Expediente: **1744/18**
Carátula: **LLANES ANIBAL SERGIO C/ BANCO HIPOTECARIO S.A. S/ SUMARISIMO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN VIII**
Tipo Actuación: **FONDO CON FD**
Fecha Depósito: **19/12/2023 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
90000000000 - LLANES, ANIBAL SERGIO-ACTOR/A
90000000000 - BANCO HIPOTECARIO S.A., -DEMANDADO/A
20176145081 - TERAN, NICOLAS-APODERADO/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común VIII

ACTUACIONES N°: 1744/18

H102084744179

FECHA DE MESA DE ENTRADA: 13/06/2018

SENTENCIA N°: ..... - AÑO: .....

JUICIO: “LLANES ANIBAL SERGIO c/ BANCO HIPOTECARIO S.A. s/ SUMARISIMO (RESIDUAL) - Expte. n° 1744/18”

SAN MIGUEL DE TUCUMAN, 18 de diciembre de 2023.-

AUTOS Y VISTOS:

Para resolver en autos del epígrafe, y

RESULTA:

Que, a fs. 5/11, se presenta el Sr. Aníbal Sergio Llanes, D.N.I. N° 26.011.299, con el patrocinio del Dr. Jorge Adrián Diaz, e inicia la presente demanda sumarísima de consumo en contra del Banco Hipotecario S.A., a los fines de que se lo condene al mismo a abonar la suma de $250.000 (Pesos Doscientos Cincuenta Mil), o lo que en más o menos surja de las probanzas de autos, con más sus intereses, gastos, costas y depreciación monetaria.

Fundamenta la presente acción en las disposiciones de la Ley N° 24.240 y sus respectivas modificaciones. Relata que, en fecha 08/11/2016, solicitó a la entidad demandada un préstamo personal en pesos y con tasa fija por la suma de $81.000, pagadero en 48 cuotas.

Sostiene que, la demandada nunca le entregó copia del contrato que celebraron, como así tampoco le informó cuál era el valor de la cuota real y efectiva a pagar, y que por más que tenía “canceladas” diez cuotas, cada una por la suma de $4.500, siempre le figuraba un saldo deudor en su contra.

Establece que, ese monto de $4.500, valor con el que canceló cada una de las diez cuotas abonadas que manifiesta, es un valor aproximado que él decidió abonar, ya que, la entidad

demandada, no le informó cuál era el monto que debía pagar por cada cuota.

Manifiesta que, ante esta situación, en fecha 23/01/2018, se vio obligado a refinanciar unilateralmente la deuda estipulada en la suma de $96.000 (Pesos Noventa y Seis Mil) aproximadamente, en 48 cuotas de $4.768 (Pesos Cuatro Mil Setecientos Sesenta y Ocho). Sigue relatando, que canceló la primera cuota en fecha 7/03/2018 por un monto de $5.742,73 (Pesos Cinco Mil Setecientos Cuarenta y Dos con 73/100), el cual no fue acordado. Sostiene que, al querer pagar la segunda cuota, le niegan el cobro, manifestando que el valor de la misma era de $7.897,37 (Pesos Siete Mil Ochocientos Noventa y Siete con 37/100).

Manifiesta que, el atraso en el pago no puede ser imputado a su parte, como consumidor, sino a la falta de información clara y detallada por parte del Banco Hipotecario S.A. Relata, que se presentó, en varias oportunidades, en la entidad bancaria solicitando se le informe porqué no se respetaban las cuotas fijadas unilateralmente por ellos; sin embargo, la respuesta del banco fue que se tenía que comunicar con un número telefónico y, al comunicarse con dicho número, se le informó que podría refinanciar la deuda, sino pasaría a estudio de los abogados.

En fecha 19/06/2018, remitió carta documento CD87136136, solicitando copia de toda la documentación relacionada con la deuda que mantiene con el banco.

Realizó el reclamo ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia, al ver vulnerados y avasallados sus derechos, el cual tramita ante el Expte Administrativo N° 1716/311-L-2018.

Reclama los siguientes rubros:

1. Daño Patrimonial: reclama por este rubro la suma de $50.000 (pesos cincuenta mil).

2. Daño Moral: reclama por este rubro la suma de $50.000 (pesos cincuenta mil).

3. Daño Punitivo: reclama por este rubro la suma de $100.000 (pesos cien mil).

A fs. 27, se reserva la documentación original en Caja Fuerte del Juzgado.

Corrido el traslado de ley, a fs. 68/81, el letrado Nicolás Terán, apoderado del Banco Hipotecario S.A., viene a contestar demanda solicitando el rechazo de la misma con expresa imposición de costas a la parte actora, por los fundamentos de hecho y derecho que expone en su presentación, los cuales, en honor a la brevedad, se tienen por reproducidos en este acto. Establece, que el actor posee con su entidad dos productos, por un lado el préstamo personal N°0370396907, y por el otro una tarjeta de crédito Visa N°20711032534. Aclara que la refinanciación de la deuda fue por ambos productos.

A fs. 83, se reserva la documentación original presentada por la demandada, en Caja Fuerte del Juzgado.

A fs. 84/85, obra acta de audiencia prescripta por el art. 401 del CPCyCT-Ley N° 6176, compareciendo ambas partes a la misma, y proveyéndose las pruebas ofrecidas por ellas. La parte actora ofreció la siguiente prueba: 1. prueba documental, 2. instrumental, 3. informativa y 4. confesional. Mientras que la parte demandada ofreció prueba documental y pericial contable.

A fs. 171/248, obra copia fiel del original del Expte N° 1716-311-L-2018, que tramitara ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán.

A fs. 252, obra informe del Actuario sobre las pruebas producidas en autos.

A fs. 256, dictamina la Sra. Agente Fiscal de la 1a. nominación, expidiéndose por la admisibilidad de la acción interpuesta, dejando la merituación de su procedencia librada a criterio del Tribunal.

A fs. 260, quedan los presentes autos en condiciones de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

I- La Litis:

Que, el Sr. Aníbal Sergio Llanes, D.N.I. N° 26.011.299, inicia demanda sumarísima de consumo en contra del Banco Hipotecario S.A., a los fines que se lo condene a abonar la suma de $250.000, o lo que en más o menos surja de las probanzas de autos, con más sus intereses, gastos costas y depreciación monetaria. Plantea inconstitucionalidad del art. 4 de la Ley N° 25.561. Relata que, en fecha 08/11/2016, solicitó a la entidad demandada un préstamo personal en pesos y con tasa fija por la suma de $81.000, pagadero en 48 cuotas. Sostiene que, la demandada nunca le entregó copia del contrato que celebraron, como así tampoco le informó cuál era el valor de la cuota real y efectiva a pagar, y que, por más que tenía “canceladas” diez cuotas, cada una por la suma de $4.500, siempre le figuraba un saldo deudor en su contra.

Establece que, ese monto de $4.500, valor con el que canceló cada una de las diez cuotas abonadas que manifiesta, es un valor aproximado que él decidió abonar, ya que, la entidad demandada, no le informó cuál era el monto que debía pagar por cada cuota. Manifiesta que, ante esta situación, en fecha 23/01/2018, se vio obligado a refinanciar la deuda estipulada unilateralmente en la suma de $96.000 (Pesos Noventa y Seis Mil) aproximadamente, en 48 cuotas de $4.768 (Pesos Cuatro Mil Setecientos Sesenta y Ocho). En virtud de la mencionada situación, y ante el desconocimiento del valor real y efectivo a pagar de las cuotas, conforme las variaciones que sufre entre el valor de la primera y segunda, el actor, envió una Carta Documento a la entidad demandada, CD 87136136 (fs.13), solicitando se le haga entrega de toda la documentación relacionada con la refinanciación pactada de la deuda.

Corrido el traslado de ley, a fs. 68/81, el letrado Nicolás Terán, apoderado del Banco Hipotecario S.A., viene a contestar demanda solicitando el rechazo de la misma con expresa imposición de costas a la parte actora, por los fundamentos de hecho y derecho que expone en su presentación los cuales, en honor a la brevedad, se tienen por reproducidos en este acto.

De esta manera queda trabada la litis.

II.- Marco Jurídico:

De las pruebas de autos surge acreditado que la relación entre las partes existió, lo cual es reconocido, tanto en los dichos del escrito de demanda, como de su respectiva contestación; y que la misma debe caracterizarse como una relación de consumo; es decir que, la relación de consumo existente entre las partes, y la consecuente aplicación de la Ley de Defensa al Consumidor a la presente causa, no será cuestión de debate alguno.

Conforme la normativa de la Ley de Defensa del Consumidor hay que establecer que por el art. 1° de la Ley N° 24.240, “Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”; en igual sentido, el art. 1092 del CCyCN. De nuestro ordenamiento jurídico se puede inferir que la condición fundamental para definir el concepto o condición de “consumidor” es la de destinatario

final de un producto, actividad o servicio, excluyéndose únicamente a los que almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios para integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios. En autos no existe prueba alguna de que concurra ese supuesto de exclusión, quedando por lo tanto el Sr. Llanes Sergio Aníbal comprendido en el mismo.

Frente a tal disposición, que ha extendido el concepto de “consumidor” a quien, sin ser parte en una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, utiliza un bien o servicio como destinatario final, y a quien, simplemente, está expuesto a una relación de consumo, no queda duda alguna que, la relación que vincula al actor con los demandados, en el presente caso, es claramente una relación de consumo, comprendida en el art. 1° de la Ley N° 24.240.

Por otro lado, el art. 2 de la Ley N° 24.240, quedó redactado de la siguiente manera: ARTICULO 2° - PROVEEDOR: “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación”. El negocio jurídico celebrado entre las partes de este juicio, cabe perfectamente dentro del concepto de relación de consumo, debiendo la actora ser considerada “consumidor”, y la demandada “proveedor”. En este concepto de proveedor que establece el artículo descripto, se encuentran alcanzados los bancos, o entidades financieras como comercializadoras de servicios financieros.

Definida la aplicación del Estatuto del Consumidor a relaciones como las invocadas en el presente juicio, cabe señalar que tal normativa no es un conglomerado de normas excepcionales, aplicables a determinadas circunstancias especiales, sino un microsistema a través del cual se concreta el Principio Protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Esto nos lleva a reconocer, en cabeza de la parte actora, una serie de derechos y prioridades derivados de la normativa contenida en la Ley de Protección del Consumidor.

Otra norma interesante es el artículo 3° de la Ley N° 24.240, la que, respondiendo al Principio Protectorio contenido en el artículo 42 de la Constitución Nacional, establece que este estatuto del consumidor se integra con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, particularmente con las de Defensa de la Competencia y Lealtad Comercial, así como que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, debe prevalecer la más favorable al consumidor. En base a tal norma se puede afirmar la existencia de un estatuto del consumidor integrado por normas y principios del derecho patrimonial aplicables a una relación de consumo, en el marco del artículo 1° de la Ley N° 24.240, aún cuando el proveedor, por su actividad, esté comprendido en otra normativa especial. Esto implica que las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable, y, en caso de duda sobre su interpretación, prevalece el más favorable al consumidor. Y lo mismo respecto del contrato celebrado, cuyas cláusulas y condicionamientos deben también interpretarse en el sentido más favorable para el consumidor, y, en caso de dudas sobre el alcance de las obligaciones impuestas al consumidor, se debe adoptar el criterio por el que sea menos gravosa. En el caso de autos, este criterio interpretativo tiene especial relevancia por cuanto nos encontramos con un contrato de adhesión,

con cláusulas predispuestas para el actor cliente del banco, que se adhiere a las condiciones establecidas por el demandado. A estos principios de aplicación e interpretación de normas y cláusulas contractuales en el sentido más favorable al consumidor, se suma lo dispuesto en el Artículo 8° bis de la Ley N° 24.240: “Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

En este sentido, se observa una disparidad en la capacidad de negociación de las partes, ya que el actor (Sr. Llanes) se encuentra en una posición pasiva de aceptación y de confianza frente a lo que el vendedor le informe acerca de las condiciones del contrato, debiendo brindársele así cierta protección legal ante la posición dominante de este último. El art. 1095 CCyCN establece que el contrato de consumo se interpreta en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existen dudas sobre los alcances de su obligación, se adopta la que sea menos gravosa.

Así, la normativa citada, en su Art. 4° consagra el derecho subjetivo del consumidor a ser debidamente informado por el proveedor en forma cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con los servicios que provee y demás condiciones de comercialización, al establecer que: “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”.

Lo mismo se encuentra contemplado en el artículo 1100 del Nuevo Código Civil y Comercial Común, que consagra el deber de información en los siguientes términos “El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”. Dicho encuadre conlleva -entre otros efectos- la aplicación del principio protectorio, la interpretación más favorable al consumidor, la obligación del proveedor de suministrar información cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios comercializados, las condiciones de comercialización, la prohibición de publicidad falsa o que induzca a error al consumidor y la obligación de otorgar trato digno y equitativo a los consumidores, con abstención de conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, intimidatorias o vejatorias.

III.- Cuestión de Fondo y Análisis Probatorio:

Conforme ya fue manifestado, de las pruebas de autos surge acreditado que la relación entre las partes existió, y que la misma debe ser caracterizada como una relación de consumo.

Se encuentra reconocido por ambas partes, por lo tanto no deviene un hecho contradictorio, y surge acreditado tanto de la documentación de autos, en especial la resolución adjuntada por la demandada, cuyo original se encuentra reservado en Caja fuerte del Juzgado, y el cual tengo a la vista en este acto, y la prueba confesional celebrada en autos, que la entidad demandada otorgó al actor, Sr. Llane, en fecha 08/11/2016 un préstamo personal por el monto de $81.000 (Pesos Ochenta y Un Mil) pagadero en 48 cuotas mensuales.

Corresponderá proceder al análisis de la prueba producida en la presente causa, a los fines de determinar si existe incumplimiento o violación, por parte de la accionada, a la normativa consumeril citada, en especial a la falta del deber de información que menciona la parte actora, y, en caso de declararse procedente la misma, se procederá al estudio y valoración de los rubros indemnizatorios reclamados.

Corresponde apreciar y valorar las pruebas producidas. Esta valoración debe ser hecha de las probanzas realizadas en el expediente en conjunto y no aisladamente de conformidad a los principios que inspiran la sana crítica, la que sintetiza en el examen lógico de los distintos medios, la naturaleza de la causa y las máximas de experiencia (FENOCHIETTO, Carlos E. - ARAZI, Roland, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Comentado y Anotado, T. II, Astrea, p. 356). Ello por cuanto la certeza, no se obtiene con una evaluación aislada de los distintos elementos, sino en su totalidad, de tal modo que unidas eleven al ánimo del juez la convicción de la verdad de los hechos (cfr. FALCÓN, Enrique, Código Procesal, T. III, p. 190; PEYRANO, J. W. - CHIAPPINI, J. O., “Apreciación conjunta de la prueba en materia civil y comercial”, JA, 1984-III-799).

La tarea valorativa de las pruebas resulta compleja, ya que el Juzgador debe rehacer hechos que han sucedido con anterioridad y de los cuales sólo puede obtener un conocimiento por vía indirecta a través de los elementos probatorios aportados al proceso, de cuyo análisis el Juez debe extraer las conclusiones que lo llevan a establecer si el hecho que se procura determinar se produjo o no. De ahí, que el sentenciante esté facultado para seleccionar entre los elementos con que cuenta, aquellos que a su juicio le provean mayor certeza, respecto a las cuestiones sobre las cuales debe expedirse.

De las pruebas ofrecidas y producidas por las partes, nos encontramos, con la prueba documental de ambas, cuyos originales obran en caja fuerte del Juzgado, y las cuales tengo a la vista en este acto, de las que surge que la parte actora remitió CD N° 871361361, en fecha 19/06/2018, solicitando a la accionada la entrega de toda la documentación relacionada con la deuda que poseía en su entidad, motivada por la solicitud del préstamo personal efectuado; dicha misiva fue respondida por la demandada, conforme carta documento N° 9154457318 de fecha 26/06/2018, por medio de la cual la misma manifiesta que el Sr. LLanes debía remitirse al expediente administrativo que tramitaba ante la Dirección de Comercio Interior bajo el N° 1716/311-L-2018, ya que allí se encontraba toda la documentación solicitada.

Hay que destacar que la entidad demandada debe ser, frente al Sr. Llanes consumidor, el principal interesado en que los términos y condiciones de contratación no ofrezcan confusión, ni complejidad técnica, ni ocultamientos ni vacíos, debe brindar toda la información, y no sólo a la espera de ser requerida por el cliente, sino que debería formar parte de una práctica bancaria entregar a los consumidores de sus productos y servicios todo lo relacionado con la operación bancaria que se concrete con la entidad.

De la resolución verde aportada por la demandada, la cual fue mencionada en párrafos anteriores, surge acreditada, por un lado, la existencia del otorgamiento del préstamo personal a favor del Sr. LLanes, y que él mismo lo fue por el monto de $81.000, pagadero en 48 cuotas mensuales; y, por el

otro que el plazo máximo de dicho préstamos sería de 72 meses, siendo la cuota máxima de $6.372 (Pesos Seis Mil Trescientos Setenta y Dos); no surge que en la misma se advierta el monto de cada una de esas cuotas, ni como se encontraba compuesta la misma. De la Resolución amarilla presentada por la demandada, surge acreditado la aprobación, por parte de la entidad demandada, de una Tarjeta de Crédito Visa a favor del actor.

De la copia certificada que obra en autos a fs. 49/50, surge acreditado, por parte del Sr. Llanes, el reconocimiento de deuda que efectuara por la suma de $96.857,45 (Pesos Noventa y Seis Mil Ochocientos Cincuenta y Siete con 45/100), compuesta por la sumatoria de $11.159,57 (Pesos Once Mil Ciento Cincuenta y Nueve con 57/100), correspondiente a la deuda generada por el uso de la Tarjeta de Crédito Visa, y la suma de $85.697,88 (Pesos Ochenta y Cinco Mil Seiscientos Noventa y Siete con 88/100), con motivo del préstamo personal; y el propio actor ofrece una propuesta de refinanciamiento, en fecha 23/01/2018, al Banco Hipotecario, que consiste en abonar dicha deuda reconocida, con el pago de 48 cuotas mensuales y consecutivas por el régimen de pago vencido; y establece que las cuotas tenían fecha de vencimiento los días diez de cada mes.

A fs. 53, se acredita que, la parte demandada aprueba el otorgamiento de un préstamo personal al actor, en fecha 23/01/2018, por la suma de $96.857,45 a los fines de cancelar el préstamo N°037039697 y la tarjeta de crédito visa N°20711032534.

Obra, en documentación original, la cual tengo a la vista y adjuntada en el expte a fs. 19/20, en copias, la proyección del plan de cuotas de fecha 23/01/2018, referentes a la refinanciación mencionada en el párrafo que antecede, de la cual surge el valor de cada una de las cuotas que la comprende, correspondiente a los 48 meses de vigencia del préstamo, y el respectivo importe de cuotas, el cual va decreciendo a medida que las cuotas se van abonando; es así que, de una lectura del mismo, surge que el valor de la primera cuota era de $5742,73 (Pesos Cinco Mil Setecientos Cuarenta y Dos con 73/100), y el valor de la cuota N° 48 es de $4129,16 (Pesos Cuatro Mil Ciento Veintinueve con 16/100), siendo para ese momento el saldo de $0 (Pesos Cero). Dicha diferencia de cuotas, es decir, el hecho de que la primera cuota de la refinanciación sea de un mayor monto respecto a las demás, se encuentra justificado en la pericial contable del perito contador Emilio Edmundo Liendo, el cual dictamina que, la primera cuota es la excepción porque en ella se calculan los intereses por 48 días fijos no por 30 días como corresponde a partir de la segunda cuota; además en la primera va incluido el impuesto de sellos por el pagaré y los intereses compensatorios y punitorios por pago fuera de término.

Ahora bien, del ticket de fs. 22, surge un pago efectuado por el Sr. Llanes, en fecha 07/03/2018, por el monto de $5.700 (Pesos Cinco Mil Setecientos), correspondiente, según surge del mismo, a la cuota número uno; surgiendo también del mismo que existe un saldo a pagar respecto de dicha cuota número 1 por el monto de $2.154,64 (Pesos Dos Mil Ciento Cincuenta y Cuatro con 64/100); sin embargo, del plan de cuotas se advierte que el monto de la primera cuota era por la suma de $5.742,73 (Pesos Cinco Mil Setecientos Cuarenta y Dos con 73/100), no resultando coincidente lo que la entidad demandada informa en el plan de cuotas y lo que informa adeudar respecto a dicha cuota; si bien, el monto de la primera cuota debía ser mayor, como consecuencia de lo dictaminado por el perito mencionado en los párrafos que anteceden, la sumatoria entre lo pagado conforme el ticket y el saldo de la cuota, excede el monto que establece el proyección del plan de cuotas, el cual, a su vez, ya marcaba la diferencia entre la cuota N° 1 y las restantes.

Si bien, la parte demandada, impugna dicha proyección de plan de cuotas, por manifestar no poseer firma de la entidad, entendiendo que el mismo no es verídico, resta advertir que, en virtud de la carga dinámica de la prueba y conforme los principios regulados en la N° 24.240, es su parte, quien, encontrándose en mejores condiciones frente al consumidor, como parte débil de la relación

consumeril, debe probar que dicha proyección del plan de cuotas no es verídico como afirma, lo cual no ocurrió en autos, no adjuntando el mismo un plan de pago, ni prueba del valor de cada una de las cuotas que debería abonar la parte actora; es decir, que no basta impugnar, por una impugnación en sí misma, sino que es necesario que haya sido probado por la accionada sus manifestaciones y cuestionamientos.

La parte demandada, no ha logrado acreditar en estos autos que haya puesto en conocimiento del Sr.Llanes cual era el valor real que el mismo tenía que pagar por cada cuota; si bien, lo manifestado por el perito contador respecto a la variación en el monto de la cuota N°1 respecto a las demás cuotas, no está probado que el Sr. Llanes haya tenido conocimiento, al momento de la firma de la refinanciación, que dicha cuota N°1 tendría un valor superior y diferente al resto, como, así tampoco, el valor restante de las mismas para poder cancelar el préstamo. No está en cuestionamiento que el Sr. Llanes adeuda a la demandada la suma de dinero por la cual se otorgó la refinanciación, conforme surge de la pericial contable, atento a que el perito contador estableció que dicho préstamo no fue cancelado, y la parte actora no manifiesta en su demanda no adeudar sumas de dinero al demandado, sino que nunca tuvo un conocimiento de cuánto era lo que debía pagar, a los fines de poder dar cumplimiento con su obligación.

La aplicación de la Ley 24.240, esto es la Ley de Defensa del Consumidor, tiene sus bases en el art. 42 de la C.N., siendo su cumplimiento obligatorio, atento ser la normativa legal vigente que regula los contratos, amparando los derechos del usuario-consumidor; siendo el espíritu del legislador concebir una legislación para prevenir situaciones ultrajantes, en desmedro de los consumidores, de la realidad que a diario se percibe, insertando en nuestro país la corriente mundial de proteger al consumidor, exige de los empresarios de ámbitos productivos y de servicios, la lealtad comercial y atención debida en sus relaciones con los consumidores.

No existe, en autos, elemento alguno que pruebe, o del cual se pueda inferir, que, la actora, al decidir acceder al préstamo personal otorgado por la demandada haya sido previamente advertida de la diferencia de monto y los motivos de la misma, respecto de la cuota N° 1, como tampoco que, en caso de existir saldo deudor, respecto de una cuota, no podría abonar la siguiente, ni que se tomaría la deuda correspondiente al producto tarjeta de crédito junto con el préstamo personal, y se refinanciaría todo en una única deuda, sin haberse descontado las cuotas que ya habría pagado la actora, conforme surge del ticket obrante a fs. 23/63, de donde surge que el pago efectuado el día 30/10/2017 correspondía a la cuota N° 9 y 10, siendo el saldo de la cuota N° 10 la suma de $4.890,98 y el saldo de capital la suma de $74.152,82, debiendo haberse tomado este último monto, como suma de capital que se adeudaba, y la cual se debería haber refinanciado, no surgiendo de la documentación ofrecida por la demandada el origen del monto de $85.697,88 en concepto de préstamo personal, cuando el mismo fue otorgado por la suma de $81.000 y ya existían cuotas abonadas; la parte demandada no probó haber informado a la parte actora respecto del valor real y efectivo de cada cuota que debía abonar, su composición y que dicho monto, no es lo que esta expuesto en la proyección del plan de cuotas cuya veracidad impugna, de lo que se advierte una clara violación a lo normado por el art. 4 de la Ley N° 24.240.

Si bien, la perito contadora en su informe establece que, a la fecha 10/11/2017, el saldo moroso de capital era por la suma de $85.697,88, surge del ticket mencionado en el párrafo que antecede que, al día del pago de la cuota N° 9 y N° 10, 30/10/2017, el saldo del capital era por la suma de $74.152,82, por lo que se advierte que existe una diferencia entre la información que manejaba la entidad bancaria, con lo que se le informaba al Sr. Llanes. Se advierte, de la prueba aportada y valorada en autos, conforme todo lo mencionado y establecido precedentemente, una clara violación por parte de la empresa demandada al deber de información que se encuentra consagrado en el art. 4 de la Ley N° 24.240 y al deber de trato digno que establece el art. 8 bis de la mencionada

normativa.

En este sentido, nuestros Tribunales han dejado sentado que: “El deber de información es “el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de la información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra” (LORENZETTI, Ricardo L., Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, pág. 205 a 206). El deber de información busca reducir la asimetría que existe entre el proveedor –persona que conoce los detalles del producto- y el consumidor o usuario, ya que la falta de información o la dificultad para comprender la información brindada desnivela la relación de consumo en detrimento de la parte débil. Encuentra su fundamento en el art. 1198 CC, en el art. 4 de la LDC. El tratamiento no dista a la luz del nuevo Código Civil y Comercial, ya que este, en el art. 1100 lo consagra en los siguientes términos “El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”. La exigencia a los proveedores que informen se encuentra en todas las etapas del iter contractual, tanto en la etapa precontractual como en la ejecución del contrato, e incluso en la post contractual. Por su parte las instituciones bancarias o financieras también son alcanzadas por el deber de informar previsto en el art. 4 de la LDC; en cuanto éstas comercializan cosas o servicios deben suministrar a los consumidores o usuarios en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de sus productos. Así, jurisprudencialmente se ha sostenido que: “El banco sancionado infringe el art. 4 de la ley 24.240, cuando no brinda ninguna indicación que en forma contundente indique al usuario las condiciones del crédito que se le otorgara existiendo una expresión genérica en la cláusula primera de la solicitud de préstamo con garantía hipotecaria suscripta por los denunciantes” (CNFed. Contenciosoadministrativo, Sala V, 19/05/1999, Banco Quilmes S.A. c. Secretaría de Comercio e Inversiones, Albremática 110.187). No cualquier información basta para cumplir con ese deber. Se debe informar con claridad y veracidad: a) la descripción objetiva del producto o servicio que se comercializa; b) la utilidad del producto; c) la operación económica que se realiza, con indicación del precio, forma o modalidad de pago, si existe financiación, las formas en que esta se llevará a cabo, su condiciones; etc. El consumidor tiene que ver delimitado con claridad qué adquiere y cuál es su costo total (Cfr. SANTARELLI, Fulvio G., en PICASSO-VAZQUEZ FERREYRA, Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada, T.1, Parte General, p.68)”.- DRES.:RUIZ - AVILA. CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 1 MOLINA CARLOS IGNACIO Vs. BANCO DEL TUCUMAN GRUPO MACRO S/ MEDIACION (ACCION DE CONSUMO LEY DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY 24.240) Nro. Sent: 457 Fecha Sentencia 26/10/2015.

De la prueba de absolución de posiciones, en la cual absolvió el representante legal del Banco Hipotecario S.A. (fs. 147/148) surge que, en relación a la posición N° 2, afirma que el actor tenía que abonar el préstamo en 48 cuotas de $4.500 aproximadamente.

De la pericial contable producida en autos, la cual obra a fs. 166/167, surge que la entidad demandada lleva en forma legal el libro diario y el libro de inventario y balances, que no lleva libro mayor; que el Sr. Llanes cuenta con dos productos en el Banco Hipotecario S.A., un préstamo personal N° 0370396907 otorgado en fecha 08/11/2016 por la suma de $81.000 y una Tarjeta de Crédito Visa N° 20711032534 perteneciente a la cuenta Visa N° 0711032534; informa que, el Sr.

LLanes no cumplió en tiempo y forma con el pago de ambos productos de los que es titular, respecto del préstamo entró en mora el día 10/11/17, con el vencimiento de la cuota N° 12, con un saldo deudor moroso de $85.697,88; y, respecto de la tarjeta de Crédito entró en mora el día 24/01/2018 por el monto deudor de $11.159,57.

Informa también que, el actor, solicitó una refinanciación firmada el día 23/01/2018 por la deuda de ambos productos (préstamo personal y tarjeta de crédito) por la suma total de $96.857,45 a pagar en 48 cuotas mensuales, y que no pagó ningún anticipo por esa refinanciación, conforme está establecido en el memorando de excepción obrante a fs. 60. Dictamina, por último, la perito desincalculada en autos, que el Sr. Llanes no pagó las cuotas de la refinanciación.

Del expediente que tramitó ante la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Tucumán, se desprende que, en dicha instancia, se condenó a la demandada a abonar la suma de $10.000 (Pesos Diez Mil) como consecuencia del incumplimiento al deber de información conforme lo establecido por el art. 4 de la Ley N° 24.240, lo cual fue motivo de apelación por la parte demandada.

Ahora bien, conforme se desprende de las pruebas valoradas en autos, no existe duda que el Sr. Llanes Aníbal Sergio posee, con la demandada, una deuda motivada, tanto en el préstamo personal otorgado a su nombre, como de la Tarjeta de Crédito Visa de la que es titular; sin embargo, surge acreditado, a los fines de la procedencia de la presente acción de consumo, que la información brindada por la parte demandada no fue clara ni completa, ni detallada respecto a las características de los productos y servicios prestados; esto se advierte de una contradicción existente en la proyección de plan de cuotas, el cual no coincide con el saldo de capital que se desprende del ticket de fecha 7/03/2018, como así tampoco el real y efectivo monto de la primera cuota que es, según lo informado por la perito contadora, la única cuota que tendría un monto mayor y diferente a las restantes; tampoco se informa el valor real y efectivo de las restantes 39 cuotas; no surge que se haya brindado una información eficaz al consumidor, es decir aquella información que tiene la virtud de producir el efecto deseado para lo que se necesita; la parte demandada debería haber entregado al actor toda la documentación por él requerida, en lo que respecta a una deuda que se encuentra a su nombre, y no haberlo remitido al expediente administrativo a los fines de tener conocimiento, teniendo, como entidad bancaria, acceso a la misma en todo momento en su base de datos; en este último punto, se advierte también, de autos, una violación a la obligación que posee el proveedor accionado, de garantizar las condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, debiendo abstenerse de desplegar conductas que coloquen al consumidor en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Concluyendo el presente análisis, me permito sostener que, en el contexto de la relación de consumo acreditada, la parte demandada no ha podido acreditar el cumplimiento del deber de información que garantiza el art 4 de la Ley N° 24.240, como así también el trato digo que prescribe el art. 8 bis de dicha normativa.

Ahora bien, también debo advertir lo siguiente: en la demanda deducida no se ha cuestionado el importe de las deudas por las que se otorgara la refinanciación, sino su falta de información y desconocimiento; tampoco se cuestiona la tasa de interés aplicada en la refinanciación de las deudas. Además, de las copias autenticadas del Expediente N° 1716-311-L-2018, generado por la denuncia efectuada por el actor en la DCI (fs. 171 bis/248), especialmente del acta de fecha 06/06/2018 (fs. 196), resulta que el apoderado de la demandada que participara en dichas actuaciones suministró al actor la información requerida, explicando los motivos por los que la primera cuota era mayor que las restantes; y ello ocurrió con anterioridad a la interposición de esta demanda (13/06/2018).

Es decir, antes de presentar esta demanda el actor tuvo conocimiento de la principal cuestión que motivara su reclamo, cuál fue la causa del mayor valor de la primera cuota de refinanciación, respecto de las demás; esto es un componente mayor de intereses debido a la mayor cantidad de días y el agregado de gastos del impuesto de sellos del pagaré firmado. También considero que la falta de información adecuada, invocada por el actor en autos, resulta insuficiente para justificar el incumplimiento de las obligaciones que asumiera con la demandada.

Resta advertir, respecto al monto reclamado en autos, que le asiste razón a la parte demandada en relación a que la parte actora reclama el pago de $250.000 en concepto de indemnización por daños y perjuicios, pero, sin embargo, de la sumatoria de los rubros expuestos en su escrito de demanda, la misma da un total de $200.000, que es lo que se tendrá como monto de indemnización reclamada.

Encontrándose acreditada la responsabilidad de la demandada frente a la actora, por los incumplimientos mencionados, corresponde valorar los rubros reclamados por el actor.

IV.- Rubros Indemnizatorios:

Habiendo dilucidado la cuestión sobre la responsabilidad civil del accionado, corresponde ahora referirse a la procedencia o no de los rubros y montos peticionados, cuestiones controvertidas en autos.

En forma previa, estimo necesario efectuar las siguientes apreciaciones; con respecto al daño a resarcir, el art. 1737 del CCyC consagra el criterio amplio que terminó primando en la doctrina nacional, y, por eso, se considera que hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés no reprobado por el ordenamiento jurídico que tenga por objeto la persona, el patrimonio o un derecho de incidencia colectiva.

En palabras del Dr. Eduardo A. Zannoni, "el simple interés" no contrario a derecho se da cuando "el daño lesiona un interés y, por ende, priva al sujeto de esa facultad de actuar que, aunque no constituyere el sustento de un derecho subjetivo, era una facultad que ciertamente integraba la esfera de su actuar lícito —el agere licere—, es decir, de su actuar no reprobado por el derecho. La lesión a ese interés —cualquiera sea éste— produce, en concreto, un perjuicio" (Zannoni, Eduardo A., El daño en la responsabilidad civil, 2ª edición actualizada y ampliada, 1ª reimpresión, Astrea, Buenos Aires, 1993, pp. 36/37).

En este marco normativo, el art. 1740 del nuevo Código define: "Reparación plena. La reparación del daño debe ser plena. Consiste en la restitución de la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso, sea por el pago en dinero o en especie. La víctima puede optar por el reintegro específico, excepto que sea parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso o abusivo, en cuyo caso se debe fijar en dinero. En el caso de daños derivados de la lesión al honor, la intimidad o la identidad personal, el juez puede, a pedido de parte, ordenar la publicación de la sentencia, o de sus partes pertinentes, a costa del responsable”.

En base a los precedentes y consideraciones efectuadas, paso a analizar el reclamo de daños contenido en la demanda.

La parte actora reclama los siguientes rubros:

1. Daño Patrimonial: reclama por este rubro la suma de $50.000 (pesos cincuenta mil). Sostiene que, de las constancias de autos se aprecia palmariamente las afecciones, padecimiento y sometimiento que el actor transitó a lo largo de su vínculo con la entidad demandada.

En autos no surge acreditado el monto que la parte actora reclama en concepto de daño patrimonial, lo único que obra acreditado son dos ticket, uno de fecha 30/10/2017 por el monto de $100 (Pesos cien) y otro de fecha 07/03/2018 por el monto de $5700 (Pesos Cinco Mil Setecientos); inclusive, los argumentos esgrimidos refieren más a afecciones de carácter extrapatrimonial que patrimonial. Por lo tanto, no habiéndose acreditado daño patrimonial alguno, corresponde rechazar el rubro de daño patrimonial solicitado, ya que, para su procedencia, debe ser un daño cierto y encontrarse probado el mismo; no tiene que ser eventual o hipotético.

En consecuencia, se rechaza este reclamo.

2. Daño Moral: reclama por este rubro la suma de $50.000 (pesos cincuenta mil). Sostiene que, la serie de padecimientos sufridos por el actor, lo cual basta para probar la lesión en los afectos íntimos, que en el caso de autos lo marcara a fuego y en forma extremadamente negativa, significando un agravio moral.La indemnización por daño moral en los casos de responsabilidad contractual está expresamente prevista en el art. 1741 del CCyCN, que regula la indemnización de las consecuencias no patrimoniales; a mayor abundamiento, conforme lo establece la doctrina, en el Código Civil existía una norma que regulaba y restringía la legitimación activa para reclamar el daño moral en el ámbito extracontractual (art. 1078 CC). Sin embargo, el art. 522 del CC, referido a la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones, no contenía idéntica limitación. Asimismo, a partir de la mencionada normativa, se sostenía que el daño moral era excepcional o de interpretación restrictiva en materia de obligaciones, mientras que procedía ampliamente en la responsabilidad extracontractual.

Sin embargo, el CCyCN, por el principio de unidad de la responsabilidad civil, ya superando esa diferenciación entre contractual y extracontractual, trata al daño moral de manera unificada, es aplicable por igual a la responsabilidad surgida del incumplimiento de obligaciones o de hechos ilícitos extracontractuales (art. 1716 CCyCN). La reparación del daño moral, procederá siempre que se encuentre probada la afectación de intereses extrapatrimoniales. Se consagra en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, el carácter resarcitorio (no punitivo), que posee el daño moral.

Cabe aclarar, que ninguna persona está obligada a soportar el incumplimiento de una obligación; ello trae como consecuencia afectaciones a su tranquilidad espiritual, incertidumbres, molestias, y padecimientos que constituyen una afección a los derechos no patrimoniales, que también deben ser considerados a la hora de un resarcimiento. Es lo que se denomina daño moral. Ello porque el daño moral debe ser conceptualizado como una afectación disvaliosa del espíritu de la persona, no sólo vinculado al dolor o sufrimiento físico de la persona, sino también a todo derecho personalísimo, principalmente su integridad personal, salud psicofísica, afecciones espirituales e interferencia en su proyecto de vida (art. 1738 del Código Civil y Comercial); y la reparación de los daños debe ser plena (art. 1083 Código Civil, coincidente con el art. 1740 del Código Civil y Comercial).

Con respecto al daño moral, se lo ha caracterizado como: “Bustamante Alsina, ("Tratado General de la Responsabilidad Civil", Abeledo-Perrot, Bs. As. 1989, pág. 208), define el daño moral "como la lesión a los sentimientos que determina dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual, o agravio a las afecciones legítimas y en general toda clase de padecimientos no susceptibles de apreciación pecuniaria". Vale decir que el tema del modo en que se produjo el daño, o su existencia, etc., son temas ajenos, en principio, a la procedencia del daño moral”. (DRES.: DATO - GOANE – GANDUR - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Laboral y Contencioso Administrativo - LEDESMA PEDRO ANTONIO Vs. MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE AGUILARES S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - Nro. Sent: 916 - Fecha Sentencia: 21/10/2005 - Registro: 00016830-00).

Por su parte, Fernández Sessarego, desde su conocida postura humanista que ha sido introducida expresamente en los textos del Código Civil y Comercial, recuerda que "la reparación de un daño a la persona exige, como es fácilmente comprensible en este nivel de la historia, criterios y técnicas adecuadas a un ser libre que sustenta una unidad psicosomática que le sirve de soporte y de instrumento para su realización personal. Criterios y técnicas diferentes, tradicionales y conocidas, son las que, como bien sabemos, se han venido aplicando para resarcir los daños a las cosas, siempre valorables en dinero. Lo grave, por desconocimiento de la naturaleza del ente dañado, es que se han utilizado erróneamente estos criterios y técnicas para reparar un daño a la persona..." (Fernández Sessarego, Carlos, "Daño moral y daño al proyecto de vida", Revista de Derecho de Daños, núm. 6, "Daño moral", Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, p. 37). Sobre esta base propone diferenciar primero entre el daño a las cosas del daño a las personas, y luego, como segunda, una calificación que tenga en cuenta las consecuencias derivadas del daño, diferenciando, entonces, entre los daños patrimoniales o extrapersonales y extrapatrimoniales o daños personales.

También se ha señalado que “5.4. DAÑO EXTRAPATRIMONIAL O MORAL. 5.4.1. Evolución. La concepción que lo limita al dolor (físico o espiritual), por su estrechez, fue la que habilitó la incorporación de las terceras categorías de daño a las que hemos hecho referencia. Sin embargo, también se postuló un criterio sumamente amplio, entendiéndose comprendidas en el daño moral todas las consecuencias espiritualmente disvaliosas de la lesión a la persona, sea cual sea el derecho o el interés lesionado. Además, se discutía si las personas jurídicas podían o no padecer daño moral, existiendo criterios contrapuestos. El Cód. Civ. y Com. ha modificado y tomado partido por varias de estas cuestiones, con una mirada de mayor apertura. 5.4.2. La notable amplitud del concepto. Su contenido. Si bien en el Cód. Civ. y Com. no se lo define de manera explícita, en el art. 1741 se dispone respecto de la indemnización de las consecuencias no patrimoniales derivadas del suceso lesivo. Dicha locución tiene una amplitud tal que permite abarcar todas las repercusiones anímicamente perjudiciales derivadas de un suceso dañoso, se trate de un damnificado directo o indirecto, en tanto y en cuanto guarden adecuada relación de causalidad con el hecho y estén comprendidas en el elenco de las consecuencias indemnizables (art. 1726, Cód. Civ. y Com.). La norma debe complementarse con lo dispuesto en el art. 1738 del Cód. Civ. y Com. Se explicita allí, claramente, que la "indemnización" (que nosotros entendemos como daño resarcible) incluye las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, de su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resulten de su interferencia en su proyecto de vida. Por ello puede concluirse que, debidamente calibrada la situación, nada queda excluido, pues en tanto y en cuanto se produzca la lesión a dichos derechos o intereses jurídicos, su repercusión en la persona constituirá "daño moral" y, por ende, deberá ser indemnizado. Ello termina con un amplio debate en el marco del Cód. Civ., adoptándose la concepción amplia respecto al daño moral y cuyo contenido excede ampliamente el concepto de "dolor" o al "sufrimiento". No cabe dudar de que el daño moral comprende todas las consecuencias perjudiciales en las capacidades del entender, querer y sentir, derivadas de la lesión a intereses no patrimoniales, y que se traducen en un modo de estar diferente de aquel al que se hallaba el damnificado antes del hecho, como consecuencia de este, y anímicamente perjudicial. No se trata de algunas consecuencias, debiendo las restantes ser emplazadas en otras categorías de daño; se trata de la totalidad. El daño moral se manifiesta de las más diversas maneras: con dolor físico, tristeza, angustia, secuelas psicológicas, diversas dificultades en la vida cotidiana y de relación, etcétera.” (“Tratado de Derecho Civil y Comercial” - 2.a edición - Director: Andrés Sánchez Herrero - Coordinador: Pedro Sánchez Herrero - Tomo III - Responsabilidad Civil - Autores: ALDO M. AZAR y FEDERICO OSSOLA; Ciudad Autónoma de Buenos Aires 2018; Editorial La Ley; Libro digital, Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-03-3653-2; págs. 221/224).

El art. 1741 del CCyC, establece la siguiente pauta: “Está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo. El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”.

Conforme se viniera destacado, este daño extrapatrimonial o moral ha sido admitido de manera plena; se ha dicho que “5.4.2. La notable amplitud del concepto. Su contenido. El concepto es tan amplio que, en tanto y en cuanto exista una lesión a interés extrapatrimonial, y ella tenga una proyección concreta, se estará en presencia de un daño moral, inclusive el caso de pérdida de chances afectivas, que deben entenderse resarcibles como tales. Así las cosas, son dos las operaciones que deben realizarse: en primer lugar, determinar la entidad cualitativa del daño moral (su "valoración"). Luego de ello, sigue lo más difícil: determinar su entidad cuantitativa (esto es, la "cuantificación"). 5.4.6.2. Prueba directa y prueba por indicios. La determinación de la existencia del daño moral, esto es, su valoración, transita por senderos más flexibles que los del daño patrimonial, lo que se deriva de su particular naturaleza, claramente diferente a la de aquel. Cabe aquí acudir a presunciones hominis, y también a la regla res ipsa loquitur ("las cosas hablan por sí mismas"), ahora consagrada expresamente en el art. 1744 del Cód. Civ. y Com. Es que por las reglas de la experiencia es más o menos sencillo concluir que ciertos padecimientos y afecciones naturalmente se derivan de determinados hechos acreditados. El daño moral constituye un rubro autónomo, que no guarda relación ni cualitativa ni cuantitativa con el daño patrimonial, y, por ende, no puede ser derivado de este ni viceversa: "la determinación de la indemnización por daño moral se encuentra librada al prudente arbitrio judicial, y no depende de la existencia o extensión de los perjuicios patrimoniales, sino de la prueba del hecho principal; pues no media interdependencia entre tales rubros, en tanto cada uno tiene su propia configuración"(CNACivil, sala M, "Gallardo Denegri, María Eugenia y otros c. Croce, Osvaldo José y otro s/daños y perjuicios", 3/11/2014, en La Ley Online.). Se trata de determinar la lesión al derecho o interés jurídico extrapatrimonial, y de allí establecer la existencia de las consecuencias espirituales perjudiciales que de dicha lesión se derivan. Así las cosas, cuando nos encontramos en presencia de este daño in re ipsa, que surge de manera indudable de las circunstancias ya apuntadas, constituye un "piso" o un punto de partida (a la hora de valorar el daño) que podrá acrecentarse o incluso disminuirse si se acreditan las concretas repercusiones que el acto ilícito haya tenido respecto de la víctima de la acción lesiva.” (“Tratado de Derecho Civil y Comercial” - 2.a edición - Director: Andrés Sánchez Herrero - Coordinador: Pedro Sánchez Herrero - Tomo III - Responsabilidad Civil - Autores: ALDO M. AZAR y FEDERICO OSSOLA; Ciudad Autónoma de Buenos Aires 2018; Editorial La Ley; Libro digital, Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-03-3653-2; págs. 223 y 228/229).

Por otro lado, se debe tener presente lo dispuesto por el art. 1725 del Código Civil y Comercial, que dispone: “Valoración de la conducta. Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias. Cuando existe una confianza especial, se debe tener en cuenta la naturaleza del acto y las condiciones particulares de las partes”. En este caso estamos ante el incumplimiento de un Proveedor (la demandada), cuya profesionalidad y conocimiento del negocio constituye una pauta a ser valorada en la determinación de los daños; a lo que se suma el deber de seguridad que resulta de la normativa consumeril. Insisto que, en el caso de autos, la actora padeció lógicas y razonables afecciones morales, frente a una inexplicable e injusta situación provocada por la conducta de la demandada (el incumplimiento contractual en infracción a lo establecido por el art. 4° y 8° de la Ley N°24.240) ocasionaron angustias, intranquilidad y afecciones espirituales propias de la situación vivida; así como, una actitud incomprensible e injustificada de parte de la empresa demandada, que la obligó a llegar hasta esta instancia judicial para obtener el cumplimiento de una obligación conciliatoria claramente estipulada en éste tipo de procesos. Y tal estado no necesita

prueba alguna por resultar normal y notorio en casos como el que nos ocupa. Estamos frente a un consumidor, adquirente de un plan de ahorro que vio frustrado su derecho de obtener el auto por el cual había estado pagando todas y cada una de las cuotas que componían el plan de ahorro que había suscripto con las accionadas; ya que en autos se acreditó, conforme ya fue manifestado, que el Sr. Romano, con total efecto cancelatorio, abonó las 84 cuotas de su plan y el vehículo no le fue entregado, sin que se haya aportado razón o prueba alguna que justifique tal incumplimiento.

Según entienden nuestros tribunales: “en el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas frustradas por el incumplimiento por parte del proveedor, lo que provocó que el actor se viera en la necesidad de realizar numerosas gestiones ante el demandado, tanto extrajudiciales como judiciales, para obtener una respuesta a su legítimo y oportuno reclamo.” CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN SALA I, Fecha de Sent: 27/05/2021, Nro de Sent: 217.

También establecieron que: En el marco de una relación de consumo, resulta procedente la indemnización del daño moral causado por la lesión al consumidor en sus legítimas expectativas, frustradas por el cumplimiento tardío por parte del proveedor, máxime cuando no se observó -como correspondía en el caso- el deber de información acerca del plazo de entrega, lo que incluso provocó que el actor se viera obligado a realizar distintas gestiones privadas para procurar por sus propios medios la concreción de la operación comercial, además de las denuncias que tuvo que presentar ante los organismos públicos pertinentes (DCI), lo que indudablemente le ocasionó angustias, incomodidades, molestias y padecimientos que exceden los que debieran ser ordinarios en la relación empresa-consumidor. Así, en el caso no es necesaria prueba específica, ya que concurren los elementos que autorizan a presumirlo. CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN SALA I, Fecha de Sent: 27/05/01/12/2020, Nro.de Sent: 298.

En base a las consideraciones vertidas, y los hechos probados de la causa, valorados a lo largo de esta sentencia, en uso de las atribuciones conferidas por el art. 216 CPCyCT, Ley N° 9531, no existiendo prueba alguna de la demandada que permita una solución contraria, y acreditado el daño invocado, estimo justo y razonable admitir el reclamo de daño moral por la suma reclamada de $50.000 (Pesos Cincuenta Mil), a la fecha de esta sentencia. A dicha suma se le deberán adicionar intereses a calcular: a) aplicando una tasa del 8% anual, desde el 19/06/2018 (fecha de la intimación efectuada por la actora mediante carta documento) hasta la fecha de esta sentencia; b) aplicando la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde el 19/12/2023, hasta su total y efectivo pago.

3.Daño Punitivo: reclama por este rubro la suma de $100.000 (pesos cien mil). Sostiene que la demandada merece una multa ejemplar para que cese en el negocio de engañar, de defraudar y eventualmente de dañar a los consumidores, fundando dicho rubro en el desinterés, desdén y afán de lucro a costa de producir daños a los consumidores en la forma en la que imparte información y publicidad engañosa. Si bien, conforme ya se señalara, se ha acreditado en autos la violación por parte de la accionada al deber de información (art. 4 Ley N° 24.240), y, en cierta medida, también al deber de trato digno (art. 8 bis de la Ley N° 24.240), considero que tales incumplimientos no revisten una entidad o gravedad que justifique la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de la Ley N° 24.240.

En este sentido, con fundamentos que comparto y considero aplicables a este caso, se ha establecido: “En reiteradas oportunidades (CCCTuc., Sala II, Esteban, Noelia Estefanía c. Cervecería y Maltería Quilmes S.A., Sentencia N° 388, 27/07/17, entre otras), esta Sala ha tenido oportunidad de decir que una interpretación gramatical del art. 52 bis de la Ley N° 24.240 inevitablemente conduciría a un verdadero despropósito jurídico. Es que, como bien se ha señalado,

de acuerdo con el texto sancionado, bastaría el mero incumplimiento, cualquiera sea la obligación violada, medie o no dolo o culpa del proveedor, haya o no un daño causado al consumidor, se haya enriquecido o no el proveedor como consecuencia del hecho, para que sea aplicable la multa (PICASSO, Sebastián, Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor, Sup. Esp. Reforma de la Ley de Defensa del Consumidor, La Ley, 2008 -abril-, 123). Esto sin contar que el daño derivado del acto ilícito -violación de la ley o incumplimiento obligacional- ya encuentra suficiente reparación en la correspondiente indemnización. Esta circunstancia exige de los jueces una interpretación integradora y virtuosa que les permita salvar la laguna técnica de la ley En este sentido, el "podrá" empleado en el artículo lo convierte en una norma de tipo abierto que, por tal circunstancia, autoriza al juez a integrarla con los presupuestos mínimos que hacen a la figura jurídica en cuestión. En consecuencia, no basta con el mero incumplimiento legal o contractual para que sean aplicables los daños punitivos o multa civil por actos desaprensivos, sino que se requiere la concurrencia de un elemento objetivo y de otro subjetivo Ahora bien, descripto el marco legal y teórico, entrando a considerar el caso particular, no advierto elementos concretos, precisos y concluyentes de tal gravedad que me generen convicción acerca de alguna conducta desaprensiva, indignante, recalcitrante o antisocial por parte de la demandada con entidad suficiente como para ameritar la aplicación de la sanción (multa) civil prevista por el art. 52 bis de la Ley N° 24.240. No debe olvidarse que, como toda sanción, una multa civil por actos desaprensivos exige una especial prudencia y razonabilidad por parte de los jueces encargados de aplicarla. Desde el punto de vista objetivo, no se ha demostrado de un modo concluyente un daño -o su posibilidad- que por su gravedad o trascendencia social exija una sanción ejemplar. En suma, la parte actora no aporta en su demanda elementos de juicio que permitan inferir un daño actual o potencial que por su gravedad o trascendencia social exija una sanción ejemplar. Tampoco acredita que estemos ante la hipótesis de "microilícitos", figura que requiere daños reiterados de escasa cuantía, lo cual no se probó. En cuanto a las previsiones del último párrafo del art. 8 bis de la Ley N° 24.240, teniendo en cuenta que en los términos de la norma es discrecional para los jueces la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 bis, no se advierte un trato indigno o prácticas abusivas por parte de la demandada con suficiente entidad como para justificar la referida sanción disuasiva de carácter excepcional. Las incomodidades, molestias y padecimientos propios de este tipo de situaciones, que no exceden el campo de la culpa y en las que no se demuestra una particular desaprensión en la conducta del proveedor, encuentran suficiente reparación en la condena indemnizatoria por el rubro "daño moral". No debe perderse de vista que los llamados "daños punitivos" no tienen carácter resarcitorio, ni son una partida más destinada a engrosar la cuenta indemnizatoria, sino que son una sanción civil de carácter disuasivo que, fundada en el interés público, tiene como finalidad reprimir actos desaprensivos, ante los cuales la responsabilidad civil se muestra insuficiente por los límites naturales de una reparación integral y por las estrictas exigencias de la responsabilidad penal. Además, se insiste, el interés privado del damnificado ya encuentra suficiente satisfacción en la indemnización propia de la responsabilidad civil (cfr. MOISÁ, Benjamín, op. et loc. cit. y en RCyS, La Ley, 2008-VIII, 31). Consecuentemente, corresponde rechazar el agravio de la apelante." (DRES.: MOISA – AMENÁBAR; CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 2; TELLO FONTS, CRISTINA Vs. CREDINEA S.A. S/ SUMARIO (RESIDUAL) - Nro. Expte: 2161/19; Nro. Sent: 140; Fecha Sentencia 21/04/2023; Registro: 00069183-01 y 02); "La finalidad de los daños punitivos es doble. Por un lado, sancionar al proveedor del bien o servicio que actúa desaprensivamente con respecto al consumidor, a fin de que cese en su obrar lesivo, y por otro, disuadirlo de reiterar tal conducta, en lo sucesivo. De allí que considera factores tales como la persistencia en el desconocimiento de los derechos consumeriles, la posición de superioridad contractual, y el beneficio ilícitamente obtenido con su obrar reprochable Ahora bien, no se advierte -en el caso- una conducta particularmente desaprensiva o indigna para con la actora, lo cual es necesario a fin de aplicar la multa civil, con destino normativo a su parte (art. 52 bis, LDC) El ofrecimiento de

devolución del dinero revelan una clara intención de satisfacer el reclamo efectuado por la compradora Nótese que la conclusión sentencial referida a la ausencia de trato indigno -sostenida por la Inferior en grado-, en el caso concreto, no ha sido cuestionada por la recurrente, de manera particular. Tampoco se trata, en el caso, de una entidad que represente a consumidores en general, por lo cual -a más de orfandad de probanza concreta sobre el colectivo afectado-, la procedencia o no de la multa civil exige el análisis de la situación particular de la consumidora actora, junto con la específica inconducta -conforme art. 52 bis, LCD- de la demandada, la cual no se observa en estos autos Por lo dicho, corresponde no hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la parte actora." (DRES.: IBAÑEZ – ACOSTA; CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 3; RIZO DEBORATH MALERY Vs. ANTONIO LUQUIN SACIFEI S/ SUMARÍSIMO (RESIDUAL) - Nro. Expte: 832/16; Nro. Sent: 583; Fecha Sentencia 03/12/2021; Registro: 00064272-01); "En el caso, en consonancia con lo ponderado por la a quo, se considera que el incumplimiento endilgado a las demandadas no asume una entidad tal que amerite la imposición de esta multa, toda vez que -de acuerdo con las apreciaciones efectuadas en los puntos anteriores- no se observa que el comportamiento de aquellas haya sido recalcitrante o indignante ni se ha demostrado que se trate de una práctica habitual que convenga disuadir. Las alegaciones de la recurrente de que se trataría de una conducta reiterada de las accionada, no pueden tenerse por acreditadas con la sola referencia a otras causas iniciadas en su contra en tanto no surge la enunciación que realiza que se trate de procesos con sentencia firme y menos aún que se hayan debatido problemáticas análogas a la resuelta en autos." (DRES.: BEJAS - IBAÑEZ; CÁMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - Sala 3; CISNEROS JULIA INES Vs. CIRCULO DE INVERSORES S.A. PARA FINES DETERMINADOS Y OTROS S/ SUMARÍSIMO (RESIDUAL) - Nro. Expte: 1321/16; Nro. Sent: 189; Fecha Sentencia 29/04/2021; Registro: 00061379-05).

Por su lado, la parte actora no ha producido prueba alguna que permita tener por acreditada la concurrencia de los presupuestos y requisitos que justifican la aplicación de la multa prevista en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240.

Por lo expuesto, en base a las consideraciones vertidas, este reclamo será rechazado.

V.- Costas y Honorarios:

Costas: atento a los resultados arribados, existiendo vencimientos recíprocos equivalentes y atento lo dispuesto por el art. 487 del CPCyCT, estimo justo imponer las costas del presente juicio por el orden causado (arts. 63 y 487 CPCyCT - Ley N° 9531. Honorarios: reservar para su oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

I.- HACER LUGAR PARCIALMENTE a la presente **ACCIÓN DE CONSUMO**, iniciada por el Sr. **ANIBAL SERGIO LLANES** - D.N.I. N° 26.011.299, con el patrocinio del Dr. Jorge Adrián Díaz, en contra del **BANCO HIPOTECARIO S.A**. - CUIT N°30-50001107-2. En consecuencia, **SE CONDENA** al Banco Hipotecario S.A. a abonar al actor Aníbal Sergio Llanes, en el plazo de diez días de notificada la presente, la suma de **$50.000** (Pesos Cincuenta Mil), en concepto de daño moral, con más intereses a calcular conforme fue determinado.

II.- NO HACER LUGAR PARCIALMENTE a la presente **ACCIÓN DE CONSUMO,** iniciada por el Sr. **ANIBAL SERGIO LLANES** - D.N.I. N° 26.011.299, con el patrocinio del Dr. Jorge Adrián Díaz, en contra del **BANCO HIPOTECARIO S.A.** - CUIT N°30-50001107-2, por los conceptos de daño patrimonial y daño punitivo.

III.- COSTAS, las mismas se aplican por el orden causado, conforme lo considerado (arts. 63 y 487 CPCyCT - Ley N° 9531).

IV.- RESERVAR el pronunciamiento de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.- 1744/18 MAB

DR. PEDRO MANUEL RAMON PEREZ

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN - 8a. NOM.

Actuación firmada en fecha 18/12/2023

Certificado digital:
CN=PÉREZ Pedro Manuel Ramón, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20146618759

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán https://www.justucuman.gov.ar.