refiere que la persecución telefónica se realizó por intermedio del departamento cobranza del Banco demandado, y su mandante era llamado a su celular personal (3814447821) por intermedio de números de teléfono de la demandada prácticamente dos veces al día. Agrega que al momento de su demanda los llamados continuaban con esa intensidad. Sostiene que los números de teléfono utilizados para

acosar a su representado eran los siguientes: 01122330001, 01122330000, 01152826100, 01155638360, 01161758126, entre otros. Agrega que los dependientes de la demandada encargadas del cobro tuvieron un trato indecoroso y vejatorio con el actor, pues lo trataban mal, no se querían identificar, y le solicitaban en forma mal educada e insistente todo tipo de dato personal.

Aclara que la línea de celular de su mandante se encuentra registrada en el Registro Nacional no llame, pese a lo cual los dependientes de la demandada no respetaron la voluntad manifestada de no recibir llamadas.

Solicita daños, 1) Daño emergente, 2) lucro cesante, 3) daño moral y 4) daño Punitivo, y peticiona que el juicio tramite por procedimiento sumarísimo y se le conceda justicia gratuita.

En fecha 09/02/2022 se presenta el letrado Gonzalo José Molina, en representación de la demandada BBVA BANCO FRANCES S.A. actualmente denominado "BANCO BBVA ARGENTINA S.A", y contesta el traslado de la demanda presentada por el actor, solicitando su rechazo con expresa imposición de costas.

Niega todos los hechos que no sean expresamente reconocidos en su responde, así como la autenticidad y veracidad de la documentación que no sea también expresamente reconocida.

Reconoce que el Sr. Rougés es cliente del Banco BBVA Argentina SA a partir de una contratación telefónica de un paquete identificado número 070070--0808--1736/8 1736/8 cuya alta resultó efectiva el día 24/07/2020, con una bonificación de 12 meses. Refiere que dicho paquete estaba compuesto por siguientes productos: 1) Caja de ahorro en pesos, 2) Caja de ahorro en dólares, 3) Caja de ahorro en euros, 4) Cuenta corriente Bancaria en Pesos, 5) Tarjeta de crédito VISA, y 6) Tarjeta de crédito MasterCard.

Destaca que la contratación fue efectuada en el marco de la pandemia, lo que implicó la utilización por parte de las entidades bancarias de todos aquellos medios que no demanden presencialidad, lo cual puede constatarse a partir del audio que acompaña y ofrece como pruebas, donde una dependiente del Sector de Verificaciones de su representado se comunica con el Sr. Rougés para confirmar la venta oportunamente convenida. Agrega que en dicha conversación le describen al actor los productos que contiene el paquete Premium, se le recuerda que, además de las tarjetas de crédito VISA y Mastercard Platinum bonificadas por 12 meses que la que la contraparte reconoce

contratar, también acepta la cuenta corriente con un descubierto de \$18.000 y las cajas de ahorro en pesos, dólares y euros, confirmando verbalmente el actor la contratación del paquete Premium y prestando conformidad con el mismo.

A raíz de la confirmación, la dependiente del banco le indica al accionante que recibirá un mail de Correo Andreani a su cuenta de e-mail registrada donde se le informará que en un plazo aproximado se le hará entrega de los plásticos de las tarjetas.

Expresa que la empleada de la entidad bancaria le manifiesta el procedimiento para la firma del legajo, el cual debía realizarse por medios digitales a partir del ingreso a su homebanking, para lo cual necesariamente debía generar una clave. A su vez, se le indicó que la mencionada tarjeta de débito iba a ser enviada a su domicilio entre 10 y 15 días hábiles posteriores a la entrega de las tarjetas de crédito.

A continuación, y a fin de constatar que la comunicación se estaba efectuando con el titular del trámite, es decir el Sr. Rougés, se efectuaron tres preguntas referentes a sus datos: Número de celular; Estado civil y Número de DNI. Respondidas cada una de las consultas, se le recordó que la contratación estaba sujeta a los términos y condiciones de BBVA y se le dio la bienvenida, a lo que actor asintió, concluyendo la comunicación.

Destaca que, al tratarse de una contratación por medio de internet, el legajo suscripto se produjo por el mismo medio, por ende, el legajo no cuenta con firma ológrafa, ya que se firmó por medios digitales a partir del ingreso al homebanking, en conformidad a lo manifestado al Sr. Rougés al audio donde consta concreción del contrato celebrado. Agrega que el requerimiento constante por parte del Sr. Rougés del legajo físico suscripto por el mismo resulta improcedente, no solo por las condiciones en que se perfeccionó el contrato (medios electrónicos), cuestión que no es un hecho controvertido, sino que es absolutamente legítima la formalidad llevada a cabo para su concreción, citando lo dispuesto por el artículo 1105 CCCN en relación a los contratos celebrados a distancia.

Expresa que se verificó una deuda en la cuenta corriente en razón del paquete contratado, la cual fue generada por dos pagos, uno a Tarjeta VISA por \$ 13.073,89 y otro a Tarjeta Mastercard por \$3.409,35 ambos el 07/06/2021, dado que dichos resúmenes vencían en la fecha citada y el Sr. Rougés los abonó luego del vencimiento, por lo que, en razón del atraso en el pago de las tarjetas de crédito y con el objeto de evitar la constitución en mora del Sr. Rougés y la ulterior radicación de todos los productos en recuperación crediticia, es que la entidad procedió al pago de los resúmenes vencidos

haciendo uso del giro en descubierto y del acuerdo en lo que respecta a la cuenta corriente. Agrega que tales operaciones se efectuaron de acuerdo a las estipulaciones contractuales pactadas y en consonancia a las nuevas modalidades fijadas por nuestro Código Civil y Comercial de la Nación en virtud de las cuales el Banco tiene derecho a debitar las sumas adeudadas de cualquier otra cuenta, conforme surge a fs. 10 del legajo de contratación suscripto digitalmente por la contraparte.

Precisa que la ausencia de dinero en la caja de ahorro en pesos del actor para afrontar el pago de los resúmenes vencidos, impedía que la misma fuera utilizada para realizar el giro en descubierto, ya que la caja jamás puede quedar con saldo negativo, por lo que se utilizó la compensación de cuentas utilizando el descubierto de la cuenta corriente para el pago de las tarjetas de crédito.

Sostiene que el Banco adelantó los fondos para el pago de las tarjetas a través del giro en descubierto de la cuenta corriente, lo cual surge de los resúmenes que se acompañan como documentación. Precizando en cuanto a la Tarjeta de Crédito VISA que en el resumen de dicha tarjeta surge que en fecha 07/06/21 se paga la suma de \$13.073,89, suma que es pagada por el Banco mediante el giro en descubierto. Además, surge que en fecha 08/06/21 el denunciante paga la suma de \$14.000. Es decir que el Sr. Rougés si bien abonó dicho resumen lo hace cuando este ya había vencido. Agrega que en virtud del pago atrasado por parte del cliente, éste queda con un saldo a favor, ya que el Banco es quien paga el resumen con vencimiento en fecha 07/06/21, por lo que el pago efectuado por el actor en fecha 08/06/21 es imputado a su favor en el resumen con vencimiento en fecha 12/07/21 y que ello demuestra que la deuda imputada al Sr. Rougés es genuina, en tanto que el actor jamás abonó al Banco el giro en descubierto efectuado para cubrir el resumen con vencimiento en fecha 07/06/21.

En relación a la Tarjeta MasterCard sostiene que ocurrió lo mismo que con la tarjeta VISA, en tanto del resumen con vencimiento en fecha 07/06/21 surge que el monto total a pagar era de \$ 13.409,35, y consta que el Sr. Rougés en fecha 03/06/21 abona el monto de \$10.000 restando abonar \$3.409,35 para efectuarse el pago total del resumen. En fecha 07/06/21, es decir, en la fecha de vencimiento del resumen se observa que se paga el mismo importe (\$3.409,35) dos veces, uno es abonado por el accionante y otro por la entidad bancaria, puesto que había operado el vencimiento y el S. Rougés aún no había efectuado el pago total.

Sostiene que lo antes expuesto acredita que la deuda resulta genuina, en tanto fue la entidad bancaria quien abonó los resúmenes de junio de ambas tarjetas de crédito, constando en los resúmenes de dichas tarjetas que las sumas abonadas tardíamente por el actor se acreditaron como saldo a favor en los resúmenes del mes siguiente de dichas tarjetas.

Afirma que no se cobraron comisiones, ni gastos de mantenimiento, puesto que la campaña que tiene aplicada vence el 23/09/2021.

Indica que el actor se aferra a viejos preceptos y no se adapta a la modernidad de los tiempos que corren, perdiendo de vista que no en todos los casos se requerirá que un documento se encuentre firmado, y que lo indicado por el art. 1380 CCCN en cuanto requiere que el contrato bancario sea por escrito, implica que dicho instrumento debe ser puesto a disposición de las partes por todos los medios empleados a tal fin (electrónicos, digitales, etc), pero no implica que para su conclusión sea necesario que esté firmado de manera ológrafa.

Describe que de manera maliciosa y cargada de especulaciones, el actor solicita enfáticamente un legajo de contratación suscrito autógrafamente por él, a sabiendas de que el mismo no existe por cuanto conforme el mismo lo reconoce, la contratación se perfeccionó por medios telemáticos, en este caso telefónicamente y firmado digitalmente a partir del ingreso al home banking, de acuerdo a lo instruido por la dependiente de la entidad bancaria y con la debida conformidad prestada por el accionante. Agrega que el Sr. Rougés desconoce la contratación de un Paquete Premium, afirmando que únicamente contrató la Tarjetas de Créditos Visa y Mastercard, pero del audio acompañado como prueba surge que el Sr. Rougés consiente y acepta en su integridad el paquete ofrecido, desconociendo una deuda genuina generada a partir de los pagos en las tarjetas de crédito por el giro en descubierto en la cuenta corriente, que el propio Sr. Rougés aceptó con el límite de \$18.000, por lo que no cabe cuestionamiento alguno a la operatoria realizada por la entidad. Afirma que el contrato bancario por escrito está en el soporte digital y/o magnético y/o electrónico ajustado a derecho (art. 1106 CCYCN), dando el actor su consentimiento al momento de contratar en forma telefónica.

Finalmente, solicita el rechazo de los rubros por los motivos expuestos en su contestación y a los cuales me remito por razones de la brevedad, ofrece pruebas, sostiene que ante una eventual y poco probable condena resultaría procedente la aplicación de

intereses moratorios al 8% anual desde la fecha en que se produjo el supuesto daño hasta el dictado de la sentencia y formula reserva de Caso federal.

En fecha 25/04/2023 se abre a prueba la presente causa y se convoca a las partes a la Audiencia de Conciliación y Proveídos de Pruebas.

En fecha 06/09/2022 se celebra dicha audiencia en la cual, al no ser posible una conciliación, proveo las pruebas ofrecidas por el actor FELIPE MARIANO ROUGÉS: A1 - DOCUMENTAL: Admitida .A2 -TESTIMONIAL: Admitida. A3 - INFORMATIVA: Admitida. A4- EXHIBICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Admitida. A continuación proveo las pruebas ofrecidas por la demandada: D1 - DOCUMENTAL: Admitida D2 - INFORMATIVA: Admitida D3 - ABSOLUCIÓN DE POSICIONES:D4 - RECONOCIMIENTO: Admití la misma en cuanto por derecho hubiere lugar (art. 300 CPCCT). En este estado el actor manifiesta que la voz de la grabación no le pertenece. Corrido el traslado el oferente solicita que, de todas maneras, se produzca esta prueba. En atención a lo expuesto en la audiencia, fijo como fecha de audiencia el día 02/03/2023 a 09:00 horas a fin de proceder a la reproducción del archivo MP3 acompañado en fecha 18/03/2022. D5 - PERICIAL EN SISTEMAS: Admitida.

En fecha 15/06/2023 se celebró la 2da. Audiencia de Producción de Pruebas y Conclusión de la causa para definitiva, en la cual se produjo la prueba de absolución de posiciones (D3), habiendo brindado su declaración de parte Felipe Mariano Rougés, dejándose constancia que los testigos propuestos en el cuaderno probatorio A2 no comparecieron por lo que dicha prueba no pudo ser producida.

El 15/06/2023 Secretaría practica planilla fiscal, en fecha 14/08/2023 emite el correspondiente dictamen la Fiscala Civil y Comercial de la Iº Nominación, y en fecha 05/09/2023, en razón de que los montos a tributar en concepto de planilla fiscal por BANCO BBVA ARGENTINA S.A no revisten interés fiscal, paso la presente causa a despacho para dictar sentencia.

Por providencia de fecha 12/09/2023 suspendo el plazo para dictar sentencia en esta causa en atención a que la causa conexas no se encontraba aún en condiciones de ser resuelta.

En fecha 27/09/2024 se advierte que en el expediente conexas N° 157/22 en fecha 24/07/2024 el Juez Subrogante ordenó pasar la causa a despacho para dictar sentencia, es que corresponde pasar nuevamente este expediente a despacho para dictar sentencia, conforme lo dispuesto en fecha 05/09/2023.

**B) "ROUGÉS FELIPE MARIANO C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A.
S7PROCESOS SUMARIOS". EXPTE 157/22.**

En fecha 26/04/2022 se presenta la letrada María Hipólita Rougés, en carácter de apoderada del actor Felipe Mariano Rougés, DNI N° 30.598.375, e informa que se encuentra en trámite la causa caratulada "ROUGÉS FELIPE MARIANO c/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A s/ SUMARISIMO (RESIDUAL)", EXPTE N°: 3603/21, que tramita en este Juzgado Civil y Comercial de la II° Nominación, de este Centro Judicial, y solicita la acumulación del presente proceso al arriba mencionado en virtud de lo estipulado en el art. 174 del CPCCT. Asimismo, solicita que permita litigar libre de derechos a su mandante, conforme lo dispuesto en el Capítulo XIII de la Ley de Defensa del Consumidor.

En su presentación inicial señala que inicia demanda de consumo contra el BANCO BBVA ARGENTINA S.A., C.U.I.T. 30-50000319-3, a fin de que ordene a la demandada: 1) Corregir, rectificar y enviar a su mandante, los resúmenes de tarjetas de crédito Visa y Mastercard del mes de diciembre del año 2021 y meses siguientes, debidamente impugnados por su mandante por carta documento, de conformidad con lo estipulado en el art. 26 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065), la cual no fue respondida por la demandada en contradicción con lo estipulado por el art. 27 de la mencionada ley; ello, conforme a las obligaciones a plazo contraídas por su mandante (obligaciones no exigibles); 2) Proveer la información relacionada a las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y Mastercard mencionadas; 3) Recibir en pago los montos depositados por los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard, de las obligaciones no exigibles desde diciembre del año 2021, habilitando a tal fin una cuenta judicial, y posteriormente obligar al demandado a entregar un libre deuda por tales conceptos; 4) Cumplir con todo el procedimiento establecido en los arts. 26 al 30 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065); 5) Pagar daños y perjuicios por la suma de \$1.150.740 (pesos: un millón ciento cincuenta mil setecientos cuarenta), más sus respectivos intereses, o lo que en más o en menos resulte de la prueba, por abuso de derecho y de la posición dominante (arts. 9, 10, y 11 del CCyC), trato vejatorio (art. 8 bis de la LDC) e incumplimiento de los arts. 26, 27 y 28 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065); y 6) Pagar daños punitivos según lo autoriza el artículo N° 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor, cuyo monto deberá ser determinado por la sana crítica de esta Magistrada.

Refiere que este pleito gira en torno a la falta de información, en tanto los resúmenes de las tarjetas de créditos tendrían que haber sido suministrados en forma cierta, clara y detallada a su mandante, y por el trato vejatorio hacia el mismo por parte de la demandada. Afirma que esa información, corrección y envío de los resúmenes de tarjeta de créditos resultan imprescindibles para lograr destruir la asimetría de poder en la relación contractual de consumo final con la parte demandada y, de esta manera, terminar con el sometimiento moral, espiritual, físico, psíquico y psicológico que actualmente la demandada profiere a su mandante a través de un malicioso ardid estafador, el cual se basa en enviar los resúmenes de tarjeta de créditos sin corregirlos.

Relata que su mandante era cliente del banco demandado y poseía dos tarjetas de crédito (Visa y Mastercard) ofrecidas sin gastos de mantenimiento por un año, las cuales solicitó y recibió en septiembre de 2020. En agosto de 2021, al reclamar por llamadas de cobranza injustificadas de deudas inexistentes (ya que siempre pagó a tiempo), el banco le informó que tenía tres cuentas corrientes no solicitadas. Al intentar cerrar sus productos y solicitar información, el banco se negó. El cliente dejó una queja por falta de información y trato indigno, solicitando la documentación en su domicilio o por correo electrónico. Ante la falta de respuesta, envió una carta documento. Además, manifiesta haber recibido llamadas de cobranza con trato indecoroso y vejatorio, donde los empleados no se identificaban y solicitaban datos personales de forma maleducada e insistente.

Sostiene que acto seguido, el Banco demandado consolidó la supuesta deuda de las tarjetas de crédito y las pasó a una supuesta cuenta corriente para su posterior libramiento de un certificado de saldo deudor, y consecuente ejecución en virtud a las estipulaciones a la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065). Resulta menester aclarar que se utiliza el término supuesto porque tal contrato de cuenta corriente nunca existió y no fue firmado por mi mandante, hecho que es objeto de la demanda del juicio cuya acumulación solicitamos.

Señala que el Banco demandado emitió los resúmenes de ambas tarjetas de crédito Visa y Mastercard en el mes de diciembre del 2021, unificando la deuda que aún no era exigible, pues las compras habían sido realizadas con el programa ahora 18 y 12, y en esa oportunidad se habían realizado los correspondientes recargos por intereses (Resolución Conjunta N° 671 del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS y N° 267 del ex MINISTERIO DE INDUSTRIA de fecha 11 de septiembre de 2014, y sus

modificadorias), y colocando esa supuesta deuda en la mencionada cuenta corriente.

Ante tal hecho, en fecha 10/12/2021, su mandante realizó la correspondiente impugnación de ambos resúmenes de tarjeta de crédito en virtud a lo estipulado en el art. 26 de la Ley N° 25.065 mediante carta documento, la cual adjunta y ofrece como prueba. No obstante haber enviado la carta documento al Banco demandado, éste no la contestó al día de la fecha, en franca violación a las disposiciones de la Ley N° 25.065; y canceló las mencionadas tarjetas de crédito a pesar de que su mandante había abonado todas las cuotas y no existía mora ni deuda alguna, y no puso a disposición de su mandante los resúmenes del mes de diciembre del 2021 de ambas tarjetas (visa y mastercard), por cuanto los mismos ya no figuran en Visa home ni tampoco en Master consultas a los fines de ser consultados, ni tampoco fueron enviados a su domicilio de referencia.

Asevera que, ante el silencio del Banco demandado, su mandante inició el 29/12/2021 una denuncia ante la Dirección de Comercio Interior, la cual se registró con el EXPEDIENTE n° 5999/311-R-2021, que adjunta y ofrece como prueba. Agrega que en fecha 04/02/2022 se llevó a cabo la audiencia de conciliación entre su mandante y el Banco demandado, el cual tampoco en esa oportunidad cumplió con su obligación legal de informar (art. 4 de la ley 24240), ni tampoco rectificó ni informó los resúmenes de tarjeta de crédito impugnados (arts. 26 y 27 de la ley 25065).

Refiere que pesa sobre la demandada una medida cautelar (sentencia de fecha 03 de diciembre de 2021) que le prohíbe informar a las entidades financieras sobre la supuesta deuda y, no obstante, lo mismo lo continúa haciéndolo. Agrega que, en razón de la falta de cumplimiento de esa cautelar, el juzgado actuante ordenó aplicación de astreintes.

Sostiene que dicho hecho, realizado con mala fe por parte de la demandada, ha producido una gran aflicción espiritual en su mandante, pues a causa de esa falsa información suministrada a las entidades financieras el actor perdió todo el crédito en el sistema financiero, y por ello tuvo que suspender viajes de placer (en noviembre del 2021 iba a viajar al sur del país), y lo más grave es que tuvo que suspender la construcción de su casa en la ciudad de Yerba Buena.

Finalmente, solicita daño emergente; lucro cesante; daño moral y daño punitivo por los motivos expuestos en su presentación inicial a los que me remito por razones de la brevedad.

En fecha 11/08/2022 la Jueza del Juzgado Civil y Comercial Común de la VIIª nominación declara incompetente a su Juzgado para entender en la presente causa, remitiéndose el expediente a este Juzgado.

Por resolución de fecha 15/06/2023 ordené “la acumulación por cuerda separada del presente juicio con el proceso caratulado "Rougés Felipe Mariano c/ Banco BBVA Argentina S.A s/ Sumario (Residual)", Expte. N° 3603/21” e hice “constar que ambos procesos tramitarán por separado y dictaré una sola sentencia”.

En fecha 07/07/2023 corrí traslado de la demanda y de la documentación adjunta a BANCO BBVA ARGENTINA S.A y convoqué a las partes a la Primera Audiencia.

En fecha 25/10/2023 se presenta el letrado José Humberto Salina apoderado de BBVA FRANCÉS S.A., contesta el traslado de la demanda solicitando su rechazo, con expresa imposición de costas.

Luego de desconocer la documentación acompañada con la demanda, alegando que se tratan de simples copias, emitidas y confeccionadas sin la intervención e injerencia del Banco BBVA Argentina SA, alude a la versión de los hechos brindada en su contestación de demanda en el juicio conexo (Expte N° 3603/21).

Refiere que el actor y su mandante intervienen en otra causa que se encuentra acumulada: “ROUGÉS FELIPE MARIANO c/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A s/ SUMARISIMO (RESIDUAL) Expte N° 3603/21”.

Señala que el Sr. Rougés contrató telefónicamente un paquete bancario del Banco BBVA Argentina SA el 24/07/2020, que incluía cajas de ahorro en pesos, dólares y euros, una cuenta corriente en pesos con un descubierto de \$18.000, y tarjetas de crédito Visa y Mastercard con 12 meses de bonificación. Retira la existencia de una grabación del 19/08/2020 donde el Sr. Rougés confirma verbalmente la contratación del paquete Premium tras la descripción de sus productos y se le informa sobre la entrega de las tarjetas a su domicilio. Para la validación, respondió preguntas sobre sus datos personales y aceptó los términos y condiciones.

Posteriormente, se generó una deuda en la cuenta corriente debido al pago tardío de los resúmenes de las tarjetas de crédito el 07/06/2021. Ante la insuficiencia de fondos en la caja de ahorro en pesos, el banco utilizó el giro en descubierto de la cuenta corriente para cubrir estos pagos, evitando así la mora y la recuperación crediticia, conforme al contrato y a la normativa vigente. Esta operatoria se evidencia en los resúmenes

adjuntados en el expediente 3603/21.

Por razones de brevedad, me remito al resto del escrito de demanda y a lo expuesto en la demanda del primer proceso.

Sostiene que el actor presenta una nueva demanda, pero de idéntico objeto al juicio acumulado, ya que lo que está negando el actor Rougés es justamente la deuda que nace a partir de su incumplimiento en cancelar lo correspondiente al giro al descubierto, lo que produjo la consiguiente consolidación de la deuda por todos los productos contratados, recayendo en recuperación crediticia el día 24/07/2020 y posterior cierre de productos.

Manifiesta que, al momento de su contestación de demanda, el estado crediticio de los productos era el siguiente: 1) DEUDA CTA CTE: \$38.031. 2) DEUDA MASTER: \$16.268. 3) DEUDA VISA: \$209.799, ascendiendo el total a: \$264.098

Afirma que el actor inicia otro juicio a solo efecto de obtener mayores réditos económicos ante una hipotética y poco probable sentencia favorable y que el accionante insiste en desconocer la contratación a pesar de haber utilizado las tarjetas de créditos normalmente y a sabiendas de que necesariamente los paquetes de productos contenían, además de los plásticos, una cuenta corriente y caja de ahorro, negando la existencia y obligación asumida a fin de evitar el pago. Agrega que en este proceso el actor desconoce la deuda generada en resúmenes posteriores a los que dieron pie al inicio del juicio acumulado, es decir, lo único que hizo fue presentar nueva demanda por la deuda de los mismos productos que, obviamente y al continuar sin cancelar, se fueron acrecentando.

A su vez, asevera que es falso que su parte no dio cumplimiento con la medida cautelar, toda vez que de las presentaciones efectuadas en fechas 28/04/22 y 08/05/23 en el expediente acumulado surge que su parte dio fehaciente cumplimiento a la medida cautelar, por lo que mal puede imputar la desobediencia que atribuye a su mandante el actor.

En lo sustancial, insustancia el Sr. Rougés pretende desconocer en primer lugar, la contratación de un Paquete Premium, afirmando que únicamente contrató las Tarjetas de Créditos Visa y Mastercard, lo cual queda en evidencia tal falacia a partir del audio que consta en los autos acumulados donde el Sr. Rougés consiente y acepta en su integridad el paquete ofrecido.

Sostiene que el actor desconoce una deuda genuina, la cual tuvo su génesis a partir de los pagos en las tarjetas de crédito por el giro en descubierto en la cuenta corriente, que el propio Sr. Rougés aceptó con el límite de \$18.000 de dicho producto. En ese sentido,

no resulta susceptible de cuestionamiento alguno a la operatoria realizada por su representado en el marco del incumplimiento de pago en tiempo y forma por parte del Sr. Rougés.

Destaca que el Sr. Rougés, insiste en requerir un legajo de contratación suscripto ológrafamente por él, con total conocimiento de que el contrato no existe atento a que, como él mismo lo reconoce, la contratación se perfeccionó por medios telemáticos, en este caso telefónicamente.

Además, atribuye de manera agravante a su mandante haber violado el deber de información y trato digno, mediante una posición dominante y abuso derecho, lo que resulta absolutamente incoherente, atento la explicación detallada en la conversación telefónica, respecto a los productos contratados y las formas en que se perfeccionara la contratación.

Pide rechazo de los rubros peticionados por el actor, afirmando en lo sustancial que no se han producido los hechos alegados por el actor en su demanda, que su mandante no ha causado daño alguno y que, consecuentemente, el Sr. Rougés no debe ser indemnizado.

Ofrece pruebas y formula reserva del caso federal.

En fecha 26/10/2023 se celebró la Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas, en la cual atento a la imposibilidad de arribar a una conciliación, el apoderado de la parte demandada ratificó la contestación de demanda por escrito, siendo la misma proveída en ese acto, teniendo presente la contestación de demanda.

A su vez, en dicho acto proveí las pruebas ofrecidas por el actor Felipe Mariano Rougés: A1 - DOCUMENTAL: admitida (art 321 CPCCT). A2 - INFORMATIVA: Admitida A3 - EXHIBICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: admitida (art 321 CPCCT). Toma la palabra el Dr. Salina y manifiesta que los resúmenes de las tarjetas de crédito solicitados, ya fueron presentados. Tengo presente y también lo indicado con anterioridad a la grabación, en cuanto a que toda la documental en poder del Banco fue acompañada con la contestación de demanda. A las pruebas ofrecidas por la parte demandada BANCO BBVA ARGENTINA S. A: D1- DOCUMENTAL: admitida (art 321 CPCCT). D2- INFORMATIVA: desistida. El oferente desiste de esta prueba. Tengo presente. D3- PRUEBA DE RECONOCIMIENTO: desistida. D4 - PERICIAL CONTABLE: admitida

En fecha 23/04/2024 Secretaría practica planilla fiscal.

A su vez, tengo en cuenta que si bien en dictamen del 24/07/2024 la Fiscalía Civil se limita a señalar que “los asuntos traídos a conocimiento de V.S. versan sobre intereses patrimoniales y esencialmente disponibles de las partes y sobre aspectos de hecho, prueba y derecho individual que son ajenos a los intereses cuyo resguardo tengo encomendado (Art. 92 inc. 1 de la LOPJ)”, e indicar que puedo “proceder al dictado de la sentencia”, lo cierto es que en el expediente conexo la idéntica Fiscalía emite el dictamen correspondiente estimando que “corresponde aplicarles la sanción dispuesta en el Art. 52 bis de la LDC, quedando a prudencia de V.S. la fijación de su monto”, por lo que estimo que en este caso particular no corresponde ordenar una nueva vista a la Fiscalía en cuestión a fin de que emita el dictamen correspondiente, en atención a lo señalado en cuanto a que ya se pronunció al respecto en el expediente conexo.

Finalmente, por providencia del 02/08/2024 la causa pasa a estudio.

FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO.

1. Los hechos. Las pretensiones. De conformidad con lo expuesto por las partes en ambos procesos, la controversia sustancialmente gira en torno a si los hechos se desarrollaron conforme lo sostiene la actora, quien afirma haber formalizado la contratación mediante la plataforma Facebook de dos tarjetas de crédito, señalando que nunca se contactaron con él y que no firmó ningún contrato por escrito, ni ológrafamente, ni por homebanking, y que abonó los resúmenes de dichas tarjetas en tiempo y forma pese a lo cual el banco le reclama el pago de una deuda y lo informó como deudor moroso afectando su situación crediticia, o si los hechos ocurrieron cómo sostiene la demandada, quien esencialmente alega que existió una comunicación telefónica en la que el actor consintió la contratación de un servicio premium, con cuenta corriente asociada en pesos, dólares y euros, y que no pagó los resúmenes de las tarjetas en tiempo, motivo por el cual se efectuó un giro en descubierto conforme lo autoriza la normativa aplicable. La dilucidación de esta cuestión permitirá determinar la eventual responsabilidad atribuible a la demandada y, en caso de resultar acreditada, la procedencia y cuantificación de los rubros indemnizatorios reclamados.

2. Encuadre jurídico. Contratos de consumo. Contratos bancarios (cuenta corriente bancaria y emisión de tarjetas de crédito). Conforme a los términos en que ha quedado trabada la *litis*, tengo que en el caso estamos ante a un contrato de consumo que a la vez configura una relación de consumo (arts. 1092, 1093 ss. y cc.), derivado de un

contrato bancario (arts.1378, 1384 y sgtes. y cctes. del CCCN) y de adhesión a cláusulas generales predispuestas (art. 984 CCCN), por lo que la interpretación del contrato debe ser efectuada de la manera más favorable al consumidor (arts. 3, 37 LDC, 1094/1095 CCCN) y, en este sentido, las cláusulas ambiguas predispuestas deben interpretarse en sentido contrario a la parte predisponente (art. 38 LDC, 987 CCCN).

Los contratos bancarios se encuentran regulados en el Título IV, Capítulo 12 del Código Civil y Comercial de la Nación, expresamente el art. 1384 refiere que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093".

Asimismo, cabe tener en cuenta que la Corte Suprema reconoció la posición de "subordinación estructural" de los usuarios en los contratos con entidades bancarias y financieras y la consiguiente necesidad de la justicia de garantizar una "protección preferencial" para preservar "la equidad y el equilibrio en estos contratos". Este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, que el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo, puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor con el objeto de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional (CSJN, "Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston s/ sumarísimo", Fallos: 340:172, del 14/3/2017).

En el fallo arriba citado, la Corte Suprema destacó que "del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante para hacer operativo el derecho previsto en el art 42 de la Constitución Nacional" (Juzg. Cont. Adm., Tributario y Rel. Consumo N° 3, Ciudad Autónoma de Buenos Aires; "s/relación de consumo", 23/2/2022; Rubinzal Online, RC J 1176/22).

En consecuencia, el caso queda subsumido en el microsistema normativo protectorio y tuitivo de los consumidores, con sustento constitucional en el art. 42 CN y bajo el régimen de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley N° 24.240, modificada por Ley n° 26.361), artículos 1,2,3, 4, 8 bis,10, 10 bis, 53, entra otros, normativa que resulta complementada por las del Código Civil y Comercial de la Nación (Ley n° 26.994, Libro tercero, artículos 1092 a 1122), que incorporó en su articulado el concepto constitucional de relación de consumo, conteniendo en sus normas consumeriles, que hacen a lo que la doctrina ha denominado el "núcleo duro" del sistema, recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes y la normativa especial que tutelan los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1° y 2° CCCN).

El nuevo articulado recepta la protección del consumidor, pero no limita su regulación ni deroga la Ley N° 24.240, aunque modifica alguno de sus preceptos buscando una convivencia pacífica e integral entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con los empresarios, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la inequivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación (Cf. Stiglitz "Defensa de los consumidores de productos y servicios", pág. 31; Juan M. Farina "Defensa del consumidor y usuario", pág. 30/31). Cabiendo incluso precisar que, las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata, en tanto puedan acarrear una solución más favorable al consumidor (cf.art. 7°, último párr., CCyCN).

Será, por lo tanto, al amparo del régimen y principios protectorios señalados que abordaré el estudio y resolución del caso.

3. Contexto temporo-espacial en el que sucedieron los hechos . Para enmarcar el análisis de las pruebas ofrecidas, resulta necesario realizar consideraciones preliminares sobre el contexto temporal y espacial en el que se celebraron los contratos objeto de esta *litis*. La crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 ha generado cambios sustanciales en la dinámica social, económica y contractual en todo el mundo, incluyendo a Argentina, afectando la vida cotidiana de los habitantes de este plantea de diversas maneras, y generó una serie de impactos negativos, tales como pérdidas humanas,

desempleo, cierre de comercios y aumento de la pobreza, entre otros, que motivaron la promulgación del Decreto de Necesidad y Urgencia del PEN n° 260/2020.

En este marco de emergencia sanitaria, los derechos de los consumidores se han visto especialmente vulnerados, esencialmente en lo que refiere al acceso al consumo y a las relaciones de consumo ya existentes en el momento del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) y, posteriormente, del Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO). Un área particularmente afectada ha sido la de los servicios financieros y las relaciones de consumo en el ámbito bancario. Durante el ASPO, el uso de la banca digital aumentó considerablemente, y una gran parte de los consumidores, impedidos de acudir físicamente a las entidades bancarias, se vio forzada a adoptar medios digitales para sus operaciones bancarias. A la par, los proveedores de servicios bancarios comenzaron a promover de manera intensiva el uso de estas plataformas digitales, facilitando así la contratación de servicios y la realización de transacciones a distancia.

Esta transición hacia la digitalización, acelerada en muchos casos de forma abrupta, ha traído aparejados tanto beneficios como riesgos. Entre los perjuicios, es ampliamente conocido el crecimiento de fraudes electrónicos, phishing, suplantación de identidad y otros delitos cibernéticos, los cuales han afectado la seguridad y los derechos de los consumidores en un contexto ya de por sí complicado. En cuanto a los beneficios, cabe predicar la simplificación de la contratación, efectuada a través de medios electrónicos, sin tener que trasladarse físicamente a las sucursales de las entidades bancarias.

4. Cargas probatorias dinámicas. Previo a ingresar al análisis de las pruebas producidas en autos, cabe dejar sentado que la Ley de Defensa del Consumidor, luego de la reforma introducida por la Ley N° 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria como derivación del régimen protectorio allí establecido, consagrando lo que en doctrina se conoce como "cargas probatorias dinámicas". Es así que el nuevo párrafo tercero del art. 53 de la LDC dispone que "los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

Al respecto se ha sostenido que "estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que

afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor" ("Aspectos procesales", cit. LL 2010-C-1281 y sigs.).

Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, ello no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (cf. "Ley de Defensa del Consumidor", comentada, anotada y concordada, autor Carlos E. Tambussi, p. 346).

Lo señalado precedentemente no puede ser entendido como una violación a lo estipulado en el art. 53 de la LDC, ya que si bien la norma citada "se ha hecho cargo de las dificultades probatorias que puede enfrentar el consumidor como contratante no profesional, no lo releva de introducir algún medio de comprobación idóneo para justificar la posición que asuma en el pleito" ya que "aquí no se desplazan los principios generales en materia de carga de la prueba, sino que se intenta complementar la aplicación de las reglas tradicionales, colocando la carga de probar, en cabeza de aquel que se encuentra en mejor situación de hacerlo" (Vinti, Ángela M., "La carga dinámica de la prueba en la Ley de Defensa del Consumidor. Las consecuencias de la frustración de la prueba", LLBA 2016 (febrero), 17, DJ 28/09/2016, 13, AR/DOC/363/2016; cfr. asimismo, CNCivil, sala F, 5/10/2010, in re "Playa Palace S.A. c/ Peñaloza, Leandro Hipólito s/ ordinario - incidente de ejecución de sentencia", Microjuris, cita online MJJ60868). Del mismo modo, al comentar el tercer párrafo del aludido art. 53 de la Ley 24240, D'Archivio advierte que "es necesario no confundir su efecto, con la inversión lisa y llana del onus probandi" (D'Archivio, María Eugenia, en Tambussi, Carlos E. (Dir.), Ley de Defensa del Consumidor comentada, anotada y concordada, pág. 347).

Chamatrópulos, por su parte, señala que "el texto del art. 53 LDC lo ayuda pero no lo salva" pues "el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso" ni "puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado" y advierte que "si así actuara, seguramente saldría derrotado" (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, pág. 370). El referido jurista, con cita de Tambussi, destaca que en caso de ejercer una acción resarcitoria de daños, "el consumidor

debe siempre probar...los presupuestos de la responsabilidad” [Tambussi, Carlos E., Juicios y procesos de consumidores y usuarios, pág. 83]. En esa misma línea de pensamiento la CSJT ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (cfr. sentencia N° 485/18).

Con relación al régimen de la carga dinámica de la prueba nuestra CSJ ha dicho que “cabe tener presente que en la LDC prevalece una lógica que impone a los proveedores, el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obran en su poder, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida (CSJT, “Imbaud, Ana Maria vs. Telecom Personal S.A. s/Denuncia”, Sent 114, 20/122013).

Conforme a esta exigencia de cooperación o colaboración, al ser de aplicación el aludido régimen de la carga dinámica de la prueba, tengo para mí que en el presente caso era la demandada, atento a su calidad de proveedora o comercializadora de bienes, quien estaba obligada a suministrar las pruebas y que, por lo demás, era quien se hallaba en mejores condiciones, en función de su profesionalidad y grado de expertíz del cual se supone dotada, tendientes a acreditar determinadas circunstancias de hecho relacionadas con el bien que comercializa, o bien, en su caso, para desvirtuar los hechos referidos por el consumidor en sustento de su pretensión.

5. Análisis de las pruebas aportadas por las partes en los dos procesos conexos. Contrato de tarjeta de crédito bancario. Entre las pruebas aportadas a los procesos, tengo presente que como prueba documental el actor acompañó la publicidad impresa titulada **“Querés tu Tarjeta BBA bonificada 1 AÑO? Dejá de pensarlo y pedila online”**, lo cual, sumado a lo señalado por la demandada en ambas contestaciones de demanda, tengo por cierto que la contratación se efectivizó en fecha 24/07/2020, momento en el cual el Sr. Rougés solicitó las tarjetas de crédito de forma online.

Ahora bien, corresponde determinar si efectivamente existió la llamada telefónica entre el actor y la dependiente de la entidad bancaria, cuya existencia afirma la demandada y que desconoce el actor, sosteniendo que la voz que se escucha en el audio acompañado como prueba por la entidad bancaria no le pertenece.

Al respecto, tengo que en la prueba informativa D2 AMX ARGENTINA S.A (CLARO) informó que el número 3814447821 recibió una llamada del número 1122330001

el día 19/08/2020 a las 10:41:13 horas, cuya duración fue de 2' 38", precisando que el titular de esa línea es "Pedro Marcos Rougés" y no el actor, cuyo nombre es Felipe Mariano Rougés. Si bien de las constancias de la causa no surge el vínculo entre ambas personas - que tiene el mismo apellido-, ni tampoco se ofreció prueba a fin de precisar a quién pertenece el n° de celular 1122330001, lo cierto es que en la demanda el actor señaló expresamente como "su celular personal (3814447821)" y precisó que la accioanada lo acosaba con llamadas provenientes de distintos teléfonos, entre ellos 01122330001, por lo que tengo por reconocido que dichos números de celulares pertenecen al actor y a la entidad bancaria demandada, respectivamente.

Sin perjuicio de ello, no escapa a esta Magistrada que la parte actora había solicitado oficio a Telecom-Personal a fin de que informe respecto a las llamadas recibidas por el n° 3814447821, pero en el cuaderno A3-Expte. N° 3603//21 se informó que "la línea de telefonía 3814447821, nunca correspondió a un cliente de esta Compañía", resultando llamativo que el actor no conozca qué empresa de telefonía le brinda dicho servicio, adelantando que la parte demandada solicitó oficio a la compañía telefónica correcta (Claro) como indicaré en lo que sigue.

A su vez, la prueba pericial informática obrante en el cuaderno D5 realizada por la Ingeniera en sistemas de información Marcela Alejandra Machado detalla la conversación que tuvieron dos personas, sin poder establecer si el actor es una de ella, en tanto señala: *"Felipe: Hola Ogando: Si, Buenos Dí as... me comunico del banco BBVA, Felipe: Si...Ogando: Estoy hablando con el Sr. Felipe Mariano Rougés Felipe: Si... él habla. Ogando: Que tal?... Mucho gusto...Felipe... Ogando es mi nombre y soy del sector de verificaciones Felipe: Si? Como le va? Ogando: Muy Bien Señor... Gracias... me comunico por unos datos que hemos cargado en la página el 24 de Julio por una cuenta premium y 2 tarjetas de crédito. Felipe: Exactamente Ogando: Bien ... queríamos simplemente hacer una breve verificación y comentarle como poner en funcionamiento todo el paquete en sí y como va a recibir las tarjetas. Felipe: Perfecto ...Ogando: Dispone de unos minutos? Felipe: Si ... si dígame. Ogando: Bueno el trámite entonces lo hacemos por una cuenta como le decía premium que tiene cuenta corriente, con un descubierto de 18.000 pesos y 3 Cajas de Ahorro que son en pesos, en dólares y en euros y las Tarjetas son Visa y Mastercard Platinum de 200.000 pesos donde está todo bonificado por el término de un año. Felipe: Perfecto ... Ogando: Bien ... el tema a seguir entonces es en los próximos días la gente del*

correo Andreani se va a estar comunicando con usted al correo que dice ... a ver ... felipeRougés@gmail.com . Felipe: Perfecto Ogando: para avisarle que ... le van a estar avisando cuando se van a estar acercando al domicilio de calle Marcos Paz 226, San Miguel de Tucumán, para llevarle las tarjetas Felipe: Perfecto Ogando: Ese día debería estar usted Felipe. Felipe: Si ... si he leído, he leído. Ogando: Ah bien, bien, bueno ese día le van a sacar una foto al DNI y le dejan los plásticos. Felipe: Ah perfecto. Ogando: Después de ese momento, son más o menos 72 horas de días hábiles el banco le va a mandar un mail informándole que ya tiene procesado el trámite y que ya las puede ... act ... habilitar... sí? Felipe: Perfecto. Ogando: Y usted se va a poder comunicar con Visa y Mastercard para activar las tarjetas Felipe: Perfecto. Ogando: Y después de ese momento ... usted ... más o menos de 10 a 15 días hábiles, como usted tiene que generar ... o sea ... usted tiene que firmar el contrato por Home Banking, pero para generarlo tiene que hacerse ... primero tiene que llegarle la tarjeta de débito ... esa tarjeta de débito Andreani se la va a acercar más o menos 10 ... de 10 a 15 días hábiles después a dejarle las tarjetas de crédito. Felipe: Perfecto. Ogando: Bien, simplemente cuando la reciba, en este caso no ... puede no estar usted sí? para la de débito no hace falta que esté presente ... una persona mayor de 13 años se la puede recibir ... se acerca al cajero genera la Clave BBVA e ingresa al Home Banking, firma el contrato digital y con eso ya quedaría todo el trámite habilitado. Felipe: Perfecto ... perfecto. Ogando: Bien, hasta aquí Felipe, quedó claro? hay alguna duda? Felipe: No, perfecto ... perfecto. Ogando: Perfecto Felipe: Todo claro. Ogando: Bien, señor, entonces lo único que me quedaría es corroborar que estoy hablando con el titular del trámite ... si usted estaría de acuerdo simplemente le voy a pedir 3 datos... nada más. Felipe: si. Ogando: El primero sería el número de celular de corrido, por favor. Felipe: 3814447821. Ogando: Bien, su estado civil? Felipe: Eh ... Divorciado. Ogando: Bien, y por último le pido de corrido también su número de documento Felipe: 30 ...eh ... 30598375. Ogando: Muy bien ... señor recuerde que la aprobación de los productos quedan sujetos a términos y condiciones de BBVA, le agradezco su atención y le doy la bienvenida. Felipe: Bueno ... muchas gracias. Ogando: Muy amable Felipe: Muy amable usted ... Hasta luego. Ogando: Hasta luego ... buenos días”.

La expertiz dijo que el audio original se guardó en un servidor del Banco BBVA y que el contenido del archivo de audio adjuntado en esta causa es idéntico al contenido del archivo descargado durante el acto pericial.

La pericia fue impugnada por el letrado del actor en fecha 24/10/2022 alegando que la perito “señala expresamente que no surgen del sistema la veracidad de las personas que se escuchan en el audio, y más aún que no pueden determinar los números telefónicos donde salió la llamada y que número la recibió”, entonces “¿cómo la perito desinsaculada puede afirmar que mi mandante es el del audio?”. Asimismo, sostiene “el archivo del audio puede no estar manipulado, pero eso no significa que la voz sea de mi mandante, lo cual ya fue negado en diferentes oportunidades en forma categórica” (cita textual).

Corrido traslado de la impugnación, la perito indica que el actor sostiene que en su informe pericial afirmó que “el Sr. Rouges Felipe Mariano es una de las personas que se escucha en el audio peritado”, pero ella nunca afirmó ello, sino que en el punto 3 textualmente dijo: “...La persona de sexo masculino está identificada en este audio como Felipe y la persona de sexo femenino como Ogando...”, precisando como están identificados los interlocutores en el audio y en los registros del Sistema Informático de la Demandada. Agrega que ningún punto pericial “contemplaba determinar si alguna de las voces que intervenían en el audio peritado pertenecían al Sr. Rouges Felipe Mariano. De haber sido de interés de la **parte Actora** realizar estas acciones periciales de constatación se debería haber incorporado un punto pericial en el momento procesal oportuna” (cita textual, el resaltado me pertenece).

Si bien el dictamen del perito fue objeto de impugnación por el actor, las razones que sustentan su cuestionamiento no resultan suficientes para alterar su fuerza probatoria en tanto la pericia cumple con los requisitos necesarios para reputarla como eficaz [detallados por Adolfo Alvarado Velloso y René Padilla (h) en “Lecciones de Derecho Procesal Civil”, 1ª edición, Rosario, 2013, páginas 586/587], pues ella es conducente respecto del hecho a confirmar -el cual es pertinente con el objeto de la controversia-; el perito es idóneo en la materia sobre la cual se expide, realizó el dictamen y contestó las impugnaciones con suficiente y explicada motivación; tiene conclusiones claras, asertivas, firmes (no dubitativas) que lucen convincentes y no aparecen como improbables, absurdas o imposibles; no existe un motivo serio que haga dudar de la imparcialidad, desinterés y sinceridad del expertiz, así como tampoco coexiste otro medio probatorio convincente que desvirtúe el dictamen -o, por lo menos, lo haga dudoso o incierto-. A lo que se agrega que le asiste razón a lo señalado por la perito al contestar la impugnación. Por lo expuesto, corresponde desestimar la impugnación planteada por el actor en fecha 24/10/2022.

Si bien esta Magistrada no puede soslayar la similitud entre la voz atribuida al actor en el audio y la voz del actor que consta en la grabación de la audiencia, a lo que se agrega que la perito expresamente señaló que dicho audio no fue adulterado -cuestión que resultaría posible empleando las nuevas tecnologías y la IA, pero fue expresamente negada por la perito-, lo cierto es que en reiteradas ocasiones el actor negó que la voz que consta en la grabación le pertenezca, pese a lo cual -conforme lo advierte la perito- los puntos de la pericia ofrecida por la parte demandada no resultaron conducentes a acreditar que la voz atribuida a Felipe Mariano Rogués realmente sea suya, en tanto conforme expone la perito ello debió ser objeto de un punto de pericia y no lo fue. A ello agrego que el actor podría haber ofrecido un punto pericial a fin de acreditar ello, pero se limitó a negar que la voz del audio sea su voz, sin ofrecer ninguna prueba a fin de acreditar ello e incluso manifestó total desinterés en la prueba pericial en cuestión.

En cuanto a lo alegado por el actor respecto a que de acuerdo a la perito la llamada en cuestión tuvo una duración de 4:03 minutos, pero de acuerdo a lo informado la empresa de telefonía Claro no se desprende ninguna llamada de dicha duración del listado de llamadas receptadas por el número atribuido por el actor. Ahora bien, cabe señalar que el listado fue solicitado por la parte demandada y acompañando respecto al período 01/08/2021 al 01/10/2021 conforme ofrecimiento probatorio de la parte demandada, pero según los hechos expuestos en la contestación de demanda la llamada en cuestión se habría verificado el día 24/07/2020, por lo que la prueba informativa ofrecida y producida no resulta idónea a los fines de acreditar efectivamente la inexistencia de la llamada como refiere el actor.

Ahora bien, lo cierto es que más allá de que se encuentra probada la existencia de dicha llamada y que fue efectuada al celular que el actor indicó que era el suyo desde un celular que pertenece a la entidad bancaria demandada, lo cierto es que no se logró acreditar la identidad de las personas que mantuvieron dicha conversación. En este contexto, conforme el encuadre jurídico reseñado, destaco que la duda en cuanto a si la voz efectivamente le pertenece o no al actor lleva a pronunciarse a favor de la interpretación más favorable al consumidor, conforme expresa normativa aplicable al caso (art. 37 LDC y 1094 y 1095 CCCN).

En este orden de ideas y de acuerdo al análisis integral de las pruebas conforme la sana crítica, lo cierto es que el actor en la primera audiencia y en el marco del cuaderno

de prueba D3 (Absolución de posiciones) negó que la voz en la grabación le perteneciera, y si bien de la valoración del conjunto de los elementos probatorios D2 y D5 de la demanda puede concluirse que efectivamente existió la llamada telefónica en cuestión y que fue realizada al número de celular que el actor reconoció como propio, no logró acreditarse fehacientemente que la voz en la grabación sea la del actor, cuestión que requería expresa prueba ante la negativa del actor (art. 322 y 487 CPCCT).

En este orden e ideas, lo señalado por la demandada en cuanto a que la empleada de la entidad bancaria le habría manifestado al actor el procedimiento para la firma del legajo, que según sus dichos debía realizarse por medios digitales a partir del ingreso a su home banking, para lo cual recibiría su tarjeta de débito en su domicilio y necesariamente debía generar una clave, tampoco luce acreditado en la causa.

Precisado ello, resulta claro que en la causa no existe un contrato por escrito firmado ológrafamente por el actor, en tanto la contratación se efectuó por medios telemático.

Sin perjuicio de ello, lo cierto es que dicho contrato debía instrumentarse por escrito, conforme a los medios regulados por el Código Civil y Comercial de la Nación y el actor tenía derecho a que se le entregue un ejemplar (art. 1380 del CCCN), destacando que el art. 1386 CCCN específicamente aplicable al caso dispone que “el contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor: a) obtener una copia; b) conservar la información que le sea entregada por el banco; c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato; d) reproducir la información archivada”. En este sentido, preciso que tampoco se acreditó que el actor hubiera recibido un ejemplar del contrato escrito o hubiera efectivamente tomado debido conocimiento del contenido del mismo.

Si bien, no escapa a esta Magistrada que el actor se limitó a señalar que la demanda no acreditó el envío y la recepción de la tarjeta de debito, pero no negó expresamente haber operado a través del home banking, a lo que se suma que la experiencia común (art. 127 CPCCT) demuestra las múltiples ventajas de operar a través del home banking, como por ejemplo revisar los consumos de las tarjetas, ver el saldo, el vencimiento del resumen, los límites, el margen disponible, efectuar reclamos, etc., lo cierto es que ello no cambia lo anteriormente señalado en cuanto a que debió acreditarse la entrega de un ejemplar del contrato bancario al actor, sea de manera impresa o a través de la página de home banking o vía mail.

Advierto que a los fines de determinar si la demandada resulta responsable o no de los incumplimientos atribuidos por el actor, resultaba crucial acreditar no solo la existencia de la llamada telefónica, sino también que el Sr. Rougés participó en la misma y fue debidamente informado - en dicha llamada o por otros medios- de las condiciones contractuales, especialmente en relación al descubierto autorizado y su vinculación con los pagos de la tarjeta de crédito, y recibir una copia del contrato por escrito, lo cual no luce acreditado en la causa.

5. a) Cobros indebidos invocados por el actor. Precisado lo anteriormente señalado, advierto que el actor sostiene que debe reintegrarse la suma que se le adeuda por los cobros indebidos efectuados por el banco demandado.

A los fines de determinar si existieron o no los cobros indebidos invocados por el actor, en lo que sigue transcribo las partes pertinentes de la prueba pericial contable, en la cual el experto sorteado en la causa señaló que *“de acuerdo a la Solicitud de Productos Número de Trámite 168328613 agregado en la prueba documental del Expediente N° 3603/21 antes mencionado, el Sr. Rouges Felipe Mariano, D.N.I. N° 30.598.375, contrató los siguientes productos: I. Tarjeta de Crédito VISA. II. Tarjeta de Crédito MASTERCARD. III. Caja de Ahorros en pesos. IV. Caja de Ahorros en dólares.(esto niega el actor, de todas maneras no tuvieron movimientos). V. Caja de Ahorros en euros.(esto niega el actor, de todas maneras no tuvieron movimientos).VI. Cuenta Corriente en pesos”.*

Acto seguido, analiza cada producto por separado: *“CAJA DE AHORROS EN DÓLARES” Con respecto a la caja de ahorros en dólares no se registran movimientos en los resúmenes de cuenta agregados en autos, siendo su saldo al último resumen presentado \$0. “CAJA DE AHORROS EN EUROS” Con respecto a la caja de ahorros en euros no se registran movimientos en los resúmenes de cuenta agregados en autos, siendo su saldo al último resumen presentado \$0. “CAJA DE AHORROS EN PESOS” En relación a la caja de Ahorro en pesos, registra su primer movimiento en fecha 08/02/2021 precisando que dicho “movimiento corresponde a un giro al descubierto que realizó el Banco BBVA Argentina S.A. para cobrar el saldo deudor de la tarjeta de crédito MASTERCARD, cuyo resumen de cuenta se encontraba vencido sin ser abonado a la fecha del vencimiento”.*

Aquí podemos observar que el Sr. Rouges hizo un pago correspondiente al resumen de su tarjeta de crédito MASTERCARD de \$11.200 en fecha 29/01/21, pero el importe total que debió pagar era de \$11.278,11 con fecha de vencimiento 08/02/21. Al no

ingresar el pago, el demandado, haciendo uso de las facultades de las cláusulas de contratación de sus productos, realizó el giro al descubierto para completar el importe total, por el monto de \$78,11. Dicho monto fue transferido a la caja de ahorros en pesos y luego debitado por la misma por la tarjeta de crédito, como ya se mencionó anteriormente.

En consecuencia, al importe de \$78,11 se le adicionaron los correspondientes impuestos e intereses, quedando la cuenta corriente con un saldo negativo de \$81,90. Luego se emitieron en los siguientes meses los sucesivos resúmenes de cuenta, donde se fue incrementando dicho saldo negativo debido a los impuestos e intereses.

En fecha 07/06/2021 se registra otro movimiento de giro al descubierto que realizó el Banco demandado. Como se precisó el actor arrastraba un saldo negativo, al cual se le acumulaban los impuestos e intereses. A esto se le sumó los giros al descubierto por los importes de \$13.073,89 más \$3.409,35, ambos importes fueron a la caja de ahorro de la misma titularidad, de la cual se debitó el saldo deudor de las tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD correspondientes al Sr. Rouges, cuyos resúmenes de tarjeta de crédito tenían fecha de vencimiento el 07/06/21.

Aquí podemos verificar que en el extracto de este resumen de la tarjeta de crédito MASTERCARD, la fecha de vencimiento del resumen emitido el 27/05/21, vencía el 07/06/21. El actor pagó al demandado el importe de \$10.000 en fecha 03/06/21, quedando un saldo a pagar de \$3.409,35. Haciendo nuevamente uso de sus facultades el Banco demandado, utilizó el giro al descubierto para cubrir el importe de \$3.409,35 en fecha 07/06/21. No obstante, el actor si realizó el pago de dicho importe, de acuerdo al comprobante de pago adjuntado por el actor de fecha 05/06/21, que al ser un día inhábil, recién impactó con fecha 07/06/21, sin poder precisar este Perito, el horario del mismo, ya que excede a mi especialidad.

Con respecto al resumen de la tarjeta de crédito VISA podemos comprobar a continuación que el giro al descubierto por el demandado fue justificado, ya que el resumen emitido en fecha 27/05/21 vencía en fecha 07/06/21, pero el actor realizó el pago en fecha 08/06/21.

En consecuencia, en el resumen de cuenta de fecha 02/07/21, al saldo negativo de \$95,31, se le adicionaron los importes de \$13.073,89 más \$3.409,35 más los impuestos e intereses que se encuentran claramente detallados en los resúmenes aportados por el demandado, arrojando un saldo negativo total de \$17.569,71.

En los resúmenes de cuenta siguientes se le siguió incrementado el saldo negativo con los impuestos e intereses, hasta que en fecha 01/11/21 llegó al importe de saldo \$23.863,79, importe que en fecha 09/11/21 fue compensado por el BANCO BBVA ARGENTINA S.A. por cierre definitivo de cuenta, quedando el saldo consolidado de la cuenta en \$0.

Es importante destacar que la compensación fue simplemente un movimiento interno del Banco demandado, por lo tanto, el importe de \$23.863,79 corresponde a la deuda del actor al 09/11/2021.

*En cuanto a **LA TARJETA MASTERCARD** el perito precisa que “En dichos resúmenes se puede observar movimientos normales hasta el resumen con fecha de cierre el 28 de octubre con vencimiento el 08/11/2021” y señala que “Dicho resumen fue abonado por el actor en fecha 03/11/2021 por el importe de \$16.596,48. Luego en el resumen de tarjeta de crédito con fecha de cierre el 02/12/2021, se observa el pago anteriormente mencionado, el detalle de las cuotas pendientes y un rubro identificado como “G. JUDICIAL” por el importe negativo de \$167.054,58, lo que ocasionó una compensación matemática, sin poder conocer lo que motivó dicho concepto... Este concepto generó un saldo negativo (crédito para el actor) por \$150.458,10 en dicho resumen.*

Posteriormente el resumen de la tarjeta de crédito con fecha de cierre 30/12/2021, intentó corregir el error con el rubro “DB.POR CRED.ERRONEO” por el importe de \$150.458,10. Dicha acción provocó que el resumen esté mal confeccionado ya que a los “cargos” se le adicionaron el concepto “DB. POR CRED. ERRONEO” y los consumos normales, los cuales generan impuestos a los sellos, dando un saldo a pagar superior al que correspondía (correspondía \$164,32 de impuestos a los sellos, no \$1.668,90). Además de que el monto de pago mínimo es superior a lo establecido por la tarjeta de crédito. Se puede leer en el mismo resumen que el pago mínimo “(...) En el presente cierre el pago mínimo se conforma por el 5% de los saldos financiados, los consumos en 1 a 3 pagos y débitos automáticos; 25% de las cuotas 4ta a 6ta liquidadas en el mes; 50% de las cuotas 7ma a 12va; 50% de las cuotas 13ra en adelante y la totalidad de los cargos, comisiones, intereses, seguro de vida, adelantos en efectivo, excesos en el LC, pagos mínimos impagos anteriores e impuestos.(...)”. Si el resumen se hubiese confeccionado de manera correcta, el monto de pago mínimo debió ser de \$8380 y no \$999999999,00. Lo que correspondía era rectificar el resumen de tarjeta de crédito anterior.

Posteriormente en los resúmenes emitidos por la tarjeta de crédito MASTERCAD se verifican los mismos ítems que generan los mismos errores antes mencionados en forma alternada.

Finalmente, el perito concluye señalando que “En definitiva, se puede observar que el último resumen con fecha de cierre 29/06/2023 arroja un saldo \$0, por lo cual no hay deuda exigible pendiente al actor a dicha fecha.”

Por su parte, respecto a la “TARJETA DE CRÉDITO VISA” el perito señaló “En dichos resúmenes se puede observar movimientos normales hasta el resumen con fecha de cierre el 28 de octubre con vencimiento el 08/11/2021 por el importe de \$18.248,09. Luego en el resumen de tarjeta de crédito con fecha de cierre el 02/12/2021, se observa el pago anteriormente mencionado, el detalle de las cuotas pendientes y un rubro identificado como “DEUDA EN PESOS A MORA” por el importe negativo de \$161.495,37, lo que ocasionó una compensación matemática, sin poder conocer lo que motivó dicho concepto.

Este concepto generó un saldo negativo (crédito para el actor) por \$161.495,37 en dicho resumen.

Posteriormente el resumen de la tarjeta de crédito con fecha de cierre 30/12/2021, intentó corregir el error con el rubro “DEBITOS VARIOS-F-” por el importe de \$161.495,37. Dicha acción provocó que el resumen esté mal confeccionado ya que a los “cargos” se le sumaron el concepto “DEBITOS VARIOS -F-” y los consumos normales, los cuales generan impuestos a los sellos, dando un saldo a pagar superior al que correspondía (correspondía \$173,15 de impuestos a los sellos, no \$1.788,11). Lo que correspondía era rectificar el resumen de tarjeta de crédito anterior.

Posteriormente en los resúmenes emitidos por la tarjeta de crédito VISA se verifican los mismos ítems que generan los mismos errores antes mencionados en forma alternada.

El perito arriba a la siguiente conclusión: “Con respecto a los productos: Caja de Ahorros en pesos, Caja de Ahorros en dólares y Caja de Ahorros en euros, todos presentan saldos 0 de acuerdo a los resúmenes de cuenta aportados por el demandado. Es decir, no existe deuda exigible. Con respecto a los productos: Tarjeta de crédito VISA y Tarjeta de crédito MASTERCARD, las mismas presentan hasta las fechas antes mencionados, saldo \$0, de acuerdo a los resúmenes de tarjeta de crédito aportados por el demandado. Es decir, no existe deuda exigible”. Ahora bien, con respecto al producto “Cuenta Corriente Bancaria

en pesos, la deuda está compuesta por los montos girados al descubierto para el pago de las tarjetas de crédito VISA y MASTERCAD al día del vencimiento de dichos resúmenes por los siguientes importes originales de: a) \$78,11 (08/02/2021) b) \$13.073,89 (07/06/2021) c) \$3.409,35 (07/06/2021). Dictamino que los importes de \$78,11 más \$13.073,89 más impuestos e intereses, resultan una deuda genuina en base al contrato “Condiciones generales que rigen la operatoria de los productos y servicios de Banco BBVA Argentina S. A.” acompañado por el demandado BANCO BBVA ARGENTINA S.A. Por el contrario, el importe de \$3.409,35 más impuestos e intereses no resulta una deuda genuina, ya que el actor abonó con anterioridad al vencimiento del resumen de la tarjeta de crédito MASTERCARD, el monto total del resumen”.

En este sentido, y conforme lo señalado por el experto en la materia cuyo dictamen no fue impugnado por las partes, cabe concluir que de la deuda reclamada por la parte demandada solamente el importe de \$3.409,35 más impuestos e intereses no resulta una deuda genuina en base a las estipulaciones del contrato celebrado, mientras que los restantes montos reclamados -más impuestos e intereses- si obedecieron a una deuda genuina.

5. b) Incumplimiento al deber de información y de trato digno. En este orden de ideas, cabe señalar que el deber de información es una de las cuestiones centrales o fundamentales dentro del ámbito del derecho de consumo lo constituye el deber de información que pesa sobre el proveedor -una entidad bancaria en el presente caso-, y que se consagra desde el punto de vista del consumidor como el derecho a conocer la totalidad de las circunstancias que rodean el negocio jurídico a celebrar.

Tal como lo expresé en anteriores oportunidades, el deber de información encuentra su justificación en la desigualdad existente entre las partes. Desigualdad que se encuentra dada en cuanto a que el proveedor, es un profesional en la materia y el que concentra todo el conocimiento del negocio en sí, mientras que el consumidor carece de conocimiento respecto de este contrato. Por ello entiendo que el deber de información tiende a romper el desequilibrio existente entre el experto y el profano.

En este punto, señalo que es de público conocimiento que el actor es docente universitario en la Facultad de Derecho de la UNT y ejerce la profesión liberal de abogado. Ahora bien, si bien puede presumirse que el actor por su formación profesional tiene mayor conocimiento en la temática (contrato de tarjeta de crédito bancario) que la generalidad de

las personas y que podría tener conocimientos superiores a los de un "consumidor medio" en lo que respecta a la información que se consigna en un resumen de tarjeta de crédito y/o resumen de cuenta corriente bancaria, lo que constituye una noción de hecho perteneciente a la experiencia común (art. 127, CPCCT), lo cierto es que surge invocado -ni mucho menos acreditado en la causa- que el actor sea un experto en la materia. Por lo demás, preciso que el actor abogado como cualquier consumidor tiene derecho a que se le informe claramente sobre las características y detalles del servicio contratado, así como sobre su precio, formas de pago y condiciones contractuales, lo cual reitero no fue debidamente acreditado en la causa.

Cabe tener en cuenta que el fundamento mismo del deber de informar, se encuentra en el principio de buena fe, de manera tal que la otra parte comprenda el negocio a celebrar. Ahora bien, esta interacción comunicacional debe ser eficaz a fin de que una vez culminado su proceso el sujeto receptor, pueda satisfacer su interés de obtener un conocimiento pleno de aquello que le incumbe directamente y que está fuera de su conciencia (Vallespino Carlos Gustavo. Ossola Federico Alejandro. La obligación de informar en los contratos. Ed. Hamurabi., pág. 183).

Con la información se persiguen dos finalidades; por un lado, evitar daños y por el otro evitar la inferioridad negocial que puede generarse, si no se suministran los datos relevantes del negocio o se suministran datos erróneos (Quaglia, Marcelo C. Promoción y publicidad vs. Oferta e información. La Ley, 2011-F-101).

Son diversas las normas en todo el ordenamiento jurídico que imponen la obligatoriedad de la información. Así el art. 42 de la Constitución Nacional dispone que el consumidor tiene derecho a recibir información adecuada y veraz. El art. 4 de la ley de defensa al consumidor dispone que la información debe ser cierta, clara y detallada. A su vez el Código Civil y Comercial, en diversos artículos habla de información cierta, detallada, gratuita, suficiente, específica y comprensible, clara, precisa y adecuada (arts. 58, 59, 1100)..

Este deber de información pesa no solo en la génesis del contrato, sino durante toda la ejecución del mismo.

En este sentido, los términos en que fue realizada la publicación digital de las tarjetas, sumado a la falta de información veraz y adecuada en cuanto al giro en descubierto, indujeron al consumidor a un error o confusión en cuanto a las verdaderas condiciones de comercialización del producto bancario que estaba adquiriendo, a lo que se agrega que

según expresamente lo señala la parte demandada la información relevante al funcionamiento de dicha cuenta corriente habría sido proporcionada en una llamada telefónica de escasa duración en la cual se le habría brindado al consumidor muchísimos datos relacionados con la contratación que supuestamente acababa de perfeccionar y dicha desinformación evidentemente llevó al actor a desconocer los saldos que se le cobraban y la posibilidad de que el banco gire en descubierto.

A su vez, las restantes pruebas aportadas al proceso no permiten acreditar que con posterioridad al desconocimiento de saldos, se hubiera suministrado al actor información clara, precisa y detallada de las deudas que se le imputaban. Todo lo cual, sin lugar a dudas, derivó en un claro perjuicio para el actor, en tanto se efectuaron débitos en su cuenta corriente para cancelar deudas genuinas de resúmenes de tarjetas de crédito, que él había canceló tardíamente en atención a que desconocía la posibilidad de que el banco gire en descubierto para pagar en tiempo y forma la deuda de las tarjetas de crédito.

Al respecto, destaco que es obligación del Banco informar al cliente todos los movimientos y operaciones que se realicen en la cuenta y contestar todas las solicitudes de información que requieran los clientes, acorde al principio de buena fe en la ejecución del contrato (CACCMPT San Rafael . 30/11/16, “Casatti, Rodolfo Alejandro c. Banco Supervielle S.A.” Microjuris, MJJ102243). (Ibid, pág. 358).

En efecto, el Banco debió cumplir con el deber de información y también con un deber de asesoramiento o consejo y de advertencia, respecto de los alcances de su situación crediticia al actor, y en particular, respecto de las consecuencias de no pagar en tiempo y forma los resúmenes de las tarjetas de crédito y la posibilidad de que el banco gire en descubierto en este caso.

Al deber de información, de consejo y advertencia omitido por el demandado, se agregó otra práctica abusiva del banco contraria a los derechos del consumidor consistente en el traspaso del saldo deudor a la cuenta corriente bancaria sin comunicación previa, comunicación que probablemente hubiera evitado la promoción de estos procesos judiciales, así como los perjuicios que su resarcimiento reclama el actor.

En este punto, comparto lo señalado por la Fiscalía Civil en cuanto a que la carta documento remitida por el actor en fecha 12/08/2021 no fue respondida por la entidad financiera, conforme surge del CA3 producido en el Expte. 3603/21. A su vez, y en idéntico cuaderno de pruebas (CA3 Expte. 3603/21) consta Resolución de fecha 15/09/2022 dictada

por el Director de la DCI en el marco del expediente administrativo N° 3671/311-R-21, en la cual impuso al Banco demandado una sanción de multa de \$50.000 por estar acreditada la infracción al Art. 4 de la Ley 24.240, a lo que agrego que en el CA3 producido en el Expte. 3603/21.

En cuanto a lo invocado por el actor respecto a que la entidad demandada no cumplió con los términos y condiciones de la contratación convenida, tengo que el art. 19 de la LDC expresamente dispone que “Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos”.

Al respecto, tengo que en el cuaderno de pruebas CA2 Expte. 157/22 consta Resolución de fecha 17/10/2023 dictada por el Director de la DCI en el marco del expediente administrativo N° 2625/311-DCI-23, en la cual impuso al Banco demandado una nueva sanción de multa de \$300.000 por estar acreditada la infracción al Art. 19 de la Ley 24.240, en tanto se imputó al banco demandado no haber respetado los términos y condiciones convenidas oportunamente con el actor, toda vez que habría efectuado el cierre de las tarjetas Visa y Mastercard y luego procedieron a unificar las deudas de ambas tarjetas generando un perjuicio económico al actor sin que se encuentre una solución en las audiencias celebradas, surgiendo de dicha resolución que la parte demandada “ni siquiera presenta descargo” a pesar de haber sido notificada de dicha imputación, agregando que “tal postura procesal, se traduce en un desinterés manifiesto en el reclamo del denunciante”.

La doctrina, tal como señalan Sahián y Stiglitz, define el trato digno como un respeto agravado hacia el consumidor, reconociendo su vulnerabilidad inherente en la relación de consumo. Este principio fundamental impide cualquier forma de menosprecio, desconsideración, ultraje, postergación o agravio derivado de dicha asimetría estructural. El derecho a un trato digno, equitativo y no discriminatorio se erige como un derecho subjetivo autónomo y esencial del consumidor, con fundamento constitucional y en diversos instrumentos internacionales de derechos humanos (arts. 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional; Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre art. II; Convención Americana sobre Derechos Humanos arts. 1.1 y 24; Declaración Universal de Derechos Humanos Preámbulo y arts. 1º, 2º y 7º; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales art. 2º; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos arts. 14, 20, 24 y 26). Este derecho se encuentra expresamente contemplado en el art. 8 bis de la Ley de

Defensa del Consumidor y ha sido recientemente integrado al Código Civil y Comercial de la Nación en sus arts. 1097 (trato digno) y 1098 (trato equitativo). Es crucial destacar que el trato digno y equitativo debe observarse a lo largo de toda la relación de consumo, abarcando desde su inicio y desarrollo hasta su finalización. Si bien el Código Civil y Comercial ubica la norma en la etapa de formación del consentimiento, las prácticas que vulneran este derecho pueden manifestarse en cualquier momento de la relación contractual, ya sea durante la celebración del contrato o en su ejecución.

Al respecto, tengo que el actor sostiene que “que en fecha 10/08/21 se acercó personalmente al banco a dar de bajas la TC debido a que el accionado lo llamó en reiteradas ocasiones, que dejó asentada una queja en el libro del banco demandado en fecha 12/08/21 y que también remitió distintas misivas al demandado que al día de hoy no fueron respondidas

En cuanto a lo señalado respecto a que “los números de teléfono utilizados para acosar a su representado eran los siguientes: 01122330001, 01122330000, 01152826100, 01155638360, 01161758126, entre otros”, lo cierto es que dichos números no concuerdan con los informados en fecha 29/09/2022 por el letrado Molina como los “números de teléfonos y celulares por medio de los cuales la entidad bancaria realiza gestiones de cobranza” (ver cuaderno de pruebas A4 Expte. 3603/21), lo cierto es que de la contestación de oficio de AMX Claro efectuada en el cuaderno D2 Expte. 3603/21 surgen diversas llamadas efectuadas al número indicado por el actor como propio con característica de Buenos Aires (11), entre las cuales consta el número 1122330001 (llamadas realizada los días 20/08/2021, el 23/08/2021, el 06/09/2021 y el 16/09/2021), pero también surge que recibió otras llamadas de diversos números que tampoco concuerdan con los números indicados en el cuaderno de pruebas A4 Expte. 3603/21 (1169602128 el 24/08/2021, 1165906880 y 1165906971 el 27/08/2021, 1162751108 el 02/09/2021; 1133010578 el 03/09/2021; 1131472567 el 08/09/202; 1161758527 los días 08/09/202 y 22/09/2021; 1153344298 el 21/09/2021; 1159261971 el 24/09/2021; 1161660351 el 27/09/2021; 1161758527 el 27/09/2021; 1156000661 el 28/09/2021).

Adicionalmente, esta Magistrada advierte que el accionante sostiene que la demandada procedió al cierre unilateral de su cuenta, a la emisión de un certificado de deuda conforme a los artículos 1404 a 1406 del Código Civil y Comercial de la Nación, y a la cancelación de la totalidad de sus tarjetas de crédito. No obstante, advierto que el propio

actor en su escrito inicial reconoció haber solicitado a la demandada la cancelación de sus productos. Ahora bien ello, no modifica lo señalado en cuanto a que el actor no recibió la información solicitada cuando se presentó en el banco en fecha 10/08/2021, lo cual lo obligó a enviar una Carta Documento en fecha 12/08/2021 que no fue respondida por la demandada.

Asimismo, cabe señalar que la comunicación de la supuesta deuda al BCRA (prematuramente informada según da cuenta la medida cautelar en este proceso judicial que ordenó a la entidad bancaria no informar deuda alguna, a las entidades que informan la situación financiera (Banco Central, Veraz, Nosis, etc.), por el servicio de cuenta corrientes bancarias abiertas a nombre del actor), configura una práctica abusiva (Art. 8bis LDC) por resultar intimidatoria respecto del consumidor involucrado y por lesionar su derecho a la protección de sus intereses económicos (Art. 42 CN), razón por la cual la demandada deberá responder por las consecuencias dañosas que dicha conducta le ocasionó al actor.

En este punto, no puedo soslayar que la Constitución Nacional, en el párrafo inicial de su artículo 42, ya consagra el derecho de los consumidores y usuarios, dentro del marco de la relación de consumo, a recibir un trato equitativo y digno, y en esta causa no logró acreditarse que la accionada hubiera dado cumplimiento con dicho deber (art. 322 y 487 del CPCCT), debiendo, por tanto, cargar con las consecuencias disvaliosas que ello le trae aparejado.

6. Responsabilidad. En razón de todo lo considerado, corresponde atribuir responsabilidad a la demandada, en su calidad de proveedora del servicio de la tarjeta de crédito Visa y Mastercard, ante el incumplimiento de los deberes de información y de trato digno y equitativo constatados en relación al actor, en su calidad de consumidor, al no acreditar que hubiera brindado la información solicitada por el actor, lo cual contribuyó a que la deuda se incremente en razón de los intereses que se generaron por el saldo negativo de su cuenta corriente.

Ahora bien, en cuanto a las pretensiones del actor exteriorizadas en la demanda presentada en el Expte. 3603/21, es decir, que ordene a la demandada a: 1) entregar a su mandante -si existiesen- copia del contrato por adhesión bancario de cuenta corriente y de tarjetas de crédito firmado ológrafamente con el Banco demandado; 2) cerrar todas las cuentas corrientes bancarias en pesos argentinos, dólares americanos, euros, o cualquier otra moneda, que el demandado haya abierto a nombre de su mandante; 3) entregar un libre

deuda a su mandante de los productos pertenecientes a la demandada hasta noviembre del 2021, 4) daños y perjuicios y 5) daño punitivo; adelanto que solo corresponderá que me pronuncie respecto a los daños reclamados. En efecto, respecto a lo reclamado en el punto 1) lo cierto es que de la demanda, de la contestación de demanda y del análisis de las pruebas ofrecidas y producidas en ambas causas no surge la existencia del contrato por adhesión bancario de cuenta corriente y de tarjetas de crédito firmado ológrafamente con el Banco demandado; mientras que lo peticionado en el punto 2) relacionado con el cierre de todas las cuentas bancarias ya habría sido efectuado por la parte demandada, de manera compulsiva según los hechos relatados por el actor en la nueva demanda presentada en el Expte. 157/2; por último y en cuanto a que ordene a la demandada entregar un libre deuda de los productos pertenecientes a la demandada hasta noviembre del 2021, me remito a lo indicado a la prueba pericial contable en cuanto a que parte de la deuda reclamada por la entidad bancaria es genuina.

A su vez, y en cuanto a las pretensiones del actor en el Expte 157/22 en torno a que ordene a la demandada: 1) Corregir, rectificar y enviar a su mandante, los resúmenes de tarjetas de crédito Visa y Mastercard del mes de diciembre del año 2021 y meses siguientes, debidamente impugnados por su mandante por carta documento, de conformidad con lo estipulado en el art. 26 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065), la cual no fue respondida por la demandada en contradicción con lo estipulado por el art. 27 de la mencionada ley; ello, conforme a las obligaciones a plazo contraídas por su mandante (obligaciones no exigibles); 2) Proveer la información relacionada a las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y Mastercard mencionadas; 3) Recibir en pago los montos depositados por los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard, de las obligaciones no exigibles desde diciembre del año 2021, habilitando a tal fin una cuenta judicial, y posteriormente obligar al demandado a entregar un libre deuda por tales conceptos; 4) Cumplir con todo el procedimiento establecido en los arts. 26 al 30 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065) , 5) daños y perjuicios y 6) daños punitivos;

En cuanto a lo indicado en los puntos 1), 2) y 4) lo cierto es que de las constancias de la causa surge que el actor impugnó los resúmenes de las tarjetas de crédito VISA y Mastercard y de cuenta corriente bancaria correspondiente a diciembre 2021 y requirió información sobre dichas cuestiones, información que no fue proporcionado por el Banco demandado conforme lo ya señalado. En consecuencia, ante la falta de cumplimiento

del deber de información acorde al deber de buena fe (Arts. 9 y 961 CCCN), corresponde receptar la pretensión esgrimida por el actor en lo que respecta al cumplimiento efectivo del deber de información.

En consecuencia, corresponde hacer saber a la demandada que deberá brindar al actor en el plazo de 10 días de quedar firme la presente resolución, información cierta, detallada, clara y fácilmente comprensible (Art. 4 LDC y Art. 1100 CCCN) acerca de las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y Mastercard mencionada. En idéntico plazo, el Banco BBVA Argentina SA. deberá dar trámite y resolución a la impugnación efectuada por el Sr. Felipe Rougés mediante carta documento de fecha 10/12/2021, debiendo cumplir lo dispuesto en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065. Por último, corresponde también dejar establecido que el cumplimiento de lo resuelto en este punto debe efectuarse sin costo para el actor y eximiéndolo de los intereses y cargos adicionales o penalidades desde la fecha de remisión de la carta documento de fecha 10/12/2021 por medio de la cual se impugnaron los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard. Ello, en razón de que la accionada incumplió con el deber de información y omitió dar trámite a dicha impugnación de acuerdo con el procedimiento establecido en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065, en tanto resultaría contrario a derecho que se obligue al actor a abonar intereses moratorios y/o penalidades desde la fecha en que el Sr. Rougés solicitó información e impugnó el resumen, sin obtener respuesta alguna por parte de la demandada, obligándolo a iniciar dos procesos judiciales a fin de que la demandada cumpla con su obligación.

En cuanto a lo señalado en el punto 3), una vez firme este pronunciamiento el actor podrá solicitar que Secretaría abra una cuenta judicial a efectos de depositar las sumas adeudadas genuinamente por los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard más impuestos e intereses, conforme da cuenta el informe pericial contable no cuestionado por las partes. Una vez acreditado el cumplimiento de ello, la demandada deberá entregar un libre deuda por tales conceptos.

Por último, lo relacionado con los reclamos indemnizatorios mencionados como puntos 5) y 6) de las pretensiones del actor, serán analizadas en lo que sigue.

7. Reclamo indemnizatorio por daños y perjuicios . A continuación, corresponde analizar la procedencia de los rubros peticionados por la actora en cada demanda.

7. 1. Daño emergente. La actora peticiona este rubro en ambos procesos: a) En el expediente nº 3603/21 reclamó la suma de \$61.200, más sus intereses o lo que más o en menos resulte de la prueba, alegando que como resultado de la falta de información su mandante resultó damnificado en los siguientes gastos: *Gastos de envío de las dos cartas documentos de fecha 12/08/21 y 20/10/21 por la suma de pesos un mil doscientos (\$1200); es decir, \$600 pesos por cada una; *Honorarios profesionales por redacción de la carta documento de fecha 12/08/21 por la suma de pesos treinta mil (\$30.000); *Honorarios profesionales por redacción de la denuncia en la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán por la suma de pesos treinta mil (\$30.000), adjuntando facturas de sus abogados.

En lo concerniente a los gastos reclamados (remisión de cartas documentos y honorarios correspondientes a profesionales que lo representaron en las instancias extrajudiciales) al guardar relación directa con el trámite del proceso, los mismos quedan comprendidos dentro de la condena en costas (cfr. en tal sentido lo señalado en Proceso de Daños, Kiper, Tomo II, pág. 330). Consecuentemente, dichos gastos no configuran un daño material que corresponda reconocer en este pronunciamiento y, por tanto, quedarán abarcados en la imposición de las costas, no resultando pertinente su indemnización por separado. A su vez, señalo tales gastos podrán ser incorporados en su oportunidad y si la actora lo estima pertinente en la planilla de gastos prevista por el art. 609 CPCCT.

Al respecto, jurisprudencia que comparto ha señalado “cabe recordar que, la condena en costas comprende todos aquellos gastos que guardan relación de causa a efecto en el trámite del proceso, entre los que se pueden mencionar la tasa de justicia, erogaciones especiales (poder judicial especial, fotocopias, gastos de edictos, gastos por anotación de embargo preventivo en el proceso de daños, etc.) y los honorarios de los profesionales que intervinieron en el proceso (cfr. Proceso de Daños, Kiper, Tomo II, pág. 330). Asimismo, se ha señalado que los gastos por el envío de cartas documentos se encuentran comprendidos dentro de las costas que debe soportar la parte vencida, y que “los desembolsos inherentes a los informes y comunicaciones extrajudiciales que el actor realice antes de instaurar la demanda configuran, en principio, gastos destinados a evitar el pleito quedando comprendidos en la genérica condena en costas aplicada al vencido, los cuales deberán ser incluidos en la liquidación de daños causídicos correspondientes a la liquidación que se practique en la etapa de ejecución de sentencia.” (ob. ut supra citado,

pág. 335) (cf. CCCC, Sala 3, Sent. nº 573 del 03/11/2017 y Sent. nº 137 del 28/03/2018)” (CCCC, Sala 1 “PLITMAN FRANCO DAVID Vs. SERVICIOS FINANCIEROS WALLMART Y OTROS S/ SUMARIO (RESIDUAL). Nro. Expte: 1602/21, Sentencia nº 56 del 27/02/2025).

7. 2. En el expediente nº 157/22, el actor peticiona la suma de \$740, más sus intereses, por los gastos de envío de carta documento de fecha 10/12/2021.

Por idénticos argumentos a los arriba expuesto, la pretensión indemnizatoria no puede prosperar.

7. 2. Lucro cesante. a) En el expediente nº 3603/21 el actor peticiona la suma de \$30.000 por la asistencia del actor a la audiencia y por la confección de la carta documento de fecha 20/10/2021.

En sentido estricto, el lucro cesante no es un menoscabo patrimonial actual sino una imposibilidad de continuar con el desarrollo patrimonial de la manera esperada, o, al menos, la generación de ingresos suficientes de manera continua (Molina Sandoval; Derecho de Daños; pág. 337).

La procedencia del reclamo por lucro cesante está sujeta a que la imposibilidad de realizar determinada actividad laboral o eventualmente su merma, sea de carácter transitorio, total o parcial durante el lapso de convalecencia de la víctima, porque de lo contrario, de ahí en más, opera el restablecimiento o queda consagrada la incapacidad permanente (CNC sala A; Martínez, Rodolfo H. y otro v. García, Abel y otro; 11/03/1996; TR LALEY 1/47192).

Ahora bien, el actor no aportó ningún parámetro objetivo a los fines de justificar la procedencia y la cuantía del rubro reclamado lo cual impide que acoger lo peticionado. Tampoco acreditó la imposibilidad transitoria de efectuar su actividad laboral de manera normal, ni precisó cuál era su actividad y las ganancias que dejó de percibir. Sobre esta plataforma, entiendo que no se dan los requisitos exigidos para la procedencia de este rubro, razón por la que corresponde rechazar lo solicitado.

7. 2. b) En el expediente nº 157/22, el actor funda su pedido en que ha dejado de lado su trabajo habitual de abogado a los fines de confeccionar la Carta Documento de fecha 10/12/2021, la denuncia ante la DCI y el requerimiento de mediación en este juicio por lo que fija el lucro cesante en la suma de \$150.000, equivalente a 3 consultas escritas, más sus respectivos intereses.

En virtud de lo anteriormente señalado, corresponde en igual sentencia desestimar esta pretensión indemnizatoria.

7. 3. Daño moral. El actor solicita por este rubro la suma de \$200.000 en el expediente n° 3603/21; y de \$1.000.000 en el expediente n° 157/22, en primer lugar por la intención dolosa de la demandada de informar una deuda no exigible a pesar de tener prohibición de hacerlo, conforme surge de la medida cautelar dictada en el expediente n° 3603/21, y de esta forma producirle un daño intencional y doloso, en tanto no puede sacar ningún crédito, ni tarjeta de crédito por esta situación descripta, lo que le ocasionó una enorme aflicción espiritual; y, en segundo lugar, por negarse la demandada a otorgar a su mandante la información necesaria de conformidad al art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y al art. 27 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065).

En lo que atañe al daño moral, el artículo 1716 del CCCN establece que la violación del deber de no dañar a otro, o el incumplimiento de una obligación, da lugar a la reparación del daño causado. La misma aprehende el daño a las afecciones espirituales legítimas de la persona damnificada (artículo 1738 CCCN), como lo es el consumidor en este caso.

Es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, de carácter extrapatrimonial, y su reparación tiene por objeto indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre y que son: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos. No requiere prueba específica en cuanto ha de tenérselo por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica (artículo 1078 C.C. y su doctrina; S.C.B.A., 13-6-89, "Miguez, Rubén y otros c/Comarca S.A. y otro" - L 40.790- El Derecho, T 136, página 526).

Preliminarmente, advierto que el actor no produjo ninguna prueba de lo indicado en su demanda en cuanto a los perjuicios ocasionados por la demandada en torno a la suspensión de la obra en contracción, a la imposibilidad de acceder a viajes de placer y a los supuestos perjuicios por no poder acceder al crédito.

En este último punto (imposibilidad de acceder al crédito por encontrarse afectado por la demandada), destaco que en fecha **03 de diciembre de 2021** en el marco de este **Expte. n° 3603/21** se resolvió: **"I.- HACER LUGAR** a la cautelar de "no innovar", solicitada por el actor, en base a lo considerado. En consecuencia, previa caución juratoria del

peticionante y bajo su exclusiva responsabilidad, ORDENAR al Banco BBVA Argentina S.A., no informe deuda alguna, a las entidades que informan la situación financiera (Banco Central, Veraz, Nosis, etc.), por el servicio de cuenta corrientes bancarias en mencionada entidad, que se encuentra abierta, a nombre de Felipe Mariano Rouges, DNI N° 30.598.375; debiendo la parte demandada desplegar la actividad administrativa que estime corresponder a los efectos de cumplimentar la presente manda. Notifíquese personalmente a las partes. Se habilitan días y horas. **II.- HACER LUGAR** a la "cautelar innovativa", solicitada por el actor, en base a lo considerado. En consecuencia, previa caución juratoria del peticionante y bajo su exclusiva responsabilidad, ORDENAR al Banco BBVA Argentina S.A., se abstenga de seguir llamando por teléfono al actor Felipe Mariano Rouges, DNI N° 30.598.375 al celular n° 381-4447821, debiendo la parte demandada desplegar la actividad administrativa que estime corresponder a los efectos de cumplimentar la presente manda...”.

De las constancias del incidente n° 1 del Expte. n° 3603/21 y en lo aquí pertinente, tengo que por sentencia del 05/08/2022 se ordenó llevar adelante la ejecución de sentencia promovida por la parte actora “ROUGES FELIPE MARIANO CUIT 20-30598375-7, en contra de BANCO BBVA ARGENTINA S.A CUIT 30-50000319-3., hasta hacerse trance y con su producido íntegro pago de la suma de \$ 4000 en concepto de capital más \$ 1.200 calculada por acrecidas.

A su vez, consta que el actor en fecha 27/09/2024 amplió la planilla de astreintes por la suma de \$714.000, cuyo traslado se ordenó en fecha 07/10/2024, quedando aprobada conforme art. 609 y siguientes del CPCCT.

No escapa a esta Magistrada que en este proceso el actor argumentó que la baja de las tarjetas de crédito le impidió realizar viajes de placer y que a raíz de ello tuvo interrumpir la construcción de su vivienda, no es menos cierto que ello no está probado en tanto el actor no acompañó, ni produjo ninguna prueba que sustente los dichos, y que, por lo demás, lo cierto es que el propio actor admite que la decisión de dar de baja las tarjetas la tomó cuando concurrió a la entidad bancaria el 10/08/2021.

A su vez, advierto que el actor no ha acompañado elemento probatorio alguno en el marco del segundo proceso de haber solicitado una nueva tarjeta, ni de sus dificultades para acceder al crédito, no habiendo ofrecido ni producido prueba tendiente a ello en la etapa procesal oportuna. En este punto, preciso que el informe de la central de deudores del Banco Central de la República fue adjuntado en el incidente arriba mencionado únicamente

a los fines de acreditar que la entidad demandada incumplió la medida cautelar dictada y ampliar la planilla de astreintes.

Sin perjuicio de ello, pondero que en materia consumeril, en razón de la situación de debilidad y vulnerabilidad en que se presentan los consumidores en relación a los proveedores, el criterio de apreciación del daño moral debe flexibilizarse. En este sentido nuestro Superior Tribunal postula que “[...] la existencia del daño moral puede considerarse demostrada a partir de la acción antijurídica -daño in re ipsa- sin que sea necesaria prueba directa y específica sobre la conmoción espiritual sufrida” (cfr.: CSJTuc, Sentencia N° 22 del 06/02/2009 y los fallos relacionados allí citados).

Al respecto, se ha señalado que “...si bien en un principio se sostuvo que la procedencia del daño moral en el ámbito contractual era más bien restrictiva, luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios (cfr. Jorge Mario Galdós en comentario al artículo 1.741 del Código Civil y Comercial de la Nación, comentado, y dirigido por Ricardo Luis Lorenzetti, tomo VIII, edit. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, año 2015, p. 499). Habiéndose sostenido que “el daño no patrimonial o extrapatrimonial o moral constituye un daño presumido cuando se trata en varios supuestos fácticos, particularmente en lo que atañe a incumplimientos en el marco de las relaciones de consumo y en los que los padecimientos, fastidios y disgustos que superan ampliamente el umbral de lo que se denomina “daños morales mínimos” para configurar, por su entidad y persistencia, un daño resarcible en los términos de los citados arts. 1737, 1741 y ccs. Cód. Civ. y Comercial” (CCiv. y Com. de Azul, Sala II en “Ibarlucía Miguel...”, Causa N° 64.537, fallo del 12/03/2020, voto del Dr. Galdós). En base a tales premisas, considero que en el caso particular el rubro reclamado efectivamente es procedente. El mismo deriva de la situación de incertidumbre en la que se vio inmersa la actora ante indiferencia demostrada por la demandada, quien contrariamente a lo actuado, pudo con un mínimo de diligencia arbitrar oportunamente los medios necesarios para evitar que su cliente pudiera sufrir mayores perjuicios. Y estas circunstancias por sí mismas son hábiles para producir un perjuicio espiritual y como tal, resarcible, al tratarse de padecimientos que exceden los que debieran ser ordinarios en la relación empresarial con el ahorrista, cuya frustración de sus expectativas y de la confianza depositada frente al incumplimiento indudablemente habrá de proyectarse más allá del ámbito económico. Resultando el comportamiento observado por la demandada violatorio de los deberes -sobre todo de adecuada información- que como

mandataria tenía a su cargo, y que reviste virtualidad para provocar al actor/consumidor una lesión de índole extrapatrimonial o moral, que corresponde sea reparada, conforme al art. 1.741 del CCyC; siendo razonable inferir conforme al curso normal de las cosas, que la situación ha repercutido en su estado de ánimo, perturbando su tranquilidad de espíritu y cotidianeidad, provocándole angustias e incomodidades (CCCC, Sala 1, “HERRERA ADRIANA MARINA Vs. PLAN OVALO S.A. DE AHORROS PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARIO (RESIDUAL), Sentencia nº 219 del 30/04/2025), precisando que lo allí señalado resulta igualmente aplicable a este proceso en el cual quedó acreditada la situación de incertidumbre en la que se vio inmerso el actor ante indiferencia demostrada por la demandada, quien no contestó la carta documento remitida ni le brindó en su oportunidad la información petitionada, pese a que en su condición de experto contaba los medios necesarios para evitar que su cliente pudiera sufrir mayores perjuicios. A ello se agrega que el actor debió iniciar dos proceso ante la pérdida de la confianza depositada frente al incumplimiento de la demanda y especialmente ante la falta de adecuada información, circunstancias que evidentemente provocaron en el actor/consumidor una lesión de índole extrapatrimonial o moral, que corresponde sea reparada, conforme al art. 1.741 del CCyC; siendo razonable inferir conforme al curso normal de las cosas, que la situación ha repercutido en su estado de ánimo, perturbando su tranquilidad de espíritu y cotidianeidad, provocándole angustias e incomodidades.

Particularmente, tengo presente que el artículo 1741 del CCCN prescribe que el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas. Este criterio de cuantificación significa la recepción de la elaboración doctrinaria y jurisprudencial que entiende que, si bien los daños morales son inconmensurables (aunque no necesariamente imborrables, graves, traumáticos), pueden y deben lograrse consensos sobre los montos indemnizatorios. Por ello lo que hay que medir en números no es el daño sino las satisfacciones que puede lograr cada indemnización (Cfr. Cám. CCC, Sala 1, en “Capisano vs. Caja de Seguros”, Sent. 110 del 31/03/2023 con cita en este punto a Zavala González).

Sobre estos fundamentos estimo correcto cuantificar la partida indemnizatoria en \$500.000. Para la estimación de este rubro y a los fines de arribar a una resolución razonablemente fundada (art. 3 CCCN), tuve presente al momento de este pronunciamiento el monto aludido permite adquirir un Smart TV, bien de consumo susceptible de permitirle al

actor acceder a servicios de consumo y esparcimiento que le permitan compensar las angustias y el sufrimiento padecido a raíz del daño que se busca resarcir.

A dichas sumas se adicionarán intereses a calcular desde la fecha de la primera intimación por carta documento realizada por el actor (12/08/2021) hasta la fecha de esta sentencia, aplicando una tasa del 8% anual (art. 1748, CCCN); y desde esta sentencia hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

7. 4. Daño punitivo. El actor solicita la fijación de daño punitivo en ambos procesos conexos, dejando librada su cuantía a la suma que esta Magistrada considere procedente

.Al respecto, comienzo por señalar que el art. 52 bis de la Ley n° 24.240 (incorporado por Ley n° 26.361) instituye la figura de una “multa civil” a favor del consumidor y a instancias del proveedor. La sanción punitiva en el Derecho del Consumidor se explica por la función de tutela que la Ley n° 24.240 atribuye al Estado, a los efectos de disuadir a las empresas proveedoras de incurrir en conductas reiteradas y desaprensivas que lesionen a los bienes jurídicos protegidos por la ley de defensa del consumidor.

Y si bien la norma sólo exige el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales para con el consumidor, existe consenso dominante en doctrina y jurisprudencia en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., ob. cit.) o como refiere Pizarro un “menosprecio del dañador hacia el resultado y por las consecuencias que genera su accionar, aun cuando en el caso concreto pueda no haber mediado beneficio económico derivado del ilícito.” (citado por Picasso, Sebastián en “Ley de Defensa del consumidor comentada y anotada” Picasso, S. y Vázquez Ferreyra A., Ed. La Ley, 2009, p. 602 en nota 1332).

Es que, dada su profesionalidad y expertiz, resulta inadmisibles que la demandada haya actuado de la manera que lo hizo con relación a la actora (art. 1.725 CCCN), comportamiento que aparece reñido con el trato digno que la C.N. (art. 42), LDC (art. 8 bis) y CCCN (art. 1.097) garantizan al consumidor, siendo todo ello dirimente para la aplicación del

rubro en cuestión.

Es importante resaltar que la demandada fue sancionada por la Dirección de Comercio Interior con una primera multa de \$50.000 impuesta el 15/09/2022 y una segunda multa de \$300.000 en fecha 17/10/2023.

En lo tocante al quantum de la sanción, es sabido que se trata de una tarea delicada, siendo algunas premisas a ponderar: a) que no es un resarcimiento; b) que tiene carácter sancionatorio; c) que incide la gravedad de la falta; d) que no tiene relación directa y lineal con los rubros indemnizatorios; e) que debe cumplir una función preventiva disuadiendo al infractor de reincidir en conductas análogas.

Por lo expuesto, teniendo en cuenta que la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos, estimo adecuado justipreciar este concepto en la suma equivalente a una Canasta Básica total para el Hogar tipo 3.

8. Corolario. Por lo expuesto corresponde hacer lugar parcialmente a la demanda de daños y perjuicios iniciada por Felipe Mariano Rougés en contra de Banco BBVA Argentina S.A. y, en consecuencia, condeno a ésta última a: 1) brindar al actor en el plazo de 10 días de quedar firme la presente resolución, información cierta, detallada, clara y fácilmente comprensible (Art. 4 LDC y Art. 1100 CCCN) acerca de las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y Mastercard mencionada. En idéntico plazo, el Banco BBVA Argentina SA. deberá dar trámite y resolución a la impugnación efectuada por el Sr. Felipe Rougés mediante carta documento de fecha 10/12/2021, debiendo cumplir lo dispuesto en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065, dejando establecido que el cumplimiento de lo resuelto en este punto debe efectuarse sin costo para el actor y eximiéndolo de los intereses y cargos adicionales o penalidades desde la fecha de remisión de la carta documento de fecha 10/12/2021 por medio de la cual se impugnaron los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard; 2) abonar al actor Felipe Mariano Rougés la suma de \$500.000 en concepto de daño moral, con más intereses a calcularse en la forma arriba considerada, y el monto equivalente a una Canasta Básica total para el Hogar 3 en concepto de daños punitivos, en el término de diez días de notificada la presente resolución.

Una vez firme este pronunciamiento el actor podrá solicitar que Secretaría abra una cuenta judicial a efectos de depositar las sumas adeudadas genuinamente por los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard, conforme da cuenta el informe

pericial contable presentado en la causa y no cuestionado por las partes. Una vez acreditado el cumplimiento de ello, la demandada deberá entregar un libre deuda por tales conceptos.

Dejo constancia que he valorado la totalidad de las pruebas existentes en este expediente, así como en las causas traídas a la vista y si no he mencionado alguna puntualmente es por no haberla considerado conducente, ni dirimente en su resolución (cfr. art. 265, inc. 5 CPCCT - ley 6176, y arts. 136 y 214, inc. 4 del CPCCT- ley 9531).

9. Costas. En cuanto a las costas procesales tengo que no prosperaron todas las pretensiones del actor, pero no surge acreditado el incumplimiento al deber de información y trato digno por parte de la entidad bancaria demandada, por lo que estimo justo y equitativo imponer las costas en un 10% al actor y un 90% a la demandada.

Ahora bien, en cuanto a las costas impuestas al actor, tengo en cuenta que el actor no ha litigado sin razón probable, por lo que corresponde eximirlo de su pago, conforme a la regla establecida en el último párrafo del art. 53, LDC (ver en tal sentido lo dispuesto por la CSJT, Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, en la causa “ZEGARRA BALLON DIAZ NORA ANGELICA Vs. VOLSKWAGEN S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS Y OTRO S/ SUMARISIMO (RESIDUAL). Nro. Expte: 862/20”, sentencia nº 819 del 13/06/2024) y a lo dispuesto en el art 487 CPCCT.

10. Honorarios. Reservo pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

1. HACER LUGAR parcialmente a la demanda de cumplimiento contractual y daños y perjuicios iniciada por Felipe Mariano Rougés, DNI N° 29.877.760, en contra de Banco BBVA Argentina S.A. . C.U.I.T. 30-50000319-3, conforme lo considerado. En consecuencia, CONDENO al Banco BBVA Argentina S.A. a: 1) brindar al actor Felipe Mariano Rougés en el plazo de 10 días de quedar firme la presente resolución, información cierta, detallada, clara y fácilmente comprensible (Art. 4 LDC y Art. 1100 CCCN) acerca de las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y Mastercard mencionada. En idéntico plazo, el Banco BBVA Argentina SA. deberá dar trámite y resolución a la impugnación efectuada por el Sr. Felipe Rougés mediante carta documento de fecha 10/12/2021, debiendo cumplir lo dispuesto en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065, dejando establecido que el cumplimiento de lo resuelto en este punto debe efectuarse sin costo para el actor y eximiéndolo de los intereses y cargos adicionales o penalidades desde

la fecha de remisión de la carta documento de fecha 10/12/2021 por medio de la cual se impugnaron los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard; 2) abonar al actor Felipe Mariano Rougés la suma de \$500.000 en concepto de daño moral, con más intereses a calcularse en la forma arriba considerada, y el monto equivalente a una Canasta Básica total para el Hogar 3 en concepto de daños punitivos, en el término de diez días de notificada la presente resolución.

Una vez firme este pronunciamiento el actor podrá solicitar que Secretaría abra una cuenta judicial a efectos de depositar las sumas adeudadas genuinamente por los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard, conforme da cuenta el informe pericial contable presentado en la causa y no cuestionado por las partes. Una vez acreditado el cumplimiento de ello, la demandada deberá entregar un libre deuda por tales conceptos.

2. COSTAS en un 10% a Felipe Mariano Rougés y en un 90% Banco BBVA Argentina S.A., eximiendo al actor de las costas a él impuestas en mérito a lo ponderado.

3. DIFIERO PRONUNCIAMIENTO DE HONORARIOS para su oportunidad.

4. SECRETARÍA deje constancia de la presente sentencia en la causa judicial caratulada **“ROUGÉS FELIPE MARIANO C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S7PROCESOS SUMARIOS”. EXPTE 157/22**”, haciendo saber a las partes de ambos procesos que cualquier presentación recursiva respecto a este pronunciamiento deberá ser presentado en este expediente identificado con el n° **3603/21**.

HÁGASE SABER.MACS

FIRMADO DIGITALMENTE

Certificado Digital:

CN=ABATE Andrea Viviana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27311786836, Fecha:30/05/2025;
La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán <https://www.justucuman.gov.ar>