

Expediente: **4079/23**

Carátula: **MARTINEZ SERGIO DANIEL C/ BANCO SUPERVIELLE S.A. S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 4**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **08/02/2025 - 00:00**

**Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:**

20358140840 - MARTINEZ, SERGIO DANIEL-ACTOR/A

90000000000 - BANCO SUPERVIELLE S.A., -DEMANDADO/A

1

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

Juzgado en lo Civil y Comercial Común

15° Nominación

ACTUACIONES N°: 4079/23



H102345353468

**JUICIO: "MARTINEZ SERGIO DANIEL c/ BANCO SUPERVIELLE S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO". Expte. N° 4079/23.**

San Miguel de Tucumán, 07 de febrero de 2025

**Y VISTO:** Para resolver lo solicitado en estos autos caratulados: "**MARTINEZ SERGIO DANIEL c/ BANCO SUPERVIELLE S.A. s/ PROCESOS DE CONSUMO**". Expte. N° 4079/23, de cuyo estudio,

### **RESULTA:**

En fecha 19/02/2024 se apersona el Sr. Sergio Daniel Martínez, DNI 17.859.560, con domicilio real sito en calle Corrientes N° 1375 de esta ciudad, con la representación letrada del abogado Rodrigo Maximiliano Cangemi; constituye domicilio procesal y promueve demanda de daños y perjuicios en contra del BANCO SUPERVIELLE SA, domiciliado en calle Gral. José de San Martín N° 829, San Miguel de Tucumán, sociedad controlante de la firma IUDU COMPAÑÍA FINANCIERA SA.

Manifiesta que en el mes de diciembre del año 2020 adquirió la titularidad de una tarjeta de crédito en Walmart (Servicios financieros), emitida por Cordial Compañía Financiera SA (hoy llamada "IUDU Compañía Financiera", sociedad controlada por el Banco Supervielle SA) y que todo se desarrolló con normalidad hasta que advirtió que, con fechas 06/05/2021 y 07/05/2021, se registraron dos

compras por Mercado Pago en seis cuotas de \$1.130 por cada cupón, es decir seis cuotas de \$2.260, total global: \$13.560.

Comenta que frente a esta situación impugnó y desconoció en legal tiempo y forma las compras registradas, de conformidad a lo previsto por el art. 26, ss. y concs. de Ley 25.065 (Ley de Tarjeta de Crédito) informando a IUDU Cía. (Sociedad controlada por la demandada) sobre dicha impugnación por llamada telefónica y por correo electrónico, receptando su reclamo con el número 23188, generado en el mes de junio de 2021.

Expresa que luego de ello, en fecha 07/09/2021 recibió un correo electrónico enviado por IUDU Cía, en el que se informaba la resolución favorable de aquel y que podía comunicarse con la dirección de e-mail: clientes@iudu.com.ar para más consultas, sin mayores precisiones.

Agrega que en el resumen del mes de octubre de 2021, figura un ítem denominado "fin de investigación" sin detalles ni aclaraciones, lo que evidencia un incumplimiento del derecho constitucional y legal a la información de su mandante.

Continúa relatando que en la base de datos del Banco Central de la República Argentina, fue informado por el Banco Supervielle SA como "deudor moroso - situación 5" durante los períodos comprendidos entre el mes de noviembre de 2022 y marzo de 2023.

En referencia a ello, sostiene que es un hecho evidente que toda persona con antecedentes de ser "deudor moroso" tiene cercenado su acceso al crédito. En este caso, afirma que esta situación implicó que no pudiera obtener un margen mayor en su tarjeta de crédito y se vió privado de otro tipo de beneficios comerciales (ej. girar en descubierto, créditos personales, etc).

Destaca que en las demás entidades financieras donde posee sus cuentas bancarias, jamás estuvo en Situación 5, nunca fue un deudor moroso y fue colocado en esta situación vergonzante por falta de una conducta diligente por parte de la demandada, lo que configura culpa grave en los términos del art. 52 bis de la Ley N° 24.240, por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.

Por lo expuesto, en el mes de junio del año 2023 inicia formal denuncia ante la Dirección de Comercio Interior de Tucumán. La primera audiencia de conciliación, en la que no se arribó a ningún acuerdo se llevó a cabo en fecha 31/07/2023 (Expte. N° 2860/311-M-2023), y contó con la presencia del Banco Supervielle SA a través de su abogada apoderada y el accionante. Como consecuencia, en fecha 28/08/2023 el Sr. Martinez presenta el Requerimiento de Mediación (Legajo N° 5405/23) en contra de la firma demandada, procedimiento que también fracasó.

Afirma que desde el mes de junio de 2021, en que ocurrieron los hechos, hasta la fecha en que se interpone la presente acción (01/02/2024) han transcurrido largos meses, incluso años y es por ello que se solicita que al fallar en definitiva se tenga en consideración la prolongación del perjuicio que sigue presente, vulnerando sus derechos constitucionales de acceso al crédito; a recibir un trato equitativo y digno; a recibir información clara, adecuada y veraz, entre otros.

Pone de relieve que todo este incumplimiento contractual se suscitó en el contexto de pandemia por Covid-19, hecho que es de público y notorio y que sus múltiples reclamos nunca fueron recepcionados y/o contemplados conforme al derecho de trato digno y equitativo, dado que pocas veces fue atendido por una persona y el resto de las veces obtuvo respuestas automáticas.

Detalla las fechas en que solicitó el cese de las prácticas abusivas, sin perjuicio de las llamadas y mensajes de whatsapp con idéntico tenor: 1) 14/12/2021 - eresumen@cordialfinanciera.com.ar, insiste con el cese de las intimaciones de pago a través de mails y llamadas telefónicas; 2) 19/12/2021 reitera pedido de cese de prácticas abusivas (eresumen@cordialfinanciera.com.ar) y

que desistan de todo tipo de comunicación y sus modalidades; 3) 18/10/2022 - amenaza que le van a iniciar acciones, cambia el e-mail a cobranzas@iudu.tandemtech.com.ar. haciéndole saber que su silencio tornará efectos nocivos contra su persona; 4) 19/10/2022 le reiteran el mismo mail del día anterior pero otra persona diferente.

En virtud de ello, expresa que el objeto de la presente acción es que: a) Se declare configurado el incumplimiento contractual y en consecuencia se haga lugar a la indemnización en la suma total de \$607.227, con sus respectivas actualizaciones monetarias desde la fecha del hecho dañoso, en concepto de daño emergente, daño moral, tomando en consideración que se ha lesionado el derecho al "acceso al crédito" de su mandante y se ha menoscabado el derecho a la "autodeterminación informativa" y su honra y reputación, y/o lo que en más o en menos surjan de las probanzas de autos y se considere justo y razonable para el caso en concreto. Con respecto al ítem daño emergente aclara que se reclama la suma actualizada a tasa activa del Banco Nación desde el 07/05/2021 al 14/02/2024 de \$7.227; b) se rectifiquen y/o supriman los datos erróneos consignados en virtud del art. 16, ss. y cc. de Ley 25.326 y su Dcto. Reglamentario N°1558/2001 (Protección de Datos Personales), ya que actualmente sigue figurando en "antecedentes de los meses noviembre 2022 hasta marzo 2023 del Banco Supervielle", como deudor moroso "situación 5 - irrecuperable" (BCRA); c) se imponga una ejemplar multa civil (daño punitivo) a la demandada, que tenga por objeto disuadir que siga desplegando estas conductas antijurídicas; d) se condene solidariamente a la firma demandada BANCO SUPERVIELLE SA al cumplimiento de lo descripto, en virtud del art. 40 de Ley 24.240 y del art. 1.073 ss. y concs. del Código Civil y Comercial de la Nación.

Ofrece prueba, hace reserva del caso federal y funda su acción en derecho, aportando además citas de doctrina y jurisprudencia. Acompaña pacto de cuota litis homologado por el Colegio de Abogados de Tucumán y por último, solicita se le otorgue el beneficio de justicia gratuita previsto en el art. 53 LDC.

Por proveído del 17/03/2024 se dispone que la presente causa tramite según las normas del proceso sumario, se ordena correr traslado de la demanda y citar a las partes a fin de concurran a la Primera Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas.

En fecha 23/05/2024 se lleva a cabo la primera audiencia únicamente con la presencia del actor y su letrado apoderado, no encontrándose apersonada la parte demandada, no obstante estar debidamente notificada. Se proveen las pruebas ofrecidas y se conforman cuatro cuadernos de prueba por la parte actora (A1 - Documental; A2 - Informativa; A3 - Pericial Informática y A4 - Declaración de parte).

En fecha 11/09/2024 tiene lugar la Segunda Audiencia de Producción de Pruebas y Conclusión de la causa para definitiva con la presencia del actor y su letrado apoderado, se agregan las pruebas producidas con excepción de la declaración de parte debido a la incomparecencia de la demandada, de lo que da cuenta el informe actuarial de igual fecha y con ello se da por concluido el plazo probatorio, y se ordena dar vista a la Sra. Agente Fiscal.

Encontrándose incorporado el dictamen fiscal en fecha 20/09/2024 y practicada planilla fiscal, de la que se exime a la parte actora en virtud de lo normado por el art. 481 del Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán (en adelante CPCC), el expediente queda en condiciones de resolver en fecha 18/10/2024.

## **CONSIDERANDO:**

### **1. Las pretensiones. Los hechos.**

En el presente juicio, el Sr. Sergio Daniel Martínez promueve acción de consumo de daños y perjuicios por incumplimiento de contrato en contra de BANCO SUPERVIELLE SA, sociedad controlante de la firma IUDU COMPAÑÍA FINANCIERA SA, peticionando se la condene a abonar la suma de pesos seiscientos siete mil doscientos veintisiete (\$607.227) en concepto de daño emergente y daño moral y la suma que fuera justamente determinada por daño punitivo. Funda su pretensión en el hecho de haber sido afectado patrimonialmente por una compra realizada con la tarjeta de crédito proporcionada por la demandada que fue desconocida y además por haber sido víctima de trato indigno y publicación de información errónea, perjudicando su capacidad crediticia.

Encontrándose en rebeldía la parte demandada, que fuera debidamente notificada y no obstante haber participado del procedimiento de mediación obligatoria, resulta claro que no se encuentra controvertida la veracidad ni la naturaleza del vínculo jurídico establecido entre las partes en conflicto (relación de consumo sustentada en la prestación del servicio de tarjeta de crédito).

En ese orden de cosas, resta analizar la existencia o no del daño invocado y en su caso, la procedencia de los rubros reclamados y su cuantía.

Con ello en mente, cabe recordar el deber de los magistrados de valorar por separado las diferentes cuestiones planteadas, obligados únicamente a considerar aquellas que según su criterio tuvieran relevancia en la solución del conflicto (art. 214, inc. 5 CPCC).

Siguiendo tales lineamientos, sólo serán ponderados aquellos elementos probatorios aportados, que sean conducentes para la resolución de la cuestión debatida.

## **2. Encuadre jurídico.**

Fijados los hechos corresponde la subsunción de los mismos en las normas jurídicas aplicables al caso en función de los derechos e intereses implicados. En esa tarea, tengo para mí que la acción deducida por el demandante se basa en el incumplimiento contractual en que habría incurrido la demandada al actuar sin la debida diligencia, incumpliendo con los deberes de información y trato digno al consumidor, que devinieron según el Sr. Martínez en perjuicios económicos y daños a su reputación como deudor. De allí que en primer lugar se destaca que el conflicto se asienta en el desenvolvimiento de una “relación de consumo”.

### **2.1. Sistema de tarjeta de crédito (Ley N° 25.065) y aplicación del régimen de protección al consumidor (Ley N° 24.240).**

Como ya se dijo, el objeto de la pretensión se sustenta en los daños que se habrían ocasionado en el marco de una relación de consumo, aunque en este caso, enmarcada dentro del sistema de tarjetas de crédito.

En Argentina, el contrato de tarjeta de crédito está regulado por la Ley N° 25.065 (LTC); la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC); disposiciones del BCRA y las normas del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCyC) que resulten aplicables (art. 1092, 1093, sgtes. y cctes.).

El art. 1 LTC, define el sistema de tarjeta de crédito como “*el conjunto de contratos individuales cuya finalidad es: a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos; b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato; c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados*”.

A continuación, determina que se entiende por “*emisor a la entidad, de cualquier naturaleza, en tanto se encuentre previsto dentro de su objeto social, que emita Tarjetas de Crédito, o que haga efectivo el pago;*

*titular de tarjeta de crédito a aquel que está habilitado para el uso de la tarjeta de crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo y como usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones a aquel que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular” (art. 2 LTC).*

Por su parte, la LDC explica que “**consumidor**” es aquella “*persona 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 y 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” (art. 1 LDC).*

Luego, al referirse a “**proveedor**”, la norma lo conceptualiza como la “*persona 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” (art. 2 LDC).*

Entre ellos se establece un vínculo jurídico denominado “**relación de consumo**” (art. 1092 CCyC) quedando equiparado al consumidor quien, sin ser parte de la relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes y servicios, de la misma manera que el titular original del vínculo.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, las tarjetas emitidas por Cordial Compañía Financiera S.A. (hoy llamada “IUDU Compañía Financiera”), sociedad controlada por el Banco Supervielle SA, integran los denominados “*sistemas abiertos de tarjeta de crédito*”, constituyéndose la entidad financiera en “*entidad administradora*” del sistema, siendo quien ha concebido y organizado el sistema y quien lo controla y explota mediante una arquitectura contractual concebida por ella, enmarcada en el sistema de contratos conexos.

En tal sentido, aunque el art. 2 LTC, no menciona a la entidad administradora como sujeto emisor, la doctrina ha considerado que le caben todas las obligaciones y responsabilidades respecto de los usuarios de las tarjetas; toda vez que es evidente que prestan servicios a los usuarios por un precio, quedando en consecuencia comprendidas entre los sujetos “**proveedores**”.

En la misma línea se posiciona la jurisprudencia nacional, aun antes de la sanción de la ley 25.065, cuando en autos “*Jaranguionis, Nefi c/ Banco de Boston y Otro” (CNCom., Sala C, 21/05/1998), se resolvió que: “Dado que la entidad emisora de tarjetas de crédito, como administradora del sistema, debe supervisar y controlar constantemente el funcionamiento de dicho sistema, interviene directamente en las relaciones jurídicas que se generan en torno de la emisión y uso de la tarjeta. Por lo tanto no puede equiparársela a un mero fabricante o distribuidor de “plásticos”, pues puede y debe prever las contingencias que se susciten en su funcionamiento y adoptar las prevenciones pertinentes, obrando con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Ello es así, pues se trata de la prestación de un servicio en forma profesional”.*

Luego de ello, con la sanción de la ley 25.065, se reafirmó dicha postura jurisprudencial, toda vez que en el expediente “*Hilgenberg, Olga Sofía y Otro c/ VISA Argentina S.A. y otro s/ ordinario*”, CNCom. de Cap. Fed., sala B, 31/05/2005, el tribunal sostuvo que: “*VISA Argentina S.A. lucra con el sistema que organiza y administra, ergo, debe asumir el riesgo empresario que su actividad conlleva. Lo contrario sería consagrar un “riesgo consumidor” prohibido por nuestro ordenamiento jurídico (arts. 42 CN y leyes 24.240)” (cfr. Diez Ormaechea, Roberto. Responsabilidad del administrador del sistema de tarjeta de crédito. LA LEY 2007-A, 907, Responsabilidad Civil. Doctrinas Esenciales VI, 01/01/2007, 831, AR/DOC/230/2007).*

En ese orden de ideas, considerando lo dispuesto por el art. 3 LTC que refiere a su aplicación supletoria, la resolución del presente litigio debe realizarse bajo la tutela del sistema protectorio del consumidor, además de la regulación de los contratos y la normativa especial en materia de tarjeta de crédito.

## 2.2. Responsabilidad civil de la entidad administradora de tarjeta de crédito.

En esta oportunidad, el objeto de la pretensión se asienta en los presuntos daños ocasionados por la firma administradora de la tarjeta de crédito IUDU Compañía Financiera controlada por BANCO SUPERVIELLE SA, en contra del Sr. Martínez, que funda su reclamo en los supuestos contenidos en los artículos 4, 5, 8 bis, 40, 52, 52 bis y conchs. de la LDC y 1710, 1726, 1734, 1735, 1736, 1737 y 1740 CCyC.

Con base en los hechos expuestos en el escrito de demanda, el accionante considera que los daños invocados se enmarcan en la prohibición del deber de no dañar a otro, estimando que los incumplimientos contractuales enumerados dan lugar a la reparación del daño.

Es que el servicio brindado por la entidad administradora, se enmarca en el ámbito de las actividades consideradas riesgosas, teniendo en cuenta las consecuencias que conlleva la posibilidad de brindar información falsa, errónea o inexistente sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de tarjetas de crédito, al BCRA y demás bases de datos de antecedentes financieros personales (art. 53 LTC).

Desde este punto de vista, la norma de fondo determina que la responsabilidad de quien usa la cosa riesgosa o lleva a cabo una actividad peligrosa es objetiva, en los términos del Art. 1722 CCyC. Resulta entonces que, en estos casos la culpa o dolo del agente es irrelevante o indiferente para atribuir el deber de reparar, operando como eximente la prueba de la "causa ajena", en el ámbito de la relación causal, ya que el indicado como responsable sólo se exonera total o parcialmente acreditando el hecho del damnificado, de un tercero por el que no debe responder, el caso fortuito o fuerza mayor (arts. 1721 a 1723 y 1729 a 1733 del CCyC).

En tales casos, no alcanza con la prueba del obrar diligente del responsable presunto y, en cambio, el demandado debe alegar y acreditar la ruptura total o parcial del nexo causal entre la actividad riesgosa y el daño producido (Arts. 1726, 1727 y concordantes CCyC), lo que no ocurrió en el presente caso, teniendo en cuenta que la actitud asumida por el demandado se aleja ampliamente del deber de colaboración impuesto a los proveedores por el derecho del consumidor, toda vez que no sólo no aportó elementos de prueba ni participó de la declaración de parte convocada a instancia del actor, sino que fue declarado rebelde por no haberse apersonado en esta causa a pesar de encontrarse debidamente notificado.

En efecto, la doctrina legal ha ubicado a la emisión de tarjetas de crédito dentro de las actividades consideradas riesgosas, dado que implica la posibilidad de causar daños de diversa índole a los usuarios, que fueron comprobados en el caso traído a resolución (documental e informativa aportada por actor y BCRA), quedando desvelado el vicio en la prestación del servicio por parte de la administradora del sistema, en razón de la obligación reforzada de diligencia y previsión que le compete.

Es que la entidad administradora del sistema *"ha creado un sistema complejo, que debe ser administrado y controlado cuidadosamente, y, en caso que de la falta de cumplimiento del deber de control derive un perjuicio en el cliente, deberá asumir las consecuencias"* (cfr. Diez Ormaechea, Roberto. Responsabilidad del administrador del sistema de tarjeta de crédito. LA LEY 2007-A, 907, Responsabilidad Civil. Doctrinas Esenciales VI, 01/01/2007, 831, AR/DOC/230/2007).

En virtud de ello, y encontrándose establecida la condición de consumidor del accionante, corresponde la aplicación de lo dispuesto por el art. 40 LDC, que endilga la responsabilidad al *"productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio"*.

### **2.3. Requisitos de procedencia.**

Ahora bien, en materia de atribución de responsabilidad, tanto la doctrina como la jurisprudencia han precisado cuatro presupuestos que necesariamente deben concurrir conjuntamente para que nazca la obligación de responder por daños y perjuicios. En tal sentido se destacó: *“La responsabilidad generadora del deber de indemnizar exige la concurrencia de cuatro presupuestos: a) El incumplimiento objetivo o material, que consiste en la infracción a un deber jurídico, sea mediante el incumplimiento de la palabra empeñada en un contrato, sea a través de la violación del deber general de no dañar. b) Un factor de atribución de responsabilidad, esto es, una razón suficiente para asignar el deber de reparar al sujeto indicado como deudor. Tal factor de atribución puede ser subjetivo u objetivo. c) El daño, que consiste en la lesión a un derecho subjetivo o interés de la víctima del incumplimiento jurídicamente atribuible. d) Una relación de causalidad suficiente entre el hecho y el daño, es decir que pueda predicarse del hecho que es causa (fuente) de tal daño”* (CSJT, sentencia N° 534/96, “Cano, Andrés vs. Norry, Hugo Rubén y otros/daños y perjuicios; con cita de Alterini, Atilio A.; Derecho de Obligaciones, Editorial Abeledo Perrot, Pág. 158).

Por otra parte, para que una persona sea condenada al pago de una indemnización por daños y perjuicios no sólo es necesario que estén presentes los cuatro presupuestos de la responsabilidad civil (daño, relación causal, antijuridicidad y factor de atribución), sino que resulta fundamental que la presencia de estos elementos esté probada en la causa judicial (Vázquez Ferreyra, Roberto. "Prueba del daño al interés negativo", en "La prueba del daño", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Rubinzal Culzoni Editores, Pág. 101).

Partiendo de esta base, corresponde de manera preliminar, determinar la existencia del daño resarcible y que ese daño, cuya reparación se pretende, se encuentra relacionado de manera adecuada con el hecho al que se atribuye su producción (hecho dañoso).

A tales efectos, basta contemplar las pruebas producidas (en especial los resúmenes de cuenta, correos electrónicos e informes del BCRA), en los que se advierte el desconocimiento de las sumas cobradas erróneamente, los numerosos reclamos formulados e incluso la notificación de que aquellos fueron resueltos favorablemente; ello además de la extensión del conflicto (iniciado en mayo de 2021) que motivó la interposición de la demanda en fecha 01/02/2024.

A ello se añade que pese a haber concurrido por las vías correspondientes, el Sr. Martínez recibió correos electrónicos de carácter intimidatorio exigiendo un pago indebido y vió afectada su condición crediticia ante el Banco Central de la República Argentina como deudor moroso durante cinco (05) períodos, poniendo en riesgo sus posibilidades de acceso al crédito a futuro.

Con ello, es posible afirmar que el Sr. Martínez recibió un trato indigno, al no obtener una respuesta clara, eficiente y eficaz, sufriendo la afectación de su reputación como deudor y viéndose obligado a instar un proceso judicial, con todo lo que ello implica.

Sin dudas, la actitud negligente y obstructiva asumida por la demandada dista de aquella que debe desplegar un profesional frente al usuario del servicio de tarjeta de crédito, en los términos de las leyes 24.240 y 25.065, configurando un incumplimiento pasible de ser sancionado y por ello, estimo pertinente hacer lugar al reclamo de daños y perjuicios interpuesto.

### **3. Rubros indemnizatorios.**

En esta instancia, corresponde pasar a entender los rubros indemnizatorios, en el orden en que fueron peticionados, a los fines de determinar su procedencia o, por el contrario, su rechazo.

#### **3.1. Daño moral.**

Para solicitar la procedencia de este rubro, el actor cita jurisprudencia en sustento de su pretensión, alegando que *“la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central de la República Argentina y, eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca descrédito y que “la información desfavorable suministrada erróneamente por las entidades bancarias de quienes no son sus deudores constituye una lesión a los derechos personales, al derecho a la intimidad o, si se prefiere, al denominado derecho a la autodeterminación informativa y la reparación de los daños ocasionados de esa forma encuentra su fundamento en el principio general de alterum non laedere”* (cita textual escrito de demanda).

Con base en ello, reclama la suma de pesos seiscientos mil (\$600.000), con su respectiva actualización; o lo que más o menos resulte de las probanzas de la causa y sea justamente considerado.

La indemnización por daño moral está expresamente prevista en el art. 1741 del CCyC, que regula la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, consagrando el carácter resarcitorio (no punitivo), que posee el daño moral.

Este instituto, 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 CCyC).

De allí que, si bien es cierto que nadie puede indagar en el alma de otra persona como para aseverar la existencia y la intensidad de los padecimientos y angustias, éstos pueden ser presumidos o inferidos por el Juez según el curso natural y ordinario de las cosas, conforme a las probanzas de los hechos y circunstancias del caso.

Ahora bien, según este punto de vista, considero aplicable al presente caso las conclusiones arribadas en diversos pronunciamientos judiciales referidos a relaciones de consumo, en los que se dijo que: *“Resulta ilustrativo pasar revista de los más recientes precedentes jurisprudenciales en materia de contratos de consumo, en los que se ha dicho que si el consumidor debió realizar numerosos trámites, donde en todo momento recibió respuestas negativas o elusivas () las perturbaciones y sinsabores exceden esa normal tolerancia que la vida en sociedad impone”* (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Necochea, “M., Elena c. Nación Seguros S.A. S/ daños y perjuicios por incumplimiento contractual”). Es que *“la falta de respuesta de la accionada, razonablemente trae aparejados sinsabores, ansiedad y molestias que de algún modo, trascienden la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias”* y que *“por ello, cabe concluir que efectivamente el actor ha padecido un agravio moral que debe ser resarcido”* (CNCom., sala B, “Callejo, Diego A. c. Volkswagen SA de Ahorro p/f determinados y otro s/ sumarísimo”, 14/06/2017). En igual sentido, se ha considerado que *“resulta razonable pensar que la necesidad de denunciar el hecho, la pérdida de tiempo y las indudables molestias y angustias, producen una serie de padecimientos que no requieren una prueba extra”* (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Rosario, sala III, 29/11/2017, “Persichitti, Beatriz María Alicia c. Telecom S.A. S/ daños y perjuicios”, La Ley Online AR/JUR/105424/2017). Así, *“constituye un trato indigno al consumidor, el no dar respuestas positivas ni solucionar el reclamo durante un tiempo prolongado, obligando al mismo a “suspender sus actividades diarias para intentar llegar a una solución, quitando horas a su trabajo y a sus tareas particulares, todo lo cual genera situaciones de irritación, angustia e impotencia que deben ser resarcidas”* (Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Nicolás, “González, María Laura c. Telecom Argentina S.A. S/ daños y perjuicios”, 16/04/2015).

Por otro lado, *“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).

En este caso además, a los fines de su determinación debo tener presente lo dispuesto por el art. 1725 CCyC, 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 consecuencia, al encontrarnos ante el incumplimiento de la administradora de tarjetas de crédito, 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 aplicación de la normativa consumeril; considero legítimos los argumentos vertidos por el actor y no existiendo prueba alguna de la demandada que permita una solución contraria, estimo justo y razonable admitir el reclamo de daño moral por la suma de pesos seiscientos mil (\$600.000), 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 mes de junio de 2021 hasta la fecha de esta sentencia; b) aplicando la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde la fecha de la presente resolución hasta su total y efectivo pago.

### **3.2. Daño emergente.**

En este punto, el accionante reclama el importe de pesos siete mil doscientos veintisiete (\$7.227), calculados desde el 07/05/2021 (fecha en que se registra la compra desconocida) hasta el 14/02/2024, a tasa activa del Banco de la Nación Argentina, destacando que aún habiendo impugnado estas compras en tiempo y forma, aceptado y resuelto favorablemente su reclamo, en los meses posteriores se indicó el fin de la investigación sin mayores aclaraciones ni reparaciones.

Como ya se dijo, en el expediente no surge controversia alguna con respecto a la imputación del monto señalado, ni su desconocimiento por parte del actor, así como la información brindada por IUDU vía correo electrónico con respecto a la resolución favorable del reclamo. Reitero además que tampoco fueron desacreditadas por la demandada las afirmaciones del Sr. Martínez, motivo por el que considero pertinente hacer lugar al rubro reclamado.

resulta evidente que el mismo debe prosperar.

En consecuencia, la demandada será condenada a pagar la suma reclamada de pesos siete mil doscientos veintisiete (\$7.227), con más los intereses calculados según la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde la fecha de la presente resolución hasta su total y efectivo pago.

### **3.3. Daño Punitivo.**

Por este rubro, el actor deja librado al arbitro de esta Magistrada la valoración del daño, solicitando que se considere especialmente que la demandada incurrió en prácticas abusivas, considerando que el objeto mismo del instituto es el de disuadir a la demandada de que continúe desplegando estas conductas antijurídicas.

En lo que respecta al concepto de daño punitivo, calificada doctrina sostiene que *"la ley 26.361 modificó la ley 24.240 de defensa del consumidor, e introdujo el instituto de los daños punitivos. El actual artículo 52 bis de la ley 24.240 establece lo siguiente: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley". Se trata de una forma más de reparación a través de una multa civil otorgada a la víctima de un daño injusto, para los casos*

de "inconductas" de los proveedores de bienes y servicios, que se agrega a los clásicos resarcimientos por daños, por la cual se los castiga cuando incurran en incumplimiento de sus obligaciones. Tienen una finalidad disuasiva para que el causante del daño se abstenga de futuras inconductas. En rigor, se trata de una inconducta calificada por la gravedad (cfr. PIZARRO, Ramón D., STIGLITZ, Rubén S., "Reformas a la ley del consumidor", LA LEY 16-03-2009, I- LA LEY 2009-B, 949).

Con este sentido, el daño punitivo fue definido como las "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (PIZARRO, Ramón D., "Derecho de Daños", 2º parte, La Rocca Buenos Aires, 1993, pág. 291 y ss.)"

En relación a ello, la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Provincia tiene dicho que "el art. 52 bis debe interpretarse coordinadamente con el art. 8 bis de la misma ley, que expresamente contempla la aplicación del daño punitivo frente a la violación del derecho al trato digno consagrado en la segunda de las normas citadas" (Excma. CSJT, "Trejo Guillermo vs. Zurich Argentina S.A. s/ Especiales", Expte N° 619/16, Sent: 384 Fecha: 28/03/2019); y posteriormente agrega que "un relevamiento de la jurisprudencia nacional revela que los tribunales coinciden en calificar como un actuar desaprensivo del proveedor, al hecho de no dar respuesta satisfactoria a reclamos planteados durante un prolongado período de tiempo" (Excma. CSJT, "Ojeda Jorge Carlos vs. Tarjeta De Crédito Visa Classic y Banco Macro S.A. s/ Cobros (Ordinario)", Expte. N° 955/15, Sent: 641 Fecha: 27/07/2021).

El tribunal dejó establecido además que "desde el punto de vista objetivo, para la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis, debe tratarse de un daño - o su posibilidad - que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exija una sanción ejemplar" y que "desde el punto de vista subjetivo, la conducta del proveedor debe ser indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial" (Excma. CSJT, "Asociación de Consumidores del NOA y Otro vs. Sparapani Guillermo s/ Especiales (Residual)", Expte. N° 191/14, Sent: 1190, Fecha: 25/07/2019).

En ese orden de ideas, de los hechos relatados y analizados en la presente sentencia surge con suma claridad la violación por parte de la accionada a lo normado por el régimen de responsabilidad civil y la Ley de Defensa del Consumidor. Por ello y considerando especialmente el accionar negligente de la firma administradora, la omisión al deber de extremar los cuidados teniendo en cuenta el carácter riesgoso de la actividad que desempeña y por último, la falta de respuesta y cooperación ante los reclamos formulados por vía comercial y la absoluta falta de colaboración durante el desarrollo del proceso; estimo pertinente hacer lugar a la indemnización por daño punitivo solicitada por el actor.

Ahora bien, en cuanto al monto de la referida multa civil, el 01/12/2022 entró en vigencia la ley 27.701 la que modificó el art. 47 de la ley 24.240, el cual dispone: "Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento; b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC); c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción; d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días; e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado; y f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare"

Sobre este punto, la Excma. Cámara del fuero sostuvo que "no debe perderse de vista, además que se trata -LDC- de una norma de orden público (art. 65 de la ley 24.240); y que dicha reforma debe ser entendida, en el contexto inflacionario de nuestro país, más favorable a los derechos de los consumidores, por lo que, aún, en caso de duda, esta debe resolverse a favor de su aplicación (art. 3 "in fine" de la ley 24.240), puesto que pasa de un monto máximo en concepto de daño punitivo de \$5.000.000 a otro de 2100 canastas básicas para el hogar 3. () Se pondera, en el caso que la condena a valores constantes es el modo de prevenir que el fenómeno inflacionario erosione el poder adquisitivo intrínseco de la cifra establecida como multa civil y logre satisfacer el fin disuasivo del instituto". (Cámara Civil y Comercial Común Sala I. Sentencia n° 250. Fecha: 27/05/2024. Dres. David – Zamorano).

En virtud de ello, teniendo por cierto el daño y la conducta de la firma demandada, y considerando que en el juicio en análisis, los perjuicios patrimoniales fueron moderados; considero justo y pertinente imponer una multa civil equivalente a 1 (una) canasta básica total para el hogar 3, a cargo de BANCO SUPERVIELLE SA (sociedad controlante de IUDU Compañía Financiera) y a favor del actor, a la fecha de su efectivo pago.

En último lugar, en virtud de lo solicitado por el accionante con respecto a la rectificación de la información informada de manera incorrecta al BCRA y en virtud del carácter sancionatorio de lo solicitado, estimo justo y pertinente ordenar a la firma BANCO SUPERVIELLE SA, que proceda a informar y solicitar la rectificación del estado crediticio del Sr. Martínez por el período comprendido entre solicitar la rectificación de la información registrada entre los meses de noviembre 2022 hasta marzo 2023 ante el BCRA.

#### **4. Pronunciamiento de costas.**

Con respecto a las costas, corresponde su imposición a la demandada en virtud del principio objetivo de la derrota (Art. 61 CPCC),

#### **5. Pronunciamiento de honorarios.**

Se difiere su pronunciamiento para la etapa procesal oportuna.

Por todo lo expuesto,

#### **RESUELVO:**

1) **HACER LUGAR** a la acción de consumo y demanda de daños y perjuicios promovida por el Sr. **Sergio Daniel Martínez**, DNI 17.859.560, en contra de **BANCO SUPERVIELLE SA**, sociedad controlante de la firma IUDU COMPAÑÍA FINANCIERA SA., por los daños ocasionados a causa del cobro indebido imputado en la tarjeta de crédito por ellos emitida y la publicación de información incorrecta en las bases de datos del Banco Central de la República Argentina, según se considera.

2) **CONDENAR** a la firma **BANCO SUPERVIELLE SA** a abonar al Sr. **Sergio Daniel Martínez**, en concepto de indemnización por a) **Daño Moral:** pesos seiscientos mil (\$600.000). A dicha suma se adicionarán intereses a calcular de la siguiente manera: i) aplicando una tasa del 8% anual, desde el mes de junio del 2021 hasta la fecha de esta sentencia; ii) aplicando la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde la fecha de la presente resolución hasta su total y efectivo pago; b) **Daño Emergente:** el importe de pesos siete mil doscientos veintisiete (\$7.227), con más los intereses calculados según la tasa activa promedio mensual del Banco Nación Argentina, desde la fecha de la presente resolución hasta su total y efectivo pago y c) **Daño Punitivo:** la suma equivalente a 1 (01) Canasta Básica Total del hogar 3 a la fecha de su efectivo pago.

3) **ORDENAR** a la firma **BANCO SUPERVIELLE SA**, que proceda a informar y solicitar la rectificación del estado crediticio del Sr. Martínez por el período comprendido entre solicitar la rectificación de la información registrada entre los meses de noviembre 2022 hasta marzo 2023 ante el BCRA.

4) **IMPONER COSTAS** a la parte demandada, **BANCO SUPERVIELLE SA**, según se considera.

5) **DIFERIR** pronunciamiento de honorarios profesionales para la etapa procesal oportuna.

**HÁGASE SABER.**

**FDO. DRA. MARÍA FLORENCIA GUTIÉRREZ**

**- JUEZ -**

**Actuación firmada en fecha 07/02/2025**

Certificado digital:

CN=GUTIERREZ Maria Florencia, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27232397050

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