

Expediente: 18/22

Carátula: **CARLETTI MIGUEL ANGEL C/ BANCO SANTANDER RIO S.A S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **08/05/2024 - 00:00**

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

20132789348 - BANCO SANTANDER RIO S.A, -DEMANDADO/A

23275946354 - CARLETTI, MIGUEL ANGEL-ACTOR/A

90000000000 - MOREIRA MORA, GABRIELA ALEJANDRA-PERITO

90000000000 - PEREYRA, PATRICIA GABRIELA-PERITO

27368785747 - TREJO VILLA, ALFONSINA ALEJANDRA-PERITO

33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -

27202852748 - MACHADO, MARCELA ALEJANDRA-PERITO

---

## PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

ACTUACIONES N°: 18/22

\*H102314903453\*

H102314903453

**JUICIO: "CARLETTI MIGUEL ANGEL c/ BANCO SANTANDER RIO S.A s/ SUMARIO (RESIDUAL)" (Expte. n° 18/22 – Ingreso: 01/02/2022).**

San Miguel de Tucumán, mayo de 2024.

### Y VISTO:

Para dictar sentencia en el presente juicio, del cual;

### RESULTA:

El 07/06/2022 la letrada María Hipólita Rougés en su carácter de apoderada del Sr. Miguel Ángel Carletti, DNI 22.804.408, inició acción de consumo mediante proceso sumario en contra del Banco Santander Río S.A., CUIT N° 30-50000845-4, con domicilio en calle Gral. José de San Martín N° 586 de San Miguel de Tucumán.

Manifestó que el Sr. Carletti era cliente del Banco Santander Río S.A. y tenía dos tarjetas de crédito (VISA y AMERICAN EXPRESS) y una cuenta corriente con un giro en descubierto autorizado de sólo \$7.000. Que por razones que desconoce el Banco cerró todos sus productos a pesar de que no debía nada y pagaba regularmente los resúmenes de cuenta todos los meses, cumpliendo con el pago autorizado en cada tarjeta.

Expresó que en noviembre del año 2021, el Banco consolidó la deuda de las tarjetas de crédito y la pasó sin su consentimiento a su cuenta corriente, para su posterior libramiento de un certificado de saldo deudor y consecuente ejecución. Que al consolidar la deuda, el Banco acrecentó indebidamente la misma en casi un 100%, recargándola de intereses y otros conceptos en forma incorrecta e ilegal, atento a que mi mandante no adeudaba suma alguna por tratarse de compras efectuadas con las tarjetas de crédito a plazo y por lo tanto eran deudas aún no exigibles.

Sostuvo que el Banco emitió los resúmenes de las mencionadas tarjetas de crédito, unificando la deuda que aún no era exigible, por tener origen en compras realizadas en cuotas, es decir a plazo,

de conformidad a la normativa vigente de los planes de gobierno, pues habían sido compradas con el programa ahora 18 y 12 y también con cuotas de programas de otros negocios, pero nunca en un solo pago. Añade que el Banco realizó un indebido recargo de casi el 100%, colocando esa supuesta deuda en la cuenta corriente del actor, lo que, según señala el actor, está prohibido por la ley de tarjetas de crédito n° 25.065, art. 14 inc. H. Además, afirma que esa cuenta corriente tenía autorizado un giro en descubierto de sólo \$7.000 y no de un monto mayor como ilegalmente lo aplicó el Banco, en contradicción con la legislación vigente que prohíbe esa transferencia.

Relató que le rechazaron débitos automáticos de su cuenta corriente bancaria correspondientes a Cuota Consejo Profesional Jujuy, Autónomos Mensual AFIP, Planes de Facilidades de Pago AFIP, Seguros de vida; todo ello conlleva a ratificar que no es posible haber generado un descubierto de tanta cuantía para el cual no tenía autorización el Sr. Carletti; y que jamás él autorizó el débito automático de saldos de tarjetas en las cuentas.

Destacó que el 02/12/21 remitió una carta documento al Banco impugnando los resúmenes de las tarjetas de crédito de crédito y resumen de cuenta corriente de noviembre de 2021 de conformidad a lo dispuesto por el art. 26 de la Ley N° 25.065, y art. 1403, inc. b, del Código Civil y Comercial de la Nación.

Señaló que el saldo de las tarjetas de crédito era de un total de pesos \$7.619.259,35, y que el Banco al consolidar indebidamente la deuda, la incrementa en casi un 100% llevándolas a un monto de pesos \$13.159.783,21 según surge de la documentación que adjunta. Manifiesta además que el 14 de diciembre de 2021 le generan nuevamente un cargo usurario de intereses sobre el saldo no autorizado a girar en descubierto, sin haber aclarado el saldo de las tarjetas y haberlas debitado sin su autorización en la cuenta corriente, llevando la deuda a \$14.076.982,67.

Expresó que el banco le informó por mail que la cuenta n° 362.066/7 de la sucursal TUCUMAN domiciliada en SAN MARTIN 586- TUCUMAN fue cerrada el día 27/12/2021 con un saldo deudor de \$ 14.076.982,67.

Mencionó que además tenía un préstamo personal que se encontraba pagado al día (que había pagado la cuota n° 40 de 48) el cual también fue dado de baja por el Banco. Sostuvo que el 01/02/2021 había accedido a una refinanciación ofrecida por el Banco –realizada telefónicamente- a 36 meses de los saldos de VISA y AMEX, con pagos en cuotas de montos mínimos por \$160.000 y de \$55.000 respectivamente, y que estaban pagadas al día al momento del cierre de las tarjetas. Aduce que el Banco el 05/10/21 unilateralmente le modificó el monto de esos pagos mínimos llevándolos del 5% al 55,81% del saldo del mes, por lo que no pudo cumplir con el pago de esos montos, que excedían enormemente el pago mínimo del 5% que éste había acordado con el Banco que representaban \$160.000 de VISA y \$55.000 de AMEX, y no \$1.076.720 de VISA y de \$119.360 de AMEX (adjuntó documentación emitida por el Banco con esos montos).

Manifestó que estando en pandemia era una situación de imposible cumplimiento y no tenía por qué pagar esos montos, atento a que no habían sido consensuados con el Banco, y sí el 5% de conformidad al plan de refinanciación y normativas del Banco Central de la República Argentina.

Destacó que el 01/11/21, el Banco Santander unilateralmente modificó el monto de pago mínimo llevándolo del 5% inicial consensuado, al 61,19% del saldo del mes que representaba \$1.343.900 para VISA y \$299.170 para AMEX, ocasionándole nuevamente al actor la imposibilidad de poder cumplir con el pago mínimo (adjuntó resumen de cuentas con esos montos). Y finalmente señala que en diciembre de 2021 el Banco emitió un resumen por un total de \$13.159.783,21 (\$11.034.729,99 de la tarjeta VISA y \$2.125.275,16 de la tarjeta AMEX). Adjuntó documentación.

Sostuvo además el actor que sufrió violencia psicológica por el acosante actuar del banco a través de los constantes llamados telefónicos y envío de mensajes en los que le manifestaban que iban a informar esta supuesta deuda de cuenta corriente al Banco Central y al Veraz e iniciar acciones de cobro. Que ante esta situación solicitó una medida cautelar de no innovar a los fines de que la demandada no inicie acciones judiciales ejecutivas en base a lo estipulado en el art. 1406 del CCCN y art. 39 y ss. de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065); para que no informe ninguna deuda por el servicio de cuenta corriente al Banco Central, Veraz, Nosis, etc., de conformidad a la Ley N° 25.326 y concordantes; y se abstenga de seguir llamándolo o de enviarle mails requiriéndole el pago de la supuesta deuda por ellos informada.

Relató que ante el silencio del Banco demandado, inició una denuncia ante la Dirección de Comercio Interior (DCI), la que adjuntó y ofreció como prueba. Que el 31/01/2022, se llevó a cabo la audiencia de conciliación en dicha instancia administrativa y que el banco tampoco cumplió con su obligación legal de informar (art. 4 de la ley 24.240), ni rectificó los resúmenes de tarjeta de crédito y de cuenta corriente impugnados (arts. 26 y 27 de la ley 25065, y art. 1403 inc. b del CCyC). Adjuntó el acta de la audiencia de conciliación celebrada ante la DCI.

Invocó la aplicación de los arts. 22, 27, 28 LTC, arts. 1097,1100, 1043, 886 CCCN y 8 bis de la LDC.

En base a lo señalado precedentemente, el actor esgrimió como pretensión que el Banco Santander Río S.A. provea la información relacionada a las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y American Express, y de la cuenta corriente de su mandante, la cual tenía un giro en descubierto autorizado por éste de sólo \$7.000 y no de un monto mayor como lo aplicó el Banco demandado. Solicitó que el banco reciba en pago los montos acordados correspondientes a las cuotas de los resúmenes de las tarjetas de crédito Visa y American Express, habilitando a tal fin una cuenta judicial, y posteriormente obligar al demandado a entregar un libre deuda por tales conceptos. Solicitó que el pago se efectúe en cuotas, a fin de que se cumpla con la normativa vigente de los planes de gobierno denominados ahora 12 y ahora 18, como también con las normativas aplicadas en otros negocios en los que se aplican cuotas para el pago de las compras realizadas y el plan de refinanciación a 36 cuotas acordada con el Banco demandado.

Solicitó además que se condene a la demandada a pagar daños y perjuicios por la suma de \$ 8.101.000 (pesos ocho millones ciento un mil), con más sus respectivos intereses, o lo que en más o en menos resulte de la prueba, por abuso de derecho y de la posición dominante (arts. 9, 10, y 11 del CCyC), trato vejatorio (art. 8 bis de la LDC) e incumplimiento de los arts. 26, 27 y 28 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065). Pidió daños punitivos según lo dispone el artículo N° 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor, y que su monto sea determinado por la sana crítica de V.S.

Manifestó que a los fines de la corrección y/o rectificación de los resúmenes de la cuenta corriente y de las tarjetas de crédito Visa y American Express del mes de noviembre del año 2021 y posteriores, se tenga en cuenta que existe en el presente caso mora del acreedor (*mora accipiendi*) por no realizar las correcciones de los resúmenes impugnados en tiempo y forma, y por no enviar los mismos ya corregidos al actor conforme fuera solicitado por éste mediante carta documento de fecha 02/12/21; y que al existir mora del acreedor, los resúmenes de la cuenta corriente y de las tarjetas de crédito del mes de noviembre del 2021 y posteriores no generan ningún tipo de interés (segundo párrafo del art. 886 del CCCN).

Detalló las siguientes pretensiones:

1) Daño emergente: Reclamó las sumas abonadas en concepto de gasto de envío de la carta documento del 2/12/2021, de honorarios profesionales por redacción de la carta documento y denuncia ante la Dirección de Comercio Interior en la suma de \$101.000.

2) Daño moral: Solicitó la suma de \$8.000.000. Manifestó que el actor sufrió un trato abusivo de parte de la demandada porque informó a las entidades que informan la situación financiera (Banco Central, Veraz, Nosis, etc.) una deuda no exigible a pesar de tener la prohibición legal de hacerlo y que le produjo un daño intencional y doloso ya que en la actualidad no puede sacar ningún crédito ni tarjeta de crédito, lo que le ocasionó una enorme aflicción espiritual. Añade el actor que no se le otorgó la información necesaria de conformidad al art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y al art. 27 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065), a pesar de enviar una carta documento requiriéndola, misiva que además nunca fue contestada. Agrega que recibió maltrato por parte de los dependientes de la demandada quienes ejercieron presiones para que abone una deuda inexistente. Afirma que tales conductas de la demandada lo colocaron en una situación vergonzante, vejatoria e intimidatoria, pues al cancelarle las dos tarjetas de crédito sin razón alguna, y a pesar de que ambas tarjetas se encontraban al día, sin deuda, en franca violación a lo estipulado en el art. 28 de la Ley de Tarjeta de Crédito (Ley N° 25.065), le provocaron una aflicción enorme. Que el padecimiento, la angustia, el insomnio, el sufrimiento que padeció guarda directa proporción con la exorbitante suma que, sin derecho, se le reclama y que no lo deja dormir, así como afectaría a cualquier persona a la que se le reclame una inexistente deuda millonaria varias.

3) Daño punitivo: cuyo monto la parte actora lo dejó librado al criterio del juez.

Por sentencia cautelar del 21/09/2022 el juez interviniente resolvió: “HACER LUGAR a las medidas cautelares innovativas solicitadas por el actor. En consecuencia, previa caución juratoria del peticionante y bajo su responsabilidad ordenó al Banco Santander Río SA, con domicilio en San Martín n.º 586 de esta ciudad que se abstenga de iniciar acciones judiciales por cobro ejecutivo en contra de Miguel Ángel Carletti CUIT 20-22804408-4. Ello, hasta que finalice el presente proceso en el que se discute la legitimidad del crédito que se le endilga. Asimismo, deberá abstenerse de informar al actor como moroso en las entidades que informan situación financiera (Veraz, Nosis, etc.). También deberá abstenerse de continuar enviándole mensajes por correo electrónico y llamadas en los que le requiera el pago de la deuda por importes en su cuenta corriente. La medida deberá hacerse efectiva en el plazo máximo de 10 (diez) días de notificada la presente debiendo dejarse constancia de su cumplimiento Ello, durante todo el tiempo que dure la tramitación de este juicio. La presente medida se dicta bajo apercibimiento de desobediencia judicial”.

El 20/03/2023 se corrió traslado de la demanda. El 30/03/2023 se apersonó el letrado Manuel Andreozzi (h) en carácter de apoderado del banco Santander Río S.A. y manifestó que en relación a la medida cautelar decretada en autos cumplió acabadamente con la misma, que el Banco Santander Río S.A. no inició acciones ni informó al actor como deudor moroso en ninguna de las entidades mencionadas, como VERAZ y NOSIS.

El 7/07/23 adjuntó la siguiente documentación: fotocopias de un contrato de adhesión al sistema de tarjetas de créditos para paquetes de productos con referencia n° 61909408 firmado por Miguel Carletti como titular y Gabriela Escobar en San Miguel de Tucumán de fecha 2/05/2007; cuadro referido a las tarjetas de crédito VISA y AMERICAN EXPRESS donde detalló el total a pagar de resúmenes, pago mínimo, vencimiento, monto abonado, desde el 4/01/2021 al 6/12/2021; resumen de cuenta n° 19586 de la tarjeta AMERICAN EXPRESS del Sr. Carletti con vencimiento el 5/01/2021 y el resumen de cuenta n° 77779 de la tarjeta VISA del Sr. Carletti con vencimiento el 4/01/2021 y un resumen de cuenta único referido al periodo 24/12/20 – 21/01/21.

En fecha 24/07/2023 el Dr. Manuel Andreozzi contestó demanda en su carácter de apoderado del Banco Santander Río S.A., realizó una negativa de todos los hechos invocados por la actora y ofreció prueba documental, pericial contable, declaración de parte y constancia de autos.

Manifestó que el actor era titular de la Cuenta Única 69 – 3620667, la cual formaba parte de un paquete de servicios “*Infinity Platinum*” que ofrecía los servicios de Tarjetas de Crédito VISA N° 69 – 129750521 y American Express 69 – 221516315.

Sostuvo que la composición y funcionamiento del “pago mínimo” de las Tarjetas de crédito no lo son de la forma en que el actor falaz y maliciosamente consideró en su demanda y que el actor no abonó “regularmente” sus tarjetas de crédito. Que el Sr. Carletti mantenía una deuda enorme con su representada no llegando incluso en cierta oportunidad ni al pago del “mínimo” previsto en resumen de tarjeta.

Detalló el contenido de los resúmenes de las tarjetas de crédito VISA y AMERICAN EXPRESS con vencimiento en fecha 02/08/2021 en adelante y los pagos efectuados por el actor, destacando que respecto de ambas tarjetas ya venía arrastrando saldos pendientes impagos.

Señaló que del contrato y de la información que se le brindó a través de los resúmenes de cuenta se le informó cómo se componía el pago mínimo de las tarjetas; citó textualmente las cláusulas del contrato referidas a los pagos fuera de término (11), Pago mínimo (12) y mora en el pago (13).

Destacó que el “aumento desmedido” del pago mínimo de la tarjeta al que el actor se refirió en la demanda resultó ser producto directo del incumplimiento de la parte actora, que sus pagos no eran regulares y en la mayor parte de los casos se trataban de pagos fuera de término que ni siquiera alcanzaban el monto mínimo a pagar.

Aseveró que la deuda del Sr. Carletti se generó y comenzó a crecer mucho tiempo antes y que ninguno de los resúmenes anteriores fue cuestionado por el actor, quien incumplió con el pago que es el cumplimiento de la prestación que constituye el objeto de la obligación (conf. Art 865 CCCN). Señaló que por ello ha caído en mora por el solo paso del tiempo sin cumplir con su obligación en los términos convenidos (art. 886 CCCN). Que de los resúmenes adjuntados surge que no existen pagos en tiempo y forma realizados por el actor, lo que produjo la mora automática.

Concluyó que el Banco Santander Río S.A. procedió a operar de conformidad con lo estrictamente convenido en los contratos de las Tarjetas de Créditos y que todos los meses se informó en el cuerpo del Resumen.

En fecha 24/07/2023 se celebró la primera audiencia conforme lo dispone el art. 468 del CPCCT en la que el juez interviniente explicitó los hechos controvertidos, las partes ofrecieron pruebas y se proveyeron las mismas, todo conforme se encuentra plasmado en el acta de audiencia que consta en el SAE.

La segunda audiencia se llevó a cabo el 18/12/2023. El 13/12/2023 emitió su dictamen la Sra. Fiscal de la Fiscalía Civil, Comercial y del Trabajo de la Iª Nominación.

Por decreto del 1/02/2024 se tuvo por acreditado el pago de la planilla fiscal por parte de la demandada y los autos pasaron a despacho para dictar sentencia conforme se había dispuesto en la Segunda Audiencia. Mediante proveído de fecha 5/04/2024 se hizo conocer a las partes que este Magistrado intervendría en la presente causa al solo fin de dictar sentencia (Acordada n° 1496/23).

## **CONSIDERANDO:**

### **1.- Encuadre jurídico.**

En primer término, corresponde precisar que nos encontramos frente a una relación de consumo en los términos del art. 42 de la Constitución Nacional y de los arts. 1, 2 y 3 de la Ley 24.240 (en adelante LDC) y arts. 1092 y 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCCN) que torna aplicable las normas protectorias del microsistema protectorio de los consumidores y usuarios. Ello porque el actor reviste el carácter de ser una persona humana que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final (art. 1° LDC) y, por la otra parte, el Banco Santander Río S.A. es un proveedor en los términos del art. 2 de la LDC, ya que se trata de una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la actividad financiera, consistente en la prestación del servicio de tarjeta de crédito.

Resulta imperioso destacar que la mera constatación de elementos aportados al proceso que permitan admitir la configuración de una relación de consumo impone -necesariamente y aun cuando las partes no la hayan invocado- que el magistrado interviniente acuda al sistema protectorio y aplique sus disposiciones. Precisamente por tratarse de un régimen legal, de orden público (arts. 36 y 65 de la Ley de Defensa del Consumidor n.º 24.240, en adelante LDC), establecido en cumplimiento de un principio protectorio de jerarquía constitucional (art. 42 de la Constitución Nacional), su aplicación resulta imperativa para el juez de la causa que está, por tanto, impuesto del deber de asumir un rol proactivo en el proceso que pueda eventualmente comprometer los derechos de un consumidor (Cfr. Japaze, B. "Relación de consumo y calificación del consumidor inmobiliario", en Derecho de Consumo Inmobiliario, Alterini I.E. - Aicega, M.V. -dirs.-, Buenos Aires: La Ley, 2021, Tomo I, p. 61).

Por otro lado, cabe señalar que el art. 3 de la ley N° 25.065 expresamente establece que: "Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240)". A su vez, el art. 1384 del CCCN establece que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093".

En consecuencia, corresponde dejar sentado que los hechos descriptos y relatados en la demanda quedan comprendidos y son regidos no sólo por la Ley de Tarjeta de Crédito n° 25.065 sino que también se ven alcanzados por la régimen tuitivo de los consumidores, que se integran con el art. 42 de la CN, las normas de la Ley 24.240 y por el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994) por tratarse de la ley vigente al momento de la producción de los hechos.

## **2.- Hechos conducentes.**

En primer término, cabe destacar respecto de las manifestaciones y documentación acompañadas por la actora con relación a los saldos de las tarjetas, que los mismos son coincidentes con lo expuesto y con la documentación adjuntada por el banco. La cuestión controvertida reside en que, a criterio de la actora, el banco liquidó erróneamente los saldos mínimos y por dicha razón la actora desconoce los incumplimientos de pago alegados por el banco y reclama, en consecuencia, el resarcimiento de los daños y perjuicios que alega haber sufrido como así también la imposición de una sanción por daños punitivos. A criterio de la demandada, del contrato y de la información que se le brindó al actor a través de los resúmenes de cuenta surge que se le informó cómo se componía el pago mínimo de las tarjetas; a tal efecto citó textualmente las cláusulas del contrato referidas a los pagos fuera de término (11), Pago mínimo (12) y mora en el pago (13). Concluye que el Banco Santander Río S.A. procedió a operar de conformidad con lo estrictamente convenido en los contratos de las Tarjetas de Créditos y que todos los meses se informó en el cuerpo del Resumen, por lo que a su entender la demanda debe ser rechazada.

En suma, del análisis de los hechos surge, por un lado, la posición del demandado consistente en que el actor venía pagando fuera de término y por debajo del mínimo en los periodos anteriores al resumen de noviembre de 2021 lo que dio lugar a que el Banco proceda según las disposiciones del contrato. En contraposición a ello, el actor sostiene que hasta esa fecha venía pagando los resúmenes al día y que no dio autorización para que se modifique el límite del giro en descubierto de su cuenta corriente bancaria ni que debite la deuda de las tarjetas de crédito de dicha cuenta.

Estos son los hechos conducentes de justificación necesaria para la resolución de la causa (art. 300 del Código Procesal Ley 6176 bajo cuyas reglas tramitó parte del proceso –en adelante CPCC– en consonancia con el art. 321 del nuevo Código Procesal Civil y Comercial –NCPCC Ley 9531). En este contexto, resulta útil recordar que no me encuentro obligado a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, siguiendo las líneas directrices trazadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el sentido que, como principio, los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas las cuestiones que proponen a su consideración, ni a tratar una por una todas las pruebas ofrecidas y producidas, sino tan solo deben analizar y ponderar las cuestiones y pruebas que consideren relevantes o conducentes para la decisión del caso, en su mérito corresponde proceder al análisis de las pruebas presentadas por las partes recordando que, por el principio o juicio de relevancia, puede el jurisdiscente considerar sólo aquellas que tengan relevancia para la solución del litigio (CSJN, in re: “Benítez, Dermidio c/ Compañía Sansinena S.A.”; “Damiani, César M. c/ Rapaport, Samuel”; “Fernández, González y Tacconi, S.R.L. c/ Madinco S.R.L.”; Torulice o Tortolice, Francisco c/ Blass del Yesso, Domingo”, entre otros, años 1964 publicada en Fallos: 258:304).

### **3.- Valoración de la prueba. Deber de colaboración.**

La parte actora tenía la carga de probar los extremos de su pretensión, sin perjuicio de que en el caso se trate de una relación de consumo. Según los parámetros receptados por nuestra Corte Suprema, el consumidor no está exento de actividad probatoria que sustente su derecho, pues el artículo 53 de la LDC (que impone a los proveedores un deber de aportar al proceso los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida), no tiene un efecto de invertir la carga de la prueba, sino únicamente un deber agravado que se establece en cabeza del proveedor (cfr. CSJT en “Alperovich vs. Citibank”, Sent. 485 del 18/04/2018).

En este sentido se tendrá presente para la resolución de esta causa el Art. 53 de la ley 24.240 que consagra un deber legal de colaboración acentuado en materia de pruebas en cabeza del proveedor demandado en un proceso de consumo. En particular, cabe precisar que el párrafo tercero dispone: “[...] Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio [...]”. El referido deber legal posibilita, -en caso de negativa u omisión de un proveedor de presentar el material probatorio requerido-, que dicha conducta procesal se interprete como un indicio a favor de la veracidad de lo afirmado por la actora respecto del hecho invocado, y que no pudo acreditarse fehacientemente como consecuencia de falta de colaboración de la demandada.

La doctrina autorizada sostiene que cuando el proveedor no aporte al juicio las prueba que se encuentren en su poder, o éstas se hayan perdido, o no se hayan producido, cuando razonablemente se encontraba en cabeza de aquél su preservación, este extremo constituirá una presunción en su contra, que permitirá presumir el hecho invocado por el consumidor (Cfr. Picasso, Sebastián - Vázquez Ferreyra, Roberto, (Dir.), "Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada", Tomo I, La Ley, Buenos Aires, Año 2009, página 669 y ss.). En idéntico sentido, la

jurisprudencia ha señalado que "La obligación de probar los hechos controvertidos recae sobre quien, según las circunstancias del caso, se encuentre en mejores condiciones de hacerlo" (Cita en: Rusconi, Dante D. "Manual de Derecho del Consumidor", Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2009, pág. 121). De este modo, en atención al deber legal de colaboración, se impone la carga de exhibir documentos o instrumentos esenciales para la solución del litigio, aunque ello perjudique a quien los tiene. (Cfr. González Vila, Diego S. "La tutela del consumidor en los planes de ahorro automotor", Ed. ASC Librería Jurídica S.A. pág. 182. y ss). Lo señalado encuentra su correlato además en el art. 485 del CPCCT (Ley 9531) que establece que los proveedores demandados deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio y la verdad material, y que, en caso de duda sobre la interpretación de los hechos y de la valoración de la prueba, prevalecerá la más favorable al consumidor.

A luz de estos parámetros se llevará a cabo la valoración del plexo probatorio producido en este proceso.

#### **4.- Procedencia de la acción.**

Dado lo expuesto, corresponde analizar la procedencia de la acción a la luz del plexo probatorio producido en autos.

En primer lugar, cabe pronunciarse sobre la documentación ofrecida como prueba por la demandada (el contrato y demás documentación que fuera presentada por la accionada en fotocopias en dos oportunidades -8/8/2023 y 18/08/2023-) y que fueron cuestionadas por la actora en razón de que, por no ser la documentación original, no se encuentra en condiciones de reconocer su firma y autenticidad.

De las constancias del expediente y de la demanda surge que Miguel Ángel Carletti era cliente del Banco Santander Río S.A. y titular de una cuenta corriente n° 069-00362066/7 y de dos tarjetas de crédito, VISA y AMERICAN EXPRESS.

Según surge de la demanda, de la propia documentación acompañada por la actora (resúmenes de cuenta corriente y de tarjetas de crédito, capturas de pantalla de home banking, mails) y de las pericias cumplidas en autos la actora, mantuvo una relación crediticia con el Banco Santander a través de sus tarjetas de crédito VISA y AMERICAN EXPRESS con dos adherentes. Cabe señalar también que los resúmenes de las mencionadas tarjetas que acompañó el banco son idénticos a los adjuntados por la actora en su demanda. De ello se deriva que el cuestionamiento a la falta de presentación de los originales carece de entidad y resulta contradictorio con la posición asumida por la propia actora al promover demanda contra el banco, en cuanto invoca como prueba tal documentación. Por tal motivo, estimo que la misma debe tenerse por auténtica (art. 330 y 332 CPCCT). A lo expuesto se agrega que efectuada la compulsión de la documentación acompañada surge que la misma es legible, por lo que la posición asumida por la actora constituye un exceso de formalismo tanto más que como se desprende de la propia demanda y de la documentación adjunta, el reclamo se fundamenta en la relación crediticia que mantiene el actor con el banco demandado, la que consta y surge de la documentación acompañada también por este último.

Adviértase también que de lo contrario la propia demanda quedaría sin sustento al negar la actora autenticidad a la documentación acompañada por el banco y que refleja la relación invocada al promover el presente juicio. Todo ello sin perjuicio que la conducta del banco demandado de omitir acompañar originales del contrato y documentación requeridos, a lo que se agrega la falta de cumplimiento del deber de información que será valorado a continuación, resulta pasible de reproche en virtud de lo previsto en el art. 53 de la LDC.

Con motivo de saldos deudores que venía adeudando el actor el 01/02/2021 el banco le concedió una refinanciación a 36 meses con pagos en cuotas mensuales de \$160.000 de la tarjeta VISA y de \$55.000 de la tarjeta AMERICAN EXPRESS.

La actora acompañó con la demanda el resumen de tarjeta de crédito VISA con vencimiento 6/10/21. De su lectura surge que el total a pagar era de \$1.929.206,31 y que ese monto estaba conformado por un saldo que debía del mes anterior de \$1.618.523,20, más los consumos del mes (Tarjeta terminada en 1490: \$172.803,75 -tarjeta en la que figura el Plan v consolid 8-36 tna 36,00 \$ 160.530,51-; Tarjeta terminada en 5241: \$ 21.216,89; Tarjeta terminada en 0864: \$ 8.285,94) más los impuestos. En el resumen de la tarjeta AMERICAN EXPRESS con vencimiento 5/10/21 el total a pagar era de \$796.30054. Dicho monto estaba compuesto por los consumos del mes más un saldo que debía del mes anterior de \$554.145,29 más los impuestos.

También adjuntó el resumen de Tarjeta Santander Visa crédito con vencimiento 01/11/21 en el que el monto total a pagar era de \$2.196.38561 y estaba compuesto por un saldo del mes anterior de \$ 1.871.105,81, más los consumos del mes e impuestos. Y de la Tarjeta Santander American Express el monto total a pagar es de \$981.156,25 monto que se conforma por un saldo deudor anterior de \$745.858,17 con más los consumos del mes y los impuestos.

Además acompañó el actor resumen de tarjeta VISA n° 91023 con vencimiento el 6/12/21, del que surge que en fecha 21/10/2021 el Banco canceló el plan de financiación identificado como PLAN V CONSOLID 10-36 (TNA 36,00) y consignó el monto total de \$5.493.980. A su vez, en el resumen de la tarjeta AMERICAN EXPRESS n° 23936 con vencimiento el 7/12/21, el Banco canceló el 21/10/2021 el plan de financiación identificado como PLAN AMEX 10/36 (TNA 36,00) consignando el monto total de \$2.125.270.

Asimismo, según consta en las capturas de pantalla que adjuntó la actora de la aplicación del Banco –home banking- el 30/11/2021 ambas tarjetas fueron canceladas por cierre de cuenta. En dichos documentos figuran como movimientos de fecha 30/11/21 el concepto “cancelación de tarjeta VISA por cierre de cuenta” importe: \$11.034.729,99 y “cancelación de tarjeta AMERICAN EXPRESS por cierre de cuenta” importe: \$ 2.125.2758,16. Y que en la misma fecha el banco efectuó un traspaso de saldo exento de cuenta corriente a caja de ahorro por el monto de pesos - \$13.159.783,21.

La actora acompañó con la demanda un mail que le envió el banco en el que figura que el límite de descubierto acordado con el banco era de 7.000. También adjuntó mails remitidos por el banco desde el 2/12/21 al 14/12/2021 en los que se refería a un descubierto y que tenía un saldo negativo excedido de - \$13.159.783,21.

El actor impugnó los resúmenes de cuenta de noviembre de 2021 mediante carta documento de fecha 02/12/21 por la que desconoció la deuda de \$13.159.783, intimó a la rectificación del referido resumen y al cumplimiento del deber de información. El banco no contestó la carta documento.

Asimismo, de la documentación acompañada se observó que el actor también había solicitado al banco un préstamo personal del que estaba pagando la cuota 40 de 48 y que dicho préstamo también fue dado de baja al mismo tiempo que las tarjetas de crédito.

Cabe valorar, entonces, cuál era la situación de la actora respecto del cumplimiento de sus obligaciones de pago de las cuotas de operaciones de refinanciación de deuda de sus tarjetas de crédito que concertó en febrero de 2021, los montos adeudados en los resúmenes y lo efectivamente pagado.

Al respecto se observa que existe un error de concepto o confusión de la actora cuando se refiere a los pagos mínimos o refinanciación teniendo en cuenta lo relatado en la demanda y la prueba documental que ella misma acompaña. Por lo que cabe distinguir, por un lado, lo que es refinanciación de saldo deudor de las tarjetas y, por otro lado, lo que es pago mínimo del resumen de tarjeta de crédito, cómo se compone el resumen de las tarjetas mes a mes y qué conceptos venía pagando el actor. Tales cuestiones han sido objeto de valoración en la prueba pericial contable ofrecida por la actora quien impugnó la misma, y sobre lo que nos pronunciaremos *ut infra*.

Sin embargo, la situación descripta no impide sostener que el Banco tenía a su cargo el deber de cumplir, en forma eficiente y eficaz, con el deber de información y de advertencia atento que, -según la prueba rendida y además conforme el mismo demandado lo expresa en su escrito de contestación de la demanda-, la situación de sobreendeudamiento es anterior a la fecha en que el actor impugnó los resúmenes.

Resulta pertinente valorar especialmente la prueba pericial contable producida en autos mediante dictamen presentado en fecha 5/09/2023 por la perito desinsaculada C.P.N. Gabriela Moreira Mora.

La parte actora solicitó en el punto 1) de su prueba pericial que el experto diga cuántas y cuáles cuentas bancarias y tarjetas de crédito tenía el actor y en qué bancos. La CPN Moreira Mora contestó: "al punto 1): Según la documentación aportada el actor posee: En el Banco Santander Argentina S.A. Cuenta Corriente N°: 069-00362066/7. Tarjeta Santander Visa crédito: Número de cuenta 0129750521. Tarjeta Santander American Express crédito: Número de cuenta 0221516315. Además, ante la consulta en la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina son 3 las entidades financieras que informan al Actor: Banco Santander Argentina S. A., HSBC Bank Argentina S.A. y Creditia Fideicomiso Financiero".

En el punto 2) la actora solicitó que la perito indique los movimientos de las mismas desde el año 2020 y en particular a partir de la cuarentena; e informe qué refinanciamientos se solicitaron en el marco de la pandemia.

En su respuesta al punto 2) la perito expuso que los movimientos desde el año 2020, de las referidas tarjetas de crédito detallando Fecha de Cierre, Fecha de Vencimiento, Saldo Deudor, Pago Mínimo, Monto Pagado y Fecha de Pago. Informó que: "Por lo que se puede observar en los resúmenes de las tarjetas existen conceptos como CR. \$ PLAN BCRA A6964 en la cual se refiere a la comunicación A 6964 emitida por el Banco Central de la República Argentina y establece una refinanciación para las tarjetas de crédito y visa plan v 1 -09 en referencia a las financiaciones que da la misma tarjeta a los saldos".

En el Punto 3) se requirió que determine la perito cuál es el capital y los intereses que tendría que estar pagando la parte actora si el Banco demandado hubiera respetado la financiación establecida por los planes de gobierno y demás promociones y beneficios establecidos por resoluciones y circulares de los distintos organismos nacionales (Banco Central, Ministerio de Economía, etc.) y por los centros comerciales con planes de compras en cuotas.

La perito respondió al punto 3) y dijo: "de la documentación aportada se puede inferir que el titular posee varias cuotas pendientes de cancelación, en el resumen con vencimiento el 06/12/2021 como ser: Plan v consolid 10-36 (tna 36,00) \$ 160.530,51, Cancelación plan v \$ 2.883.399,70, Expr. plan amex 10-36 (tna 36,00) \$ 55.775,03. Para poder determinar cuál es el capital y los intereses es necesario que se consigne puntualmente cuales son los planes del gobierno y demás promociones y beneficios establecidos por resoluciones y circulares de los distintos organismos nacionales (Banco Central, Ministerio de Economía, etc.) y por los centros comerciales con planes de compras en cuotas; a los que hace referencia y a los que se han acogido ya que no hay ninguna referencia de

ello. Además es necesario saber cuál es el precio de contado a la fecha de compra que figura en el resumen para poder determinar capital e intereses, ya que en los resúmenes aportados solo se expone un monto, el cual puede o no contener intereses y en cuotas del mismo valor puede que en una se esté cancelando una mayor proporción de intereses o capital que en otra”.

En el punto 4) se solicitó que diga si los intereses que pretende cobrar el banco actualmente se ajustan a los arts. 16, 18 y 20 de la ley 25.065 y normas reglamentarias de la emergencia por pandemia Covid 19 y en el punto 5) que diga si el banco modificó arbitrariamente el monto o porcentaje del pago mínimo y los plazos de vencimientos y/o pagos de cuotas.

En respuesta al punto 4) la perito dijo: “Actualmente, definido por la Real Academia Española como: Dicho del tiempo en que se está: presente, según la ley 25.065 el interés compensatorio o financiero que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. Asimismo, las normas reglamentarias de la emergencia por la pandemia Covid 19 no se encuentran vigentes actualmente. Según la consulta realizada a la página web del Banco Santander la Tasa Fija Nominal Anual es del 53,00%, si se realiza el cálculo previsto en la ley, según la página del banco su tasa Fija Nominal Anual para créditos personales es del 152% por lo que el 25% previsto en la ley es del 38%, el cual no incluye el costo financiero total. El mismo Banco Central de la República Argentina dentro de las recomendaciones sobre tarjetas de crédito dice: Dentro de los costos relacionados a la utilización del producto, se incluyen seguros de vida sobre los saldos financiados, gastos administrativos, gastos de renovación de la tarjeta y comisiones que se cobran por el retiro de dinero en efectivo, además del IVA sobre los intereses compensatorios”.

El punto 5) de la pericia, -que fuera reformulado por el Juez en la Primera Audiencia-, fue evacuado por la perito de la siguiente manera: “el banco todos los meses cambia los pagos mínimos, esto se da por cómo se conforman los mismos, como se expuso más arriba, el pago mínimo está formado por: el 100% de los intereses, cargos y comisiones del período, 4% de saldos adeudados de períodos anteriores, 4% de las compras en 1 pago y en hasta 3 cuotas, 10% de las compras entre 4 y 12 cuotas y 50% de las compras en 13 o más cuotas, el 100% de adelantos de efectivo, 100% de todo saldo que exceda el límite de financiación asignado y 100% del pago mínimo anterior impago. porque el pago mínimo que exige el banco cambia mes a mes dependiendo del monto y la forma de pago que vaya realizando el titular de la tarjeta, y los pagos anteriores realizados por el mismo. El banco no modifica los plazos de vencimiento y cuotas, los da por caídos como lo prevé la cláusula 13 del contrato de adhesión en donde dice: En tales casos, Banco RIO, podrá resolver del presente dando por caídos los plazos, aplicando los intereses antes mencionados hasta la cancelación de lo adeudado, los que serán aplicados por Banco RÍO por lo que el banco tiene el derecho de rescindir el acuerdo o contrato actual si se produce una falta de pago, y considerar que ya no tienes derecho a los plazos y términos que originalmente se acordaron”.

A su vez, cabe añadir que en oportunidad de celebrarse la primera audiencia la actora amplió los puntos de pericia, y solicitó como punto 6 de la pericial contable que la perito se expida sobre el saldo de las tarjetas visa y American Express del último resumen emitido por el banco, con vencimiento del 6 y 7 de diciembre del 2021, para que diga a cuánto arribaban los valores de las mismas y si guardan relación estos montos con lo que debitaron de la cuenta corriente en el mes de diciembre (mes en el que cierran la cuenta de la parte actora). En caso de no coincidir que diga en términos nominales y porcentuales cuál es la diferencia. En respuesta a este punto la perito CPN Moreira Mora dijo: “se observa en el resumen de cuenta que el día 30/11/2021 se realizaron dos débitos por parte del banco cuyos montos son \$2.125.275,16 y \$11.034.729,99 los conceptos que se informan son Cancelación de tarjeta por cierre Cta. am 00221516315 y Cancelación de tarjeta por cierre Cta. vi 00129750521 cuyos números de cuenta coinciden con los arriba informado, en cuanto

a la cuenta informada guardan relación, en cuanto los montos no tienen sincronización numérica el débito realizado por la cuenta 00129750521 de la tarjeta Visa. La diferencia en términos nominales es de \$5.540.749,99 en términos porcentuales del 100,85%”.

Como punto 7 de la pericial contable, se requirió que la perito indique cuánto era el importe autorizado a debitar en descubierto de la cuenta corriente conforme a la normativa establecida por el Banco Central y a la prueba documental aportada por el actor, principalmente de los mails enviados por el Banco Santander al actor y los resúmenes emitidos por el sistema home banking del demandado. Indique si estaba autorizado el Banco Santander a efectuar el débito en cuenta corriente por deudas consolidadas, liquidadas unilateralmente por esa institución, atento a que según la prueba aportada surge que el descubierto autorizado en cuenta corriente, era de \$7000. La perito respondió al punto 7) lo siguiente: “según documentación aportada el monto autorizado para girar en descubierto era de \$7.000. Según la normativa del Banco central de la República Argentina (BCRA) sobre Reglamentación de la Cuenta Corriente Bancaria, Comunicación “A” 7192 vigente desde el 30/12/2020, en el punto 1.5.4. expone los conceptos que se debitarán de la cuenta corriente, siempre que medie autorización expresa del cliente, por: 1.5.4.1. Operaciones propias de la entidad (pago de préstamos, alquiler de cajas de seguridad, etc.);1.5.4.2. Servicios de cobranza por cuenta de terceros, concertados directamente con el banco o a través de dichos terceros (débitos automáticos o directos) para el pago de impuestos, tasas, contribuciones y aportes, facturas de servicios públicos o privados, resúmenes de tarjetas de crédito, etc., cuando se encuentre asegurado el conocimiento por el cliente con una antelación mínima de 5 días hábiles respecto de la fecha fijada para el débito que el cuentacorrentista haya contratado. En caso de que el cliente formalice su adhesión al servicio de débito automático a través de la empresa prestadora de servicios, organismo recaudador de impuestos, etc., a fin de efectuar los débitos será suficiente la comunicación que la empresa o ente envíe a la entidad notificando la adhesión, cuya constancia podrá quedar en poder de la empresa o ente.

Por otra parte, en su respuesta brindada respecto del punto 7 de la pericia, la perito contadora pone de resalto que en el contrato de adhesión aportado al expediente y firmado oportunamente en la cláusula 13 establece: MORA EN EL PAGO: La falta de pago anterior o coincidente con la fecha de vencimiento del pago constituirá automáticamente al Titular en mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación previa de ninguna naturaleza, generándose el devengamiento de los respectivos intereses compensatorios y/o punitivos. En tales casos, Banco RIO, podrá resolver del presente dando por caídos los plazos, aplicando los intereses antes mencionados hasta la cancelación de lo adeudado, los que serán aplicados por Banco RÍO, hasta la tasa máxima permitida por las disposiciones legales vigentes. Todo gasto que Banco RÍO efectúe con relación a la protección o recuperación de lo adeudado (gastos judiciales o extrajudiciales, de intimación, protesto u otra índole similar) serán a cargo del Titular; en tales casos, este autoriza a Banco RÍO a debitar de su cuenta corriente, aún en descubierto, o en caja de ahorro que tenga abierta, las sumas necesarias para tal pago.

Por tales motivos la perito arriba en este punto a la conclusión de que: "...el Banco Río está debidamente autorizado a realizar el débito correspondiente a la deuda de tarjeta de crédito, ya que mediante la firma y conocimiento del contrato se autoriza al banco a realizar los débitos correspondientes” (sic).

Como punto 8 se requirió que la perito contadora indique cuál es el monto y concepto del débito realizado en la cuenta corriente del actor, en el mes de diciembre del 2021. La perito respondió al punto 8) que: se exponen a continuación los montos de débitos realizados en el 27 de diciembre 2021: Por traspaso on line moneda nación -\$ 42.099,61, Intereses por deuda en mora -\$ 200.474,33, Impuesto, de sellos -\$ 19.830,12 Imp ley 25413 deb 0,6% pase a gym -\$ 86.036,33.

En el punto 9 de la pericial contable ofrecida por la actora se le solicitó a la perito que se expida sobre otros puntos de interés. Al respecto, la perito contestó que: “es importante aclarar las diferentes tasas de financiación: TNA: Tasa Nominal Anual: es la tasa de interés anual antes de considerar cualquier efecto de la capitalización de intereses. TEM: Tasa Efectiva Mensual: es la tasa de interés que se aplica en un período de un mes y tiene en cuenta la capitalización de intereses. TEA: Tasa Efectiva Anual: es la tasa de interés que se aplica durante un año completo y tiene en cuenta la capitalización de intereses. CFTEA (con IVA): Costo Financiero Total Efectivo Anual: representa el costo total de un préstamo o producto financiero durante un año, teniendo en cuenta no solo la tasa de interés, sino también otros costos asociados, como cargos, comisiones y seguros más el Impuesto al Valor Agregado que generan estos costos. CFTEA (sin IVA): Costo Financiero Total Efectivo Anual: representa el costo total de un préstamo o producto financiero durante un año, teniendo en cuenta no solo la tasa de interés, sino también otros costos asociados, como cargos, comisiones y seguros”.

Por su parte, la demandada solicitó los siguientes puntos de pericia: 1. Cuáles son los contratos bancarios que el actor tenía a su disposición; 2.Cuál es el estado actual de esos contratos. Puntos: a) Para que el perito sorteado indique los importes o saldos deudores a pagar en resumen de cuenta de las TC del actor, discriminando entre saldo deudor que se adeuda y pago mínimo y las fechas de vencimiento. b) Para que el perito indique desde el resumen con vencimiento el día 2/8/21 hasta el de fecha enero de 2022 cuales eran esos saldos deudores y pago mínimo y que pagos realizó el actor en cada resumen de TC AMEX o Visa. c) Para que el perito indique dentro del periodo de tiempo expresado en la pregunta anterior, cuándo el actor no llega a pagar el saldo mínimo del resumen, indicando la fecha del resumen, fecha de vencimiento, debiendo indicar cuál era el saldo deudor, cuál era el importe del pago mínimo y cuál fue el importe dinerario que pagó de ese resumen. d) Para que el perito completando la pregunta anterior indique teniendo a la vista el resumen de tarjeta subsiguiente, cómo impactó o figura el pago y si la diferencia incrementa el saldo deudor de ese resumen y si en ese resumen se contabilizan intereses moratorios o punitivos. e) Para que el perito indique teniendo a la vista la documental aportada por las partes y las consultas pertinentes que estime necesarias en el Banco, cómo se compone el saldo deudor denominado pago mínimo mes a mes.

Respondió al punto 1) que: “según se adjunta en el expediente, posee un contrato de adhesión al sistema de tarjetas de crédito American Express Gold Latam Pass, debidamente firmado por la parte actora según aclaración pertinente”.

En su respuesta al punto 2) dijo: “Se entiende que el contrato está vigente ya que el Banco renueva automáticamente las tarjetas salvo que reciba notificación escrita por parte del titular contrario a esto. Además, el contrato aclara que los derechos y obligaciones de las partes se mantienen para hasta tanto el titular no cancele el saldo deudor”.

Respondió al punto a) que: “se indican montos deudores y pagos mínimos correspondientes con relación a las fechas de cierre y las tarjetas y la fecha de vencimiento de la deuda, según resúmenes aportados”. Adjunta un cuadro que contiene la información solicitada referida a las tarjetas visa y american express.

Contestó lo solicitado en el punto b a través de planillas con los datos requeridos referido a las tarjetas visa y american express.

En su respuesta al punto c) dijo que:” del análisis de los resúmenes aportados y de las planillas expuesta en los puntos anteriores se puede observar que solo llega a cubrir el monto mínimo de la tarjeta de crédito American Express del resumen que venció el 01/09/2021, en los demás períodos

bajo análisis no se cubrió dicho mínimo”.

En su respuesta al punto d) la perito expuso que: “el saldo no cubierto del resumen anterior forma parte del total a pagar de los resúmenes, es decir por ejemplo si no se pagó el total adeudado del resumen con vencimiento el 02/08/2021, el monto no pagado en este resumen pasa a formar parte del total a pagar del resumen con vencimiento el 01/09/2021. El monto total a pagar de los resúmenes está conformado por deuda anterior y pagos realizados, consumos del mes de las tarjetas y por último impuestos e intereses, donde se puede observar que se devengan intereses punitivos y por financiación”.

Respondió al punto e) lo siguiente: “según los resúmenes aportados el pago mínimo se compone: por el 100% de los intereses, cargos y comisiones del período, 4% de saldos adeudados de períodos anteriores, 4% de las compras en 1 pago y en hasta 3 cuotas, 10% de las compras entre 4 y 12 cuotas y 50% de las compras en 13 o más cuotas, el 100% de adelantos de efectivo, 100% de todo saldo que exceda el límite de financiación asignado y 100% del pago mínimo anterior impago, esto está expuesto en todos los resúmenes aportados en el expte.”

El 14/9/22 la parte actora impugnó la pericia y adjuntó un informe realizado por su consultor técnico, CPN Francisco Raúl Lucena M.P. 4505, que fuera designado por la actora en oportunidad de la primera audiencia celebrada el 24/07/2023.

En su escrito manifestó que respecto a los montos totales indicados por la perito, de \$15.674.374,50 y \$11.411.940,00, correspondientes a la tarjeta Visa, se opone a los mismos por cuanto no surgen del último resumen emitido por el banco. Atento a ello, solicitó a la perito que aclare e indique de dónde surgen esos valores, porque no surge del último resumen de tarjeta visa ni de los mails enviados por el banco.

Sustanciada la impugnación contestó la perito que en el último renglón de los movimientos de la tarjeta de crédito visa hay un error en la fórmula que suma el último resumen de tarjeta de crédito, por lo que se lo expone correctamente.

La actora cuestionó el punto 3 y se remitió a lo informado por su consultor técnico en cuanto que la deuda al cierre de la cuenta de ambas tarjetas tenía financiación a 36 meses al 36% anual reemplazado por una tasa capitalizable del 43% anual nominal y 52,552% CFTA.

La perito contestó que dado que existe una gran cantidad de promociones y beneficios al utilizar las tarjetas de créditos no se puede aseverar cuál sobre un punto sobre el que tuvo la información completa.

Cabe destacar que asiste razón a la perito respecto de las tasas a las que refiere la impugnante porque la deuda se encuentra compuesta por créditos distintos a los que se aplican tasas de interés distintas (refinanciación de deuda consolidada, consumos posteriores, etc.) por lo que corresponde rechazar la impugnación.

Respecto del punto 4 lo impugnó porque solicitó la normativa y tasas vigentes en los resúmenes y no la situación de revista actual; que nada dijo sobre la prohibición de la capitalización de los intereses punitivos que está prevista en la ley de tarjeta de créditos n° 25.065 y que se remitió en este punto a lo expuesto por el consultor técnico. Pidió que aclare cuáles serían esas normas y artículos invocadas por la perito. La perito CPN Moreira Mora contestó la impugnación y dijo que ella contestó conforme a las recomendaciones del BCRA sobre tarjeta de crédito, informando el url donde se puede acceder a las mismas.

Asiste razón también a la perito en este punto, por cuanto no resulta correcta la impugnación al no especificar la actora a qué periodo se refirió con el término “actualmente” puesto que resulta obvio que ella debió indagar sobre las normas vigentes a la fecha en que el banco liquidó el saldo de las tarjetas y no las normas relacionadas con la pandemia que reclama el actor que a esa fecha ya no estaban vigentes.

En relación a los puntos de pericia propuestos por el demandado, la actora impugnó el punto 1 por cuanto los contratos mencionados fueron negados por su parte y no fueron aportados por la demandada. También impugnó la actora la respuesta en cuanto expresa que posee el contrato de adhesión al sistema de tarjetas de crédito American Express Gold -Latam Pass, cuando en realidad no posee ese producto, conforme surge de las constancias de autos.

Impugnó además el punto 2), reiterando el argumento de que no es válida la copia del contrato presentada.

En el punto 2, a) pidió aclarar sobre los montos informados como deuda correspondiente a la tarjeta visa. Respecto al punto c) y d) y e) señaló que las sumas que informa el perito referidas los mínimos fueron unilateralmente incrementados por el banco demandado y sin respaldo legal que lo autorice. La perito contestó que limitó su trabajo a lo solicitado en la pericia.

Con relación a los puntos 7 y 8, también los impugnó la actora con fundamento en que conforme el mail que adjuntó no autorizó el débito automático de su cuenta corriente. La perito solicitó su rechazo por las razones que esgrime y que se tienen por reproducidas.

De la lectura del informe pericial, de las impugnaciones y la contestación a las impugnaciones, se señala que la pericia cumple con los requisitos necesarios para reputarla como eficaz [detallados por Adolfo Alvarado Velloso y René Padilla (h) en "Lecciones de Derecho Procesal Civil", 1ª edición, Rosario, 2013, páginas 586/587], pues ella es conducente respecto del hecho a confirmar -el cual es pertinente con el objeto de la controversia-; la perito es idónea en la materia sobre la cual se expide, realizó el dictamen y contestó las impugnaciones con suficiente y explicada motivación; tiene conclusiones claras, asertivas, firmes (no dubitativas) que lucen convincentes y no aparecen como improbables, absurdas o imposibles; no existe un motivo serio que haga dudar de la imparcialidad, desinterés y sinceridad de la perito, así como tampoco coexiste otro medio probatorio convincente que desvirtúe el dictamen -o, por lo menos, lo haga dudoso o incierto-. Igualmente, es preciso puntualizar que si bien la perito es un auxiliar de la justicia y su misión consiste en contribuir a formar la convicción del juzgador, razón por la cual el dictamen no tiene, -en principio-, efecto vinculante para él (conforme al artículo 351 del Código Procesal Civil y Comercial - Ley 6176), la circunstancia de que el dictamen no obligue al juez no significa que éste pueda apartarse arbitrariamente de la opinión formada de la perito idónea, ya que la desestimación de sus conclusiones será procedente únicamente cuando se realice de forma razonable y fundada. Congruentemente, se abona a la doctrina según la cual aún cuando las normas procesales no acuerdan al dictamen pericial el carácter de prueba legal, cuando el informe comporta -como en el caso- la apreciación específica en el campo del saber de la perito -conocimiento éste ajeno al hombre de derecho-, para desvirtuarlo es imprescindible contar con elementos de juicio que permitan concluir fehacientemente en el error o el inadecuado uso que la experta hubiese hecho de sus conocimientos técnicos o científicos, de los que por su profesión o título habilitante se la supone dotada. Por consiguiente, para que las impugnaciones formuladas por la actora tengan favorable acogida, era menester aportar al expediente probanzas de similar o mayor rigor técnico o científico que desmerezcan las conclusiones alcanzadas en el peritaje, pruebas que al no haber sido incorporadas al proceso, determinan que no puedan ser consideradas. En definitiva, no consta en autos otra prueba de una envergadura suficiente para desvirtuar las consideraciones contables

expuestas por la perito que, a la postre, se corroboran sustancialmente con las demás probanzas rendidas en autos (CCAdmTuc, Sala 3, C.L.K. S.A. Vs. PROVINCIA DE TUCUMAN -D.G.R. S/ NULIDAD / REVOCACION, Sentencia n° 787, 11/12/2019; ALVAREZ FERNANDO OSCAR Vs. NAVARRO CESAR GUSTAVO Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS, Sent. N° 675, 15/12/2020; CSJTuc., "Coordinadora de Salud S.R.L. Vs. Obra Social De Conductores de Transporte Colectivo de Pasajeros s/cobro (ordinario)", sentencia N° 674 del 15/08/2012)

Corresponde realizar una especial mención al informe del consultor técnico CPN Lucena que presentó la actora en fecha 14/9/22 junto con su impugnación de pericia, toda vez que le mismo no puede ser tenido en cuenta a los efectos de demeritar el dictamen pericial presentado por la CPN Moreira Mora, perito oficial desinsaculada en autos. Ello en razón de que el art. 392 del CPCCT (Ley 9531) al reuclar la facultad de las partes de designar un consultor técnico no prevé que éste deba o pueda presentar un dictamen pericial paralelo al dictamen que debe efectuar el perito oficial. Por el contrario, la norma procesal referenciada alude a que el consultor técnico podrá asistir a las diligencias de reconocimiento o examen que practique el perito.

De lo señalado precedentemente surge que deviene improcedente e inatendible la presentación efectuada por la actora en fecha 14/9/22 bajo el título "Pericial contable consultor técnico" y que cuenta con la firma del CPN Francisco Raúl Lucena M.P. 4505 legalizada por el Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de Tucumán. Ello en razón de que la intervención del consultor técnico designado por la parte actora en este proceso se limitaba a servirle a dicha parte de respaldo técnico y científico para poder justificar y fundar eventuales pedidos de aclaraciones, ampliaciones o impugnaciones que se realicen al dictamen de la perito oficial, pero no a los efectos de producir un dictamen pericial contable "adicional" al único que debía presentarse en este proceso y que se encontraba a cargo de la CPN Moreira Mora.

En consecuencia debe tenerse por cierto que según surge de la prueba pericial contable, de los resúmenes de tarjeta y demás documentación compulsada, que al 21/10/2021 -fecha en la que el banco canceló las refinanciaciones de saldo concedidas en febrero de 2021- el actor tenía saldos deudores de periodos anteriores correspondientes a las tarjetas VISA y AMERICAN EXPRESS del Banco Santander Río.

La perito Marcela Alejandra Machado, Ingeniera en Sistemas de Información, presentó su dictamen pericial informático el 14/08/2023 en el que informó que Miguel Angel Carletti puso a disposición a través de sus credenciales (usuario y contraseña) su correo electrónico miguel.carletti@estudiocarletti.com.ar para poder dar respuestas al intercambio de emails con la casilla de correo electrónico mensajesyavisos@mails.santander.com.ar. Consultada la página oficial de NIC.Ar, surge que el dominio santander.com.ar le pertenece a BANCO SANTANDER S.A. CUIT 50030777945 y se encuentra registrado desde 16/12/2013. Concluye que habiendo ingresado a la bandeja de entrada de la cuenta de email miguel.carletti@estudiocarletti.com.ar, pudo constatar que si existen correos electrónicos intercambiados con la cuenta mensajesyavisos@mails.santander.com.ar. Además, la perito presentó un detalle de cabeceras de los correos electrónicos peritados y el contenido de los emails acompañados en la demanda.

**4.1.-** Conforme lo expresado en punto 1 del considerando, dado que nos encontramos frente a una relación de consumo, entiendo que para resolver el presente juicio se debe tener presente las normas y principios protectorios de los consumidores y usuarios, en virtud de la tutela acentuada que les brinda el ordenamiento jurídico.

A pesar de que pueda observarse como correcta la posición asumida por el Banco Santander Río, teniendo en cuenta que el actor incumplió la obligación de pagar los resúmenes de las tarjetas de

crédito, considero que la entidad bancaria incurrió en una infracción para con el deber de información (art. 4 LDC y art. 1100 CCCN), infracción legal que lógicamente trae consecuencias negativas para la demandada frente al reclamo judicial que efectúa el actor. Ello, por las razones que seguidamente paso a exponer.

En lo atinente al deber de información, es dable remarcar que se encuentra contemplado en el artículo 4 de la LDC, y constituye una piedra angular en el derecho consumeril, y por tanto base del sistema protectorio. Es la contracara de la profesionalidad del proveedor y tiene su fundamento en la desigualdad de las partes en el marco de una relación de consumo. En el caso de autos, está vinculado a mantener al actor, -en tanto usuario de servicios financieros del Banco Santander Río S.A.-, informado acerca de las vicisitudes de los diversos productos contratados, la verdadera naturaleza contractual de las refinanciaciones, las razones de las cancelaciones, bloqueos o bajas de productos y, en general, dotarlo de información clara, veraz y oportuna cuando éste lo solicite. Cabe destacar que 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

Con respecto a este deber del estatuto consumeril la Excma. Cámara del fuero ha dicho 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” (Cámara Civil y Comercial Común - Sala I<sup>a</sup>. "Molina Carlos Ignacio c/ Banco del Tucumán Grupo Macro s/ Mediación (Acción de Consumo Ley de Defensa del Consumidor Ley 24.240)" Expte. n° 3018/13 Sentencia n°. 457 de fecha 26/10/2015).

En suma, puede afirmarse que en el ámbito del derecho del consumidor resulta fundamental el deber de información que pesa sobre los proveedores. Ello encuentra su justificación en la desigualdad existente entre las partes. El art. 4 de la LDC establece un deber de información en cabeza del proveedor, en tanto le impone la obligación de “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 con claridad necesaria que permita su comprensión (...)”. Este deber es impuesto también por el art. 1100 del CCCN. Ambas disposiciones normativas encuentran su sustento en el art. 42 de la CN, norma que consagra entre los derechos fundamentales de los consumidores, el de acceder a una información adecuada y veraz.

Por lo tanto, en general, podemos adelantar que la responsabilidad de los bancos admite diferentes argumentos en los cuales puede fundarse, que van desde su carácter de profesional, su superioridad técnica como también el estándar de un buen hombre de negocios hasta su condición de proveedor de servicios, en la relación de consumo. Por ello, bien se ha señalado, “que el carácter de comerciante profesional del banco, con alto grado de complejidad y especialización, en evidente situación de superioridad técnica frente a los usuarios de sus servicios, la especial confianza que la actividad bancaria suscita, los deberes secundarios de conducta impuestos por el principio de buena fe que rige las relaciones contractuales (art. 1198 CC), como asimismo el derecho de los clientes a una información detallada, suficiente y eficaz (art. 4º, ley 24.240), permiten una visión más rigurosa de la conducta del banco al tiempo de juzgar sus conductas dentro de una acción de resarcimiento (arg. Arts. 512, 902 y 909, CC; Goldsztein Marote, M. Fabiana- Barbier, Eduardo A. , Responsabilidad del prestador del servicio de cajero automático, JA, 1990-III.748), pues son las entidades bancarias quienes se encuentran en una posición ventajosa frente al usuario en tanto ostenta la información y todas las aptitudes técnicas para ofrecer seguridad y, en su caso, brindar la prueba que otorgue al juez un cabal conocimiento de lo ocurrido (Cfr. CNCom., Sala D, 15/5/08, LL, 2008-E-247)” (Tambussi, Carlos E. - Arias Cau, Esteban J., “Contratación bancaria, derechos y protección de los consumidores”, 1a. Edición, Buenos Aires, Hammurabi, 2022, págs. 93/94).

La demandada es una entidad bancaria, profesional, con alto grado de especialización y con indudable superioridad técnica sobre el actor. Ello la obliga a obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, por lo cual su conducta no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un lego o profano en la materia, sino conforme a un estándar de responsabilidad agravada.

En este sentido, corresponde traer a consideración lo dispuesto por el art. 1725 del CCCN, que establece que 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.

Por lo tanto, las infracciones al deber de información, a la cual se encuentran obligados los proveedores en general y las entidades bancarias en particular, pueden tener fundamento en normas que protegen a la competencia y la lealtad comercial, como también a la defensa del consumidor. Respecto al deber de información , dentro de una relación de consumo, con acierto se dijo que “ debe ser cumplimentado por la entidad bancaria tanto en la etapa pre contractual como durante la ejecución del contrato, ya que se está ante un contrato de ejecución continuada cuyos efectos se extienden en el tiempo y cuyas prestaciones se van sucediendo durante el funcionamiento del contrato” (Tambussi, Carlos E. - Arias Cau, Esteban J., “Contratación Bancaria...ob.cit.”, pág. 66).

Por tales razones considero que el Banco Santander Río, en su carácter de proveedor, dispone de los recursos técnicos, económicos y profesionales para cumplir en forma acabada y eficiente con el deber de información. En el caso concreto, el actor reclamó e intimó al Banco por su situación mediante carta documento de fecha 2/12/21 la cual nunca fue respondida, circunstancia que permite advertir un total desinterés por parte de la accionada de brindar información. La conducta desplegada por la demandada al recibir la referida carta documento y no contestarla, representa una infracción formal al deber de información consagrado en los arts. 42 de la CN, 4 de la LDC y 1100 del CCCN.

Destaco además que el art. 4 de la LDC, no sólo constituye un principio general en materia de consumo, sino que consagra un derecho subjetivo del consumidor, toda vez que el art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión “trato equitativo y digno”, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Los conceptos de dignidad, no

discriminación e igualdad integran el núcleo de derechos personales de nuestro sistema constitucional (art. 16 CN). En ese orden de ideas, Carlos Ghersi alude a la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4 LCD), la obligación legal de seguridad (art. 5 de la LDC), el trato indigno y las prácticas abusivas (Cfr. Ghersi, C. “Los nuevos daños en el derecho del consumo. Buenos Aires: La Ley, 07/07/2011), sistema normativo que tiene su correlato en los arts. 1097, 1098, 1100 y concordantes del CCCN (cfr. Sala Iª, CCCC, sentencia N° 185 de fecha 09/05/2016, juicio “Toledo Alicia Maria vs. Banco Santander Rio S.A. s/ mediación [acción de consumo]”).

Además existe consenso en la doctrina respecto de que el proveedor en general por su carácter profesional y la consiguiente experticidad en materia negocial no agota con la información precontractual, su débito respecto del consumidor. Se señala que el deber de informar va acompañado de prestaciones complementarias tales como dar asesoramiento o consejo de necesario cumplimiento. Estas consideraciones generales lucen evidentes en la operatoria de crédito, donde el deber de asesorar constituye un débito especial, recogido por la normativa particular (Japaze, Maria Belen, Sobreendeudamiento del consumidor, remedios preventivos y de saneamiento, 1a. ed., Tucumán, Bibliotex, 2016, pág. 263).

Conjuntamente con el asesoramiento o consejo, se encuentra el deber de advertencia, que supone comunicar y llamar la atención respecto de ciertos riesgos a los que pueda verse expuesto el consumidor con motivo de la contratación propuesta. Se trata de un deber particular -necesariamente vinculado con el deber de informar – pero que se orienta a poner en evidencia la eventual afectación de la indemnidad del consumidor. En el caso, el dador de crédito deberá analizar el cuadro de situación de su co-contratante y llamarle la atención respecto de los alcances del compromiso a asumir y el impacto de sus intereses económicos (Cfr. Japaze, Maria Belen, Sobreendeudamiento...ob. cit., pág. 264).

Conforme surge de las pruebas producidas y de las constancias de autos y como lo reconoce el demandado en su escrito de contestación de la demanda la situación de endeudamiento del actor y dificultades de cumplir con los pagos de sus tarjetas comenzó mucho antes de que el actor impugnara el resumen de noviembre de 2021 y que se cuestionara el mismo en la demanda.

El contrato bancario es un contrato de consumo en la medida que el cliente sea consumidor final de una operación de crédito -en el caso el actor demandó al banco por rectificación de saldo de cuenta corriente-, así, debe garantizarse al cliente una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las partes contractuales débiles (del voto en disidencia de la doctora Miguez). (CNCom. Sala A . 3/12/02, “Cosentino, Osvaldo Alfredo y otro c H.S.B.C. Banco Roberts”, LL, On Line, AR/JUR/6635/2002,) (Ver. Tambussi, Carlos E. - Arias Cau, Esteban J., “Contratación Bancaria, Derechos y protección de los consumidores”, 1a. Edición, Buenos Aires, Hammurabi, 2022, pág. 338).

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

El Banco debió cumplir con el deber de información y también con un deber de asesoramiento o consejo y de advertencia, respecto de los alcances de su situación crediticia al actor, y en particular, respecto de las consecuencias de no pagar regularmente ni siquiera los “pagos mínimos” de los resúmenes, máxime después de haberle concedido las refinanciaciones de los saldos deudores de

sus dos tarjetas de crédito en febrero de 2021. Ello en razón de que la evidente situación de sobreendeudamiento del consumidor que tuvo lugar en el caso concreto, amerita que la entidad bancaria acentúe la toma de recaudos para el cumplimiento efectivo del deber legal de información y de los demás deberes que se entienden comprendidos en aquél.

La entidad bancaria demandada, -dada su experiencia y profesionalidad como proveedor de servicios financieros-, no podía bajo ningún concepto desconocer la situación de sobreendeudamiento en la que se encontraba el Sr. Carletti. Ello surge además evidente si se tiene presente que, - conforme fue acreditado en autos con la pericial contable-, el actor no sólo se encontraba afectado en el BCRA por el Banco Santander Río S.A., sino además por el Banco HSBC y por Creditia Fideicomiso Financiero, todas ellas entidades proveedoras de crédito.

En este sentido se ha dicho que el proveedor de crédito debe participar activamente en la superación de la problemática asumiendo el deber de cooperación en el procedimiento de saneamiento. La crisis de la economía doméstica del consumidor y el incumplimiento de los compromisos oportunamente contraídos, no le son ajenos. Ese exceso de crédito y la situación de sobreendeudamiento del tomador es un riesgo propio de la actividad que el proveedor despliega de modo profesional. De allí que además de la obligación de cooperar antes mencionada, deberá participar en la distribución de los costes que demande la superación de ese estado de impotencia patrimonial y la consiguiente rehabilitación del sujeto afectado. Oportuno es reiterar que la abusiva concesión de crédito comporta un perjuicio de carácter pluriofensivo que afecta no solo el patrimonio del deudor financiado en exceso y el consiguiente interés de los acreedores concurrentes, sino la salud del sistema (Japaze, Maria Belen, Sobreendeudamiento del consumidor, ob. cit., pág. 318).

Conforme surge de la prueba rendida en autos, en particular de la documental y la pericia contable, si bien la actora no cumplió con su obligación de pagar los resúmenes de cuenta en tiempo y forma, -en contraposición a lo que afirmó en el escrito de demanda-, los incumplimientos derivados de pagos realizados por debajo del denominado “pago mínimo”, pagos fuera del plazo de vencimiento, y que fueron anteriores a la fecha del resumen impugnado de noviembre de 2021, exteriorizaron con evidencia una situación de sobreendeudamiento que debió o pudo razonablemente ser advertida por el Banco, más aún si se tiene en cuenta que el actor remitió en diciembre del año 2021 una carta documento dirigida al Banco que ni siquiera fue contestada.

La situación de inferioridad negocial y de asimetría en la que se encontraba el actor como cliente de la demandada se vio acentuada o potenciada por el accionar del Banco Santander Río que pudo en cierta medida haber contribuido al sobreendeudamiento del actor al conceder créditos y refinanciamientos con cierta prescindencia del análisis rigurosos de la capacidad de pago o solvencia del consumidor.

Autorizada doctrina ha señalado que el CCCN tiene un remedio que puede usarse ante situaciones de consumidores sobreendeudados, ya que incorporo la función preventiva de la responsabilidad civil. Así, encontramos el deber de prevención del daño en los arts. 1710, 1711, 1713. Los argumentos de estos artículos se encuentran en uno de los fundamentos para la responsabilidad por daños -no dañar a otro- y deben interpretarse en conjunción con el art. 9 del CCCN donde se establece que los derechos deben ser ejercidos de buena fe. Y que si tenemos en cuenta los artículos mencionados podemos llegar a la conclusión de que el mandato preventivo puede utilizarse como un remedio del sobreendeudamiento y así, evitar que el daño continúe o, en el peor de los casos, se agrave. Lo que es claro es que recurrentemente existe una falta a la buena fe contractual, ya que los créditos son librados sin considerar la solvencia del consumidor (Tambussi, Carlos E., “Relación de consumo, doctrina – selección y análisis de fallos”, 1a. edición, Buenos Aires, Hammurabi, 2021, pág. 136).

Al deber de información, de consejo y advertencia omitido por el demandado ante la comprometida situación económica del actor derivada del uso de las tarjetas de crédito, se agregó otra práctica abusiva del banco contraria a los derechos del consumidor consistente en el traspaso del saldo deudor a la cuenta corriente bancaria, su cierre sin comunicación previa, generando la ejecución del mismo, que fuera suspendida por medida cautelar ordenada en autos en fecha 21/09/2022.

La doctrina se ha ocupado de señalar que en lo que respecta a la posibilidad de cierre de la cuenta corriente bancaria por decisión unilateral de cualquiera de las partes, que la misma debe efectuarse previo aviso con una anticipación de diez días, excepto pacto en contrario, se comparte también la postura doctrinaria que entiende que en el contrato de cuenta corriente no podrá pactarse la posibilidad de que el banco proceda al cierre de la cuenta sin comunicación previa al cliente o con un plazo inferior a los aludidos diez días (Tambussi, Carlos E., "Relación de consumo, ob. cit. pág. 284).

Asimismo, cabe señalar que la comunicación de la supuesta deuda al BCRA (prematuramente informada según da cuenta la medida cautelar del 21/09/2022 dispuesta en autos), configura una práctica abusiva (Art. 8bis LDC) por resultar intimidatoria respecto del consumidor involucrado y por lesionar su derecho a la protección de sus intereses económicos (Art. 42 CN), razón por la cual la demandada deberá responder por las consecuencias dañosas que dicha conducta le ocasionó al actor.

En atención a lo expuesto, es que considero que el incumplimiento del deber de información que se configuró en el presente caso, se erige como un infracción respecto de una obligación legal en el marco de la relación de consumo que vincula al actor con la demandada (Art. 4 y 10bis LDC) y constituye, a su vez, un hecho antijurídico generador de responsabilidad en cabeza del Banco Santander Río S.A. en virtud del cual deberá responder por los perjuicios ocasionados al actor, con los alcances que serán analizados seguidamente.

En adición a lo señalado respecto del incumplimiento del deber de información, se advierte que el banco demandado actuó con indiferencia ante la evidente y permanente situación de mora del actor, la que indudablemente evidenciaba una situación de sobreendeudamiento del consumidor involucrado. En consecuencia, la buena fe y el principio protectorio que rige en el estatuto de defensa del consumidor imponía la necesidad de que el Banco Santander Río adoptase medidas idóneas para evitar la producción de daños o el agravamiento de los que ya se estaban produciendo sobre el patrimonio del consumidor. Ello se corresponde con el deber legal de prevención de daños consagrado en el art. 1710 CCCN y la protección constitucional de los intereses económicos del consumidor consagrada en el art. 42 CN. En consecuencia, tal omisión o falencia a la hora de apreciar la situación de sobreendeudamiento genera responsabilidad con los alcances que se expresaran a continuación.

#### **5.- Pretensiones.**

Sentada la responsabilidad de la demandada, corresponde ingresar al estudio particular de los rubros reclamados por la parte actora.

El actor solicitó en su demanda:

a) Se haga lugar a la impugnación de los resúmenes y liquidaciones de las tarjetas de crédito y cuenta corriente emitidos por el demandado. En consecuencia, se ordene al banco que corrija, rectifique y envíe al actor los resúmenes de la cuenta corriente y de las tarjetas de crédito Visa y American Express de noviembre del año 2021 y meses siguientes;

b) Se ordene a la demandada que provea la información relacionada con las cuotas no exigibles de las compras realizadas con las tarjetas de crédito Visa y American Express, y de la cuenta corriente del actor;

c) Se ordene al banco que reciba en pago los montos de las cuotas acordadas correspondientes a los resúmenes de sus tarjetas, habilitando a una cuenta judicial;

d) Que el banco cumpla con todo el procedimiento establecido en los arts. 26 al 30 de la ley n.º 25.065 y pague los siguientes daños y perjuicios: 1) el daño emergente cuantificado en \$101.000 por gastos de honorarios de abogado y carta documento; 2) daño moral fijado en \$ 8.000.000 más intereses; 3) daño punitivo cuyo monto dejó librado al suscripto.

### **5.1.- Cumplimiento con el deber de información.**

Para resolver esta cuestión, me centraré exclusivamente en el período reclamado en los hechos de la demanda, resúmenes de cuenta aportados por las partes y el dictamen pericial contable presentado en autos por la CPN Moreira Mora.

El actor impugnó los resúmenes de las tarjetas de crédito VISA y American Express y de cuenta corriente bancaria correspondiente a noviembre 2021, requirió información sobre dichas cuestiones lo que no fue proporcionado por el Banco Santander Río. Además, conforme a lo considerado anteriormente, tampoco tuvo en cuenta el Banco la situación de sobreendeudamiento exteriorizada con evidencia ante la falta de pago del mínimo de las tarjetas de crédito en la que incurrió el actor durante varios periodos.

En consecuencia, ante la falta de cumplimiento del deber de información, y de una valoración de la situación de endeudamiento del actor acorde al deber de buena fe (Arts. 9 y 961 CCCN), corresponde receptor parcialmente la pretensión esgrimida por el actor en lo que respecta al cumplimiento efectivo del deber de información.

A los efectos de analizar la procedencia de esta pretensión, se tiene particularmente presente que de acuerdo a lo acreditado mediante la prueba pericial contable producida por la perito CPN Moreira Mora, el actor al 21/10/2021 ya tenía saldos deudores con relación a sus solicitudes de refinanciación de saldos de tarjetas de crédito que fuera efectuada en fecha 01/02/2021. En razón de ello, y a la luz de las pruebas producidas en autos no puede desconocerse la existencia de una deuda del actor, -con anterioridad a la impugnación efectuada mediante carta documento de fecha 02/12/2021-, razón por la cual los saldos deudores de resúmenes de cuenta anteriores a la impugnación realizada por el actor, y que no hayan sido objeto de cuestionamiento en los términos del art. 26 y siguientes de la Ley 25.065, no pueden ser cuestionados en esta instancia.

De la prueba pericial contable se desprende con claridad que, desde mucho antes de la impugnación realizada en fecha 02/12/2021, el actor no venía cumpliendo en forma íntegra con su obligación de pago, ni siquiera respecto del "pago mínimo" de los resúmenes de cuenta de los que fue debidamente notificado. Por tal motivo, resultan ineludibles las consecuencias de la mora en el pago de dichos resúmenes de cuenta atribuibles al actor, ello sin perjuicio de los incumplimientos de obligaciones legales en los que incurrió luego el Banco Santander Río S.A., a los que se hizo referencia y que generan consecuencias jurídicas a cargo de la entidad demandada.

Asimismo, en el caso concreto tampoco puede soslayarse que el actor en autos ejerce la profesión de Contador Público, información que, -si bien fue omitida por la parte actora en oportunidad de presentar el escrito de demanda-, surge de los datos personales consignados en el dictamen pericial psicológico realizado por la perito Alfonsina A. Trejo Villa (SAE 19/10/2023) y del correo electrónico

personal del actor que fue suministrado por él a la perito Ing. Machado en oportunidad de producirse la pericial informática. Considero que esta circunstancia resulta también relevante a los fines de la resolución del caso concreto, puesto que, si bien el régimen protectorio le confiere al actor en autos el carácter de consumidor en los términos del art. 1 LDC y art. 1092 CCCN, no puede desconocerse que por su profesión detenta conocimientos superiores a los de un "consumidor medio" en lo que respecta a la información que se consigna en un resumen de tarjeta de crédito y/o resumen de cuenta corriente bancaria, lo que constituye una noción de hecho perteneciente a la experiencia común (art. 127, CPCCT).

En consecuencia, se condenará a la demandada a brindar al actor, en el plazo de 15 días de quedar firme la presente resolución, información cierta, detallada, clara y fácilmente comprensible (Art. 4 LDC y Art. 1100 CCCN) acerca de la financiación del saldo deudor cancelado el 21/10/2021 y el cierre de cuenta corriente y de las tarjetas de crédito VISA y AMERICAN EXPRESS de titularidad del Sr. Miguel Ángel Carletti CUIT n° 20-22804408-4 efectuado en fecha 30/11/2021. En idéntico plazo, el Banco Santander Río S.A. deberá dar trámite y resolución a la impugnación efectuada por el Sr. Miguel Ángel Carletti mediante carta documento de fecha 02/12/2021, debiendo respetar lo dispuesto en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065.

Corresponde, además, dejar establecido que el Banco Santander Río S.A. no podrá iniciar ninguna acción judicial ni reclamo extrajudicial tendiente obtener el cobro del saldo deudor de cuenta corriente sino hasta 10 días después de acreditar el cumplimiento de lo resuelto en la presente resolución.

Por último, corresponde también dejar establecido que el cumplimiento de lo resuelto en este punto debe efectuarse sin costo para el actor y eximiéndolo de los intereses y cargos adicionales o penalidades desde la fecha de remisión de la carta documento de fecha 02/12/2021 por medio de la cual se impugnaron los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito Visa y American Express. Ello, en razón de que la accionada incumplió con el deber de información y omitió dar trámite a dicha impugnación de acuerdo con el procedimiento establecido en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065. Por tal motivo, resultaría contrario a derecho que se obligue al actor a abonar intereses moratorios y/o penalidades desde la fecha en que el Sr. Carletti solicitó información e impugnó el resumen, sin obtener respuesta alguna por parte de la demandada y obligándolo a iniciar el presente proceso judicial.

## **5.2.- Daño Moral.**

El actor reclamó la suma de \$8.000.000 por el agravio moral sufrido.

En el informe pericial psicológico presentado el 19/10/2023 por la perito Psicóloga Alfonsina A. Trejo Villa, se acreditó que el actor se vio afectado en sus afecciones espirituales legítimas (art. 1738, CCCN).

El daño moral consiste en el sufrimiento padecido y el menoscabo a la personalidad provocado por las inquietudes y padecimientos espirituales derivados del hecho dañoso, se trata de una lesión a intereses extrapatrimoniales de la persona, jurídicamente protegidos. Es la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor en la vida del hombre, tales como la paz y la tranquilidad de espíritu (CNCiv., sala H, 4/3/92, Rojas, M. y otro c/ Bernhard, M. R. y otro, J.A. 1993-II, síntesis).

Por lo tanto, al rozar una esfera íntima de una persona inserta en un medio económico y social moderno, el daño moral resulta procedente. Las particularidades del presente caso revelan que el hecho dañoso fue provocado por el Banco Santander Río, a raíz de la falta de información y respuesta, de lo que puede inferirse que generó una situación de incertidumbre y de angustia en el

espíritu del actor.

En este sentido, la jurisprudencia ha señalado que: “La experiencia común nos dice que golpea profundamente en el ánimo del consumidor el ocultamiento de la información, las permanentes excusas y la falta de asunción de una conducta responsable, como si se desconociera la situación que sufría el cliente, implica una conducta reprochable que debe ser sancionada con la consiguiente reparación del daño moral” (CCCC, Sala IIª, sentencia 419 del 28/09/2015 en autos: “Campos Sergio Gabriel vs. Compañía de Crédito Argentina S.A. y Estudio Mandatario S.R.L. s/ sumarísimo (residual)”).

El daño moral consiste no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo, sino también en la privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas, Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág.127).

En base a tales pautas, las demás circunstancias examinadas en la presente sentencia y considerando también que el actor se vio obligado a iniciar el presente juicio para obtener una respuesta de parte de la entidad bancaria demandada y que la accionada incurrió en incumplimiento al deber de información y omisión de valorar la situación de sobreendeudamiento del actor, considero que se encuentra acreditada con suficiencia la existencia de un daño extrapatrimonial que debe ser resarcido.

En lo que refiere a la determinación del monto del daño moral, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha fijado algunas pautas generales de cuantificación: (i) el rubro tiene carácter resarcitorio e incluye las angustias, inquietudes, miedos, padecimientos y tristeza propios de la situación vivida; (ii) su fijación debe tener en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la entidad del sufrimiento causado y no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material; (iii) la tarea del juez es darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido; (iv) se reconoce que el dinero es un factor inadecuado de reparación pero es un medio de obtener satisfacción, goces y distracciones para reestablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales; (v) la dificultad en calcular los dolores no impide apreciarlos en su intensidad y grado (CSJN, en “Baeza”, Sent. del 12/04/2011, Fallos 334:376; y en similar sentido se ha expedido la corte local, en “Díaz”, Sent. 1076 del 06/08/2018).

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

Sobre estos fundamentos estimo correcto cuantificar la partida indemnizatoria en \$499.999. Para la estimación de este rubro y a los fines de arribar a una resolución razonablemente fundada (art. 3 CCCN), se tuvo presente el valor al día de la fecha (07/05/2024) de un Smart TV por tratarse de un bien de consumo susceptible de permitirle al actor acceder a servicios de consumo y esparcimiento

que le permitan compensar las angustias y el sufrimiento padecido a raíz del daño que se busca resarcir (Cfr. <https://www.fravega.com/p/smart-tv-50-4k-uhd-philips-50pud7406-77-502049/>).

A dichas sumas se adicionarán intereses a calcular: a) desde la fecha de la intimación por carta documento realizada por el actor (02/12/2021) hasta la fecha de esta sentencia, aplicando una tasa del 8% anual (art. 1748, CCCN); y b) desde esta sentencia hasta el efectivo pago se aplicará la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

### **5.3.- Daño punitivo.**

El actor solicitó la aplicación de la multa prevista por el artículo 52 bis de la LDC y dejó librado al Juez la determinación de su cuantía. La referida norma faculta al juez a aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que debe ser graduada en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Los daños punitivos han sido definidos por la doctrina como “sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (Pizarro, R.D., Daño Moral, Buenos Aires: Hammurabi, 1996, p. 453). Por otra parte, Alejandro Chamatropulos sostiene, en una definición más amplia y precisa, que: “Los daños punitivos o multas civiles son sanciones de carácter civil y de origen legal, que pueden implicar no sólo una obligación de dar sino también de otra índole, disuasiva, accesorio, de aplicación excepcional, que se impone al condenado en ciertos casos en los cuales el mismo ha actuado con dolo o culpa grave, generalmente con el fin de evitar que el mismo conserve ganancias (económicas, políticas o de otra especie) derivadas de su accionar ilícito, no obstante haber pagado las indemnizaciones correspondientes, aunque también su aplicación procede en otros supuestos en los cuales puede justificarse para castigar y prevenir conductas que merezcan un grado muy alto de reprochabilidad por parte de la sociedad” (Cfr. Chamatropulos, D.A., Estatuto del Consumidor Comentado, Buenos Aires: La Ley, 2016, T. II, pp. 257-258).

En lo que respecta a la procedencia de esta multa corresponde recordar los conceptos doctrinarios y jurisprudenciales receptados por la Corte Suprema de la provincia. Se ha definido así que los daños punitivos son aquellos otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y se distingue una doble función del instituto: la disuasión de daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente y la sanción del dañador (CSJT en “Nuñez”, Sent. 513 del 11/05/2016). Se entendió también que los daños punitivos son excepcionales, pues proceden únicamente frente a un grave reproche en el accionar del responsable, en supuestos de particular gravedad, por lo que no cualquier incumplimiento puede hacer dar lugar a la fijación del concepto (CSJT, en “Rodríguez”, Sent. 1399 del 22/12/2015). Desde el punto de vista subjetivo –también según los conceptos receptados por el Máximo Tribunal local– la conducta del proveedor debe ser gravemente indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial, requiriendo una particular subjetividad en la conducta del dañador que va más allá de la mera negligencia (CSJT en “Ávila”, Sent. 1932 del 13/12/2017).

Entiendo que en el caso concreto existen motivos suficientes para tornar procedente la aplicación de la multa por daño punitivo. Advierto que en el presente caso la demandada ha vulnerado sistemáticamente el derecho a la información y al trato digno del consumidor (arts. 4 y 8 bis de la Ley N° 24.240). Pongo de resalto la actitud desaprensiva y desinteresada hacia la actora se verificó al no brindar respuesta a la carta documento en la que pidió información de la deuda pendiente,

procediendo al cancelación de las tarjetas y cierre de la cuenta corriente. Esta circunstancia se ve particularmente agravada teniendo en cuenta la evidente situación de sobreendeudamiento en la que se encontraba el Sr. Carletti, situación de la cual el Banco Santander Río tenía pleno conocimiento.

Estas conductas desaprensivas y reñidas con la buena fe deben ser enfáticamente desalentadas, recurriéndose a los instrumentos legales para impedir su reiteración (art. 52 bis LDC). En este caso la multa civil tendrá una función esencialmente disuasoria.

En términos de cuantificación, nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación del daño punitivo tales como: a) la gravedad de la falta; b) la situación particular del dañador, especialmente en lo atinente a su fortuna personal; c) los beneficios procurados u obtenidos con el ilícito; d) la posición de mercado o de mayor poder del punido; e) el carácter antisocial de la conducta; f) la finalidad disuasiva futura perseguida; g) la actitud ulterior del demandado, una vez descubierta su falta; h) el número y nivel de empleados comprometidos en la conducta de mercado; i) los sentimientos heridos de la víctima, entre otros (cfr. CSJT, en “Esteban”, Sent. 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

En base a las circunstancias del caso arriba desarrolladas, y acudiendo a criterios de prudencia y razonabilidad, la multa civil se cuantificará en una suma equivalente a 1 (una) canasta básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). El monto total de la canasta básica equivale al día de la fecha a \$813.430,93 sin perjuicio del valor que corresponda al momento de la liquidación de la sentencia en razón de que se fija su importe como deuda de valor (Art. 772 CCCN). Sigo en este punto la pauta incorporada al artículo 47 inciso “b” de la LDC mediante Ley N° 27.701 del año 2022 que, -no obstante no encontrarse vigente a la fecha del inicio del presente proceso-, resulta aplicable para la cuantificación de este rubro por tratarse de una ley más favorable al consumidor (Art. 7 CCCN). De acuerdo a la especial característica de la multa cuya obligación de pago recién nace con la decisión judicial que la impone, no corresponde imponer intereses moratorios. Atento que la liquidación se hará con criterios de actualidad, tampoco corresponde imponer intereses compensatorios por este rubro.

#### **6.- Costas.**

Atento el resultado arribado, y siguiendo el principio objetivo de la derrota, las costas se imponen a la parte demandada vencida (art. 61, CPCCT).

#### **7.- Honorarios.**

Finalmente, para dar íntegro cumplimiento con lo normado con el art. 214 inc. 7 del CPCCT y el art. 20 de la ley N° 5.480, corresponde regular los honorarios de los profesionales que intervinieron en este expediente. Conforme lo expuesto y lo previsto por el inciso 1° del artículo 39 de la ley N° 5.480, la base se encuentra proporcionada por los montos reclamados en concepto de daño moral y daño punitivo, a los que se adicionará intereses.

En relación a la falta de cumplimiento del deber de información por parte del banco accionado, la demanda carece de monto, por lo que al respecto se regularán honorarios teniendo en cuenta el valor de una consulta escrita con más los procuratorios, lo que asciende a la suma de \$542.500. Respecto a los rubros por los que prospera la demanda, daño moral y daño punitivo, la base regulatoria asciende a la suma de \$1.313.429,93 calculados a la fecha de la presente sentencia. Sobre dicho monto, se regularán honorarios teniendo en cuenta la labor profesional cumplida, carácter de la intervención, resultado arribado, etapas procesales cumplidas y lo dispuesto por los arts. 14, 15, 38, 42, 44, 59 y demás concordantes de la ley arancelaria.

7.1.- Conforme a lo considerado, se regularán honorarios a favor de la letrada María Hipólita Rougés teniendo en cuenta el doble carácter de su intervención y las dos etapas procesales en las que intervino en el fondo del asunto y en la medida cautelar como así también su carácter de ganadora. Se regula honorarios en el 20% del monto del asunto con más el valor de una consulta escrita, lo que arroja como resultado la suma de \$949.662,29 por la actuación cumplida en el principal, y por la labor profesional relacionada con la medida cautelar de fecha 21/09/2022 se regula el valor de una consulta escrita con más los procuratorios lo que asciende al monto de \$ 542.500.

7.2.- Corresponde asimismo regular honorarios a favor del letrado Manuel Enrique Andreozzi (h) teniendo en cuenta el doble carácter de su intervención y las dos etapas procesales en que intervino en el fondo del asunto. Teniendo en cuenta la base regulatoria antes consignada, por los rubros daño moral y daño punitivo, efectuados los cálculos pertinentes, el resultado es inferior al valor de una consulta escrita. A lo expuesto se agrega que la condena por falta de cumplimiento del deber información carece de monto corresponde igualmente regular honorarios por el valor de una consulta escrita más los procuratorios. En consecuencia, se regulan honorarios por el valor de dos consultas escritas más los procuratorios, lo que arroja como resultado la suma \$1.085.000 por la actuación cumplida en el principal.

7.3.- Asimismo, corresponde practicar regulación de honorarios a la perito contadora Gabriela Moreira Mora quien resultó sorteada en esta causa a los efectos de llevar adelante la pericia encomendada, cuyo informe profesional se encuentra presentado en fecha 5/09/22 del expediente digital. Atento a ello, tengo presente las pautas de valor que sugiere el art. 8 y 9 de la ley 7.897 - propia de su profesión-, y asimismo una adecuada proporcionalidad con respecto a la regulación de los letrados que intervinieron durante todo el proceso, por lo que considero razonable y fijar su actuación en el 8% de la base regulatoria, dando como resultado la suma de \$105.074.

7.4.- Así también corresponde regular regulación de honorarios a la perito Marcela Alejandra Machado, Ingeniero en Sistemas de Información, quien presentó su dictamen pericial informático el 14/08/2023. Teniendo en cuenta las pautas de valor que sugiere el art. 8 y 9 y asimismo una adecuada proporcionalidad con respecto a la regulación de los letrados que intervinieron durante todo el proceso, considero razonable y fijar su actuación en el 6% de la base regulatoria, dando como resultado la suma de \$78.806.

7.5.- Por último, cabe practicar la regulación de honorarios de la perito Psicóloga Alfonsina A. Trejo Villa, quien presentó su dictamen pericial psicológico el 19/10/2023. Teniendo en cuenta las pautas de valor que sugiere el art. 8 y 9 y asimismo una adecuada proporcionalidad con respecto a la regulación de los letrados que intervinieron durante todo el proceso, considero razonable y fijar su actuación en el 6% de la base regulatoria, dando como resultado la suma de \$78.806.

Los honorarios regulados deberán ser abonados en el plazo de diez días de quedar firme la presente regulación, conforme al art. 23 de la ley 5480. En caso de incumplimiento, estas sumas devengarán un interés desde la notificación de la presente sentencia y hasta su efectivo pago. Dichos intereses, se actualizarán teniendo en cuenta la tasa activa promedio del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones a treinta días.

De acuerdo con los fundamentos expresados,

**RESUELVO:**

**1.- HACER LUGAR PARCIALMENTE** a la demanda deducida por Miguel Ángel Carletti, CUIT N°20228044084, en contra de Banco Santander Río S.A. C.U.I.T. N° 30-50000845-4, conforme a lo considerado. En consecuencia, se procede a **CONDENAR** a la demandada a:

A) Brindar al actor, en el plazo de 15 días de quedar firme la presente resolución, información cierta, detallada, clara y fácilmente comprensible (Art. 4 LDC y Art. 1100 CCCN) acerca de la financiación del saldo deudor cancelado el 21/10/2021 y el cierre de cuenta corriente y de las tarjetas de crédito VISA y AMERICAN EXPRESS de titularidad del Sr. Miguel Ángel Carletti CUIT n° 20-22804408-4 efectuado en fecha 30/11/2021. En idéntico plazo, el Banco Santander Río S.A. deberá dar trámite y resolución a la impugnación efectuada por el Sr. Miguel Ángel Carletti mediante carta documento de fecha 02/12/2021, debiendo respetar lo dispuesto en los arts. 26 a 30 de la Ley n° 25.065. **DEJAR ESTABLECIDO** que el Banco Santander Río S.A. no podrá iniciar ninguna acción judicial ni reclamo extrajudicial tendiente obtener el cobro del saldo deudor de cuenta corriente sino hasta 10 días después de acreditar el cumplimiento de lo resuelto en la presente resolución. El cumplimiento de lo resuelto en este punto debe efectuarse sin costo para el actor y eximiéndolo de los intereses y cargos adicionales o penalidades, calculados desde la fecha de remisión de la carta documento de fecha 02/12/2021, por medio de la cual se impugnaron los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito Visa y American Express.

B) Abonar a actor la suma de **\$499.999 (Pesos cuatrocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve)** en concepto de resarcimiento del daño moral, más el interés en la forma considerada;

C) Abonar al actor la suma equivalente a **1 (una) canasta básica total para un hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)** en concepto de daño punitivo, según su valor al momento de la liquidación de la sentencia (monto total que al día de la fecha equivale a \$813.430,93).

**2.- COSTAS** al demandado, conforme lo considerado.

**3.- REGULAR HONORARIOS** conforme a lo expuesto a:

a) A la letrada María Hipólita Rougés, por su actuación como apoderada de la parte actora, durante dos etapas del proceso principal, la suma de **\$949.662,29 (pesos novecientos cuarenta y nueve mil seiscientos sesenta y dos con 29/100)** por la actuación cumplida en el principal, y por la labor profesional relacionada con la medida cautelar de fecha 21/09/2022 se regula el valor de una consulta escrita con más los procuratorios lo que asciende al monto de **\$542.500 (pesos quinientos cuarenta y dos mil quinientos)** conforme a lo considerado.

b) Al letrado Manuel Enrique Andreozzi (h) por su actuación como apoderado del demandado, durante dos etapas del proceso principal, la suma de **\$1.085.000 (pesos un millón ochenta y cinco mil)** conforme a lo considerado.

c) A la perito contadora Gabriela Moreira Mora, por su actuación profesional, la suma de **\$105.074 (pesos ciento cinco mil setenta y cuatro)**.

d) A la perito ingeniero en sistemas Marcela Alejandra Machado, por su actuación profesional, la suma de **\$78.806 (pesos setenta y ocho mil ochocientos seis)**.

e) A la perito psicóloga Alfonsina A. Trejo Villa, por su actuación profesional, la suma de **\$78.806 (pesos setenta y ocho mil ochocientos seis)**.

**4.- FIJAR**, un plazo de **DIEZ DÍAS** de quedar firme la presente resolución, en que deberán ser pagados dichos honorarios. En caso de incumplimiento, estas sumas devengarán un interés desde la notificación de la presente sentencia y hasta su efectivo pago. Dichos intereses, se actualizarán

teniendo en cuenta la tasa activa promedio del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones a treinta días.

**HAGASE SABER.**

**SANTIAGO JOSE PERAL**

**JUEZ**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN X° NOM. (P/T)**

**Actuación firmada en fecha 07/05/2024**

Certificado digital:

CN=PERAL Santiago Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20341863571

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