

Expediente: **1063/21**

Carátula: **RODRIGUEZ LILIANA AZUCENA C/ BANCO MACRO S.A. Y OTRA S/ SUMARIO (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN I**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **29/08/2023 - 00:00**

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

90000000000 - *MUEBLERIA BROAL DE DIEGO SEBASTIAN BRODERSEN, -DEMANDADO/A*

20255428005 - *RODRIGUEZ, LILIANA AZUCENA-ACTOR/A*

23305979309 - *BANCO MACRO S.A., -DEMANDADO/A*

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común I

ACTUACIONES N°: 1063/21



H102014572694

**JUICIO: RODRIGUEZ LILIANA AZUCENA c/ BANCO MACRO S.A. Y OTRA s/ SUMARIO (RESIDUAL). EXPTE. N° 1063/21**

San Miguel de Tucumán, 28 de agosto de 2023.

**Y VISTOS:** El presente expediente en estado de dictar sentencia de fondo, del que

### **RESULTA:**

En fecha 26/03/2021 se presenta el letrado Germán Esteban Muler, en representación de Liliana Azucena Rodríguez (cf. copia digital de acta poder que acompaña), y promueve juicio de conocimiento sumarísimo en contra de Banco Macro S.A., con domicilio en Maipú n° 70 de esta ciudad, y Mueblería Broal De Diego Sebastián Brodersen, con domicilio en Av. Sarmiento n° 332 de Juan Bautista Alberdi, solicitando se los condene a: a) restituir las sumas debitadas, más el mismo interés que cobra el banco; b) indemnizar el daño moral estimado en \$100.000, o lo que en más o en menos surja de las constancias de autos; c) abonar el daño punitivo en caso de corresponder, estimado en \$300.000, o lo que en más o en menos surja de las constancias de autos; y d) todo con más sus intereses, gastos y costas.

Relata que desde el 05/05/2019 el Banco Macro ha debitado cuotas de un supuesto crédito otorgado a su mandante. Señala que, dado que ella no había realizado ninguna operación, se comunicó con el banco, donde le dijeron que se trataría de una deuda con "Rapicompras", la cual negó, por lo que desde la entidad se comprometieron a investigar el asunto.

Manifiesta que ante la falta de respuestas, en enero de 2020 inició una denuncia en la DCI (Expte. 114/2020), pero que luego de las audiencias de conciliación, la situación sigue sin ser resuelta.

Destaca que la cuarentena dilató el trámite por meses, dado que la repartición no realizó audiencias durante casi todo 2020, y lo único que consiguió durante el trámite administrativo, fue que le

entregaran copias del contrato que generaba esos débitos.

Indica que se trata de un préstamo otorgado para una compra en Mueblería Broal de Diego Sebastián Brodersen, por 1 cuota de \$2.229,25 más 17 cuotas de \$2.881,05, es decir un total de \$51.207,10, y que al cotejar ese instrumento su mandante apreció que la firma inserta que se le atribuye no le pertenece, pudiendo notarse a simple vista el trazo confuso y dubitativo de la misma.

Funda su acción en derecho que tengo por reproducido. Ofrece prueba instrumental.

Finalmente peticiona se condene a los demandados en la forma solicitada, con costas.

Ante el contexto sanitario y aislamiento social obligatorio, mediante providencia del 23/06/2021 se decide tramitar la causa a través del proceso sumario.

Corrido traslado de ley, en fecha 11/08/2021 se presenta el letrado Jorge E. Molina, en carácter de apoderado del Banco Macro S.A. (cf. copia digital del poder para juicios que adjunta), y contesta demanda incoada en su contra, solicitando su rechazo con costas. Niega -en general y particular- todos los hechos y documentación invocados por el actor, salvo aquellos que sean objeto de un especial reconocimiento de su parte.

En su versión de lo ocurrido, refiere que Banco Macro ofrece una completa línea de productos y servicios financieros dirigidos a personas y empresas, con planes de financiación en préstamos personales, hipotecarios y automotores, así como créditos con los servicios de Rapicompra, Pronto Cash etc.

Arguye que en fecha 16/04/2019 la Sra. Rodríguez suscribió solicitud de préstamo personal bajo la modalidad Rapicompra, sistema que tiene como finalidad la financiación en la compra de productos en los comercios adheridos al sistema.

Dice que en el caso de autos la Sra. Rodríguez se dirigió a una Sucursal de la Mueblería Broal - Brodersen Diego Sebastián (comercio adherido al sistema) y suscribió la solicitud de préstamo personal Rapicompra a fin de financiar una Heladera marca Neba C/F A360; y que, conforme surge de las condiciones y modalidades del préstamo, el importe solicitado fue \$30.303,03 pagaderos en 18 cuotas con un T.N.A del 60% T.E.A 79,62%, CFT con IVA de 95,53%, sistema de amortización francés a tasa fija.

Expresa que su mandante aprobó dicha solicitud, bajo la operación Nro. 40776 y procedió a depositar, deducido los gastos, la suma solicitada en la cuenta de la Mueblería Broal (Sucursal 12 - Juan Bautista Alberdi), en virtud de que la modalidad del préstamo en cuestión era Rapicompra.

Indica que el legajo del préstamo en cuestión está debidamente firmado de puño y letra por la Sra. Liliana Azucena Rodríguez, estando incluso incorporado al mismo una copia de su DNI.

Advierte que la modalidad de pago pactada conforme la solicitud del préstamo personal fue debito en cuenta sueldo, denunciando la Sra. Rodríguez a los fines del pago (mediante débito) la cuenta N° 103207521, en virtud de lo cual su mandante procedió a debitar las sumas de las cuotas al vencimiento de las mismas.

Impugna los rubros pretendidos y sus montos. Ofrece prueba instrumental. Hace reserva del caso federal. Funda su responde en derecho.

Por decreto de fecha 31/08/2021 se declara rebelde a Mueblería Broal De Diego Sebastián Brodersen.

En fecha 19/11/2021 se abre la causa a prueba, habiéndose ofrecido y producido las que surgen del informe de fecha 30/09/2022.

Puestos los autos para alegar (cf. proveído de fecha 05/10/2022), en fecha 21/10/2022 se agregan los presentados por la parte actora (12/10/2022).

Finalmente, por decreto de fecha 17/11/2022 el expediente pasa a despacho para dictar sentencia de fondo, y

## **CONSIDERANDO:**

**1. Las pretensiones. Los hechos.** La actora promueve acción de consumo en contra de las firmas accionadas a fin que se las condene al pago de los daños sufridos -material y moral- con más la fijación de una multa en concepto de daño punitivo, por los montos que estima en su presentación, en virtud de los débitos indebidos realizados por las coaccionadas en su cuenta bancaria con motivo de un crédito jamás solicitado por su parte.

De su lado, el Banco accionado repele la demanda por no considerarse incurso en responsabilidad. Arguye que los débitos practicados en la cuenta a sueldo de la actora obedecen a una solicitud de préstamo personal bajo la modalidad de Rapicuotas suscripta de puño y letra por aquella en una sucursal de la mueblería codemandada (comercio adherido al sistema) a los fines de financiar la compra de una heladera.

En tanto que el comercio codemandado no contesta demanda ni se apersona con posterioridad, siendo declarado rebelde. Actitud procesal -incontestación- en torno a la cual cabe precisar que si bien constituye una presunción simple o judicial en lo que a la apreciación de los hechos se refiere, incumbe exclusivamente al Juez en oportunidad de dictar sentencia establecer si el silencio es o no susceptible de determinar el acogimiento de la pretensión del actor (cf. Palacio Lino, T.VI, "Derecho Procesal Civil"). Por lo que procederé con el temperamento señalado.

Trabada la litis del modo expuesto, tengo que no es materia de disputa la relación que vincula a las partes, siendo la actora cliente del Banco y encontrándose las firmas codemandadas vinculadas comercialmente, como así tampoco los débitos operados en su cuenta bancaria; encontrándose por el contrario controvertida la solicitud del préstamo personal al cual se vinculan dichos descuentos y -en particular- la legitimidad/falsedad de la firma inserta en dicha solicitud, así como el cumplimiento por parte de las firmas coaccionadas de los deberes emergentes de la Ley de Defensa del Consumidor. Hechos controvertidos sobre los que deberá versar la prueba, a lo que me referiré en lo que sigue, para finalmente determinar si surgen acreditados los presupuestos fácticos y jurídicos necesarios para la procedencia de la acción intentada en autos.

**2. Ley aplicable.** Preliminarmente corresponde me refiera al derecho aplicable al caso en función de los bienes e intereses implicados. En esa tarea, advierto que estamos ante a una relación y contrato de consumo al hallarse configurado un vínculo jurídico entre un "consumidor", en cabeza de la actora, y "proveedores" de bienes y servicios, en cabeza de las firmas -banco y mueblería- demandadas, en los términos del art. 3 LDC (en concordancia con los arts. 1 y 2 de la misma ley) y art. 1.092 CCCN, a partir del contrato -no negado- de cuenta bancaria en que se operaron los débitos cuestionados y, en su caso, del contrato -desconocido- de consumo que habría originado el mismo.

Por lo que el caso queda subsumido en el sistema normativo protectorio y tuitivo del consumidor, con sustento constitucional (cf. art 42 Constitución Nacional, en adelante CN) y bajo el régimen de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley 24.240, modificada por Ley 26.361, en adelante LDC),

complementado por el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994, en adelante CCCN), que incorporó en su articulado el concepto constitucional de "relación de consumo", conteniendo normas consumeriles que hacen a lo que la doctrina ha denominado el "núcleo duro" del sistema (Libro tercero, artículos 1092 a 1122), recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes -con algunas especificaciones- y la normativa especial que tutelan los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1° y 2° CCCN).

Por último cabe precisar que las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata, lo que se desprende del art. 7° del Código Civil y Comercial de la Nación que reproduce el art. 3° CC según ley 17.711, salvo el agregado final que expresa: "Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo".

Por lo expuesto, en lo que sigue, abordaré la solución del caso bajo la normativa señalada y desde la perspectiva protectoria que la misma impone.

**3. Las pruebas.** Establecido el encuadre jurídico, corresponde me aboque al análisis de las pruebas producidas por las partes de conformidad a los principios de carga e interpretación previstos en la normativa consumeril (cf. arts. 53, 3, 37 LDC y 1.094 CCCN).

En esta tarea y conforme se adelantara, no resulta un hecho controvertido -siendo por el contrario admitido por las partes- el débito practicado en la cuenta bancaria de la actora; siendo por el contrario discutida la solicitud/autorización de dicho préstamo/débito por la actora y, en particular, la legitimidad/falsedad de la firma que se le imputa -como de su puño y letra- inserta en la solicitud respectiva.

En efecto, analizado el legajo de préstamo n° 40776 acompañado por el Banco accionado al contestar demanda, se observa la Solicitud de Préstamo Personal-RapiCompra n° 24249 de fecha 16/04/2019 con membrete del Banco Tucumán Grupo Macro, consignando -entre otros- los siguientes datos: Personales: Apellido/nombre: Rodríguez Liliana Azucena, Doc. Identidad n° 25.042.802; Operación: Importe: Treinta mil trescientos tres con 03 cvos., Plazo en meses: 18, Vto. 1ra. Cuota: 05/05/2019, Valor 1ra. Cuota: \$2.229,25, Valor Cuotas Restantes: \$2.881,05; Tasa: Fija: , % T.N.A.: 60,00, % T.N.E.: 79,62, CFT con IVA: 95,53%; Acreditación de los fondos y forma de pago (mediante débito en): Cuenta Sueldo/de la Seguridad Social n° 103207521; Destino de los Fondos: Para acreditar al Comercio: Mueblería BROAL Sucursal 12 - Juan Bautista Alberdi; constando al pie una firma presuntamente manuscrita por la solicitante, conjuntamente con un sello y firma ilegible correspondiente al comercio demandado en autos. A continuación se visualizan las condiciones generales y específicas de contratación, y una factura emitida por el comercio codemandado correspondiente a una heladera, entre otros instrumentos.

Ahora bien y en virtud del desconocimiento de dicha firma formulado por la actora, en el caso cobra particular relevancia el informe presentado en fecha 25/07/2022 por la Perito Calígrafa Silvina Mariana Terraza (desinsaculada en cuaderno de prueba D2) quien, conforme a los estudios y análisis practicados (a cuyo detalle me remito en honor a la brevedad), concluye: "Las graffías insertas en legajo de préstamo N° 40776 de fecha 16/04/2019 (solicitud de préstamo personal; pagaré a la vista, factura emitida por Mueblería Broal), no tienen correspondencia gráfica con la personalidad escrituraria de la Sra. Liliana Azucena Rodríguez, no provienen de su puño caligráfico. SON APÓCRIFAS."

Este informe ha sido objeto de impugnaciones por el letrado apoderado del Banco demandado por no haber tomado la perito en consideración la firma inserta en el DNI de la Sra. Liliana Rodríguez (cf. presentación de fecha 18/08/2022); corrido traslado la perito contesta, brindando las

explicaciones pertinentes y ratificando su informe original (cf. escrito presentado en fecha 7/09/2022); quedando su resolución para definitiva (cf. decreto del 08/09/2022)

En lo tocante se ha dicho que "...La impugnación de una pericial caligráfica por ser un acto más complejo que la propia pericial debe fundarse en un estudio completo y exhaustivo que sólo otro perito calificado puede realizar..." (cf. Cámara Civil en Doc. y Loc., Sala I, causa "Belmonte Alfredo Martín c/Esquivel Darío y otros/Cobro Ejecutivo - Expte. N° 4769/02, sentencia n° 663 del 14/10/05). De manera que no resulta posible descalificar un dictamen pericial caligráfico completo y sólido, como el producido en autos, que a mi entender se encuentra adecuadamente explicado y fundado por la perito en principios y procedimientos técnicos de rigor; máxime ante la ausencia de otro estudio pericial de igual jerarquía técnica que pueda sustentar las impugnaciones de la parte accionada, que no pasan -por tanto- de ser meras discrepancias con las conclusiones periciales, que en consecuencia no pueden ser atendidas. Por lo expuesto, corresponde desestimar la impugnación formulada y atender las conclusiones periciales ya referenciadas.

Asimismo, de las pruebas arrojadas, advierto que en fecha 07/01/2020 la actora formuló denuncia en contra de Banco Macro S.A. ante la Dirección de Comercio Interior (Expte. administrativo n° 114-311-R-2020 remitido en fecha 02/03/2022, cuaderno de prueba A2), reclamando el cese del cobro indebido y la devolución de los pagos realizados. En cuyo marco se llevaron a cabo tres audiencias de conciliación en fechas 02/03/2020, 28/12/2020 y 21/01/2021, sin que las partes hayan arribado a un acuerdo.

Conforme surge del acta de audiencia de fecha 28/12/2020, la letrada apoderada de la entidad bancaria puso a disposición el legajo solicitado en la audiencia anterior (02/03/2020) y afirma que corresponde "a un préstamo personal rapicompras del comercio MUEBLERIA BROAL de titularidad de Diego Sebastián Brodersen Producto adquirido heladera, en el legajo consta las condiciones y modalidades de cobro el cual se haría efectivo mediante débito de la cuenta sueldo de la cliente en 18 cuotas", en tanto la Sra. Rodríguez expresa que "si le ofrecieron pero se negó a firmar, manifiesta que le sacaron foto a su documento pero no firmó ninguna documentación. Manifiesta que no le deberían cobrar ningún monto ya que desconoce el préstamo", pidiendo la denunciante que se llame al proceso a la firma Mueblería Broal, la que no comparece pese habiendo sido debidamente citada a la audiencia llevada a cabo el día 21/01/2021.

Finalmente, en el marco de ésta última audiencia (21/01/2021) la apoderada del Banco adjunta copia del legajo del préstamo en cuestión y señala que se encuentra debidamente firmado por la denunciante; quien -por su parte- ratifica su denuncia manifestando que "nunca prestó su firma, por lo cual el documento en cuestión antes mencionado no corresponde a su persona, negando el supuesto préstamo".

En definitiva y considerando que se podría estar en presencia de un delito, la DCI dispuso en fecha 30/12/2021 la remisión de dichas actuaciones a la Fiscalía de Instrucción Penal del Centro Judicial Capital a efectos que realice las investigaciones que estime procedente (cf. dictamen de asesoría letrada de igual fecha y arts. 51 LDC y 39 de la Ley provincial n° 8.365).

Sin que por el contrario y conforme actitud asumida al contestar demanda en esta instancia judicial, surja que el Banco accionado haya realizado las indagaciones y/o tomado medidas pertinentes a partir de la negativa del crédito/firma realizado por su cliente en el marco del proceso consumeril, las que -por lo demás- se hallaban a su alcance para neutralizar los efectos negativos derivados del potencial ilícito advertido en aquella instancia y acreditado en autos (cf. pericial caligráfica ya referenciada).

**4. Responsabilidad.** Del análisis de las pruebas referenciadas precedentemente surge acreditada la falsedad de la firma inserta en la solicitud de préstamo personal que se atribuye a la actora y, en consecuencia, la falta de autorización del débito cuestionado, que por tanto deviene incausado (cf. art. 726 CCCN); en consecuencia, las firmas codemandadas deberán cargar solidariamente con las consecuencias que dicho proceder trajo aparejado (a lo que me referiré en lo que sigue), sin perjuicio de las acciones de repetición que puedan caber entre ellas (cf. art. 40 LDC).

#### **5. Rubros y montos pretendidos.**

**5.1) Daño material.** Pretende la restitución de las sumas detraídas mes a mes de su cuenta bancaria, con más el mismo interés que la entidad percibió por el crédito (95,53%) desde la fecha en que fueron debitadas.

En lo tocante a esta primera pretensión tengo que, no encontrándose discutido en autos el débito operado en la cuenta que la actora posee en el Banco demandado, cuyo cobro devino incausado por ausencia de contratación del préstamo en cuestión (cf. lo considerado en los puntos precedentes), el rubro resulta procedente.

En consecuencia, corresponde condenar a las accionadas a restituir a la actora la totalidad de los montos indebidamente debitados, conforme resúmenes de cuenta a proporcionar en la etapa de ejecución de sentencia, a cuya instancia se difiere su cuantificación, con más los intereses a calcularse de conformidad a lo previsto en la Solicitud de Préstamo en cuestión para el caso de mora del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones (cf. art. 8 de las condiciones generales y específicas que surgen del legajo del préstamo, adjunto con la contestación de demanda), desde que cada importe fue debitado y hasta la época de su efectivo pago (cf. art. 26 LDC).

**5.2) Daño moral.** Reclama la suma de \$100.000 (pesos cien mil) en virtud de las angustias y molestias derivadas del accionar de las demandadas, viendo injustamente alterado su estado de tranquilidad, todo lo cual -estima- surge evidente y no requiere prueba alguna.

Al respecto tengo que por daño moral se entiende cualquier lesión a los sentimientos o afecciones legítimas de una persona, o cuando se le ocasionan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos o, en fin, cuando de una manera u otra se han perturbado la tranquilidad y el ritmo normal de vida del damnificado. El daño moral no implica una disminución de la capacidad, sino una lesión en los sentimientos, que determina dolor o sufrimiento físico, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos insusceptibles de apreciación pecuniaria. Por su parte, el CCCN menciona como consecuencia no patrimoniales disvaliosas las sufridas en los derechos personalísimos, en la dignidad y la alteración al proyecto de vida (art. 1.738 y ss.).

Fijado ello, conforme los antecedentes reseñados, en el caso estimo procedente el presente rubro en razón de las molestias y trastornos que razonablemente cabe inferir sufrió la actora como consecuencia del obrar de las demandadas, quienes le impusieron un préstamo y efectuaron débitos en su cuenta bancaria sin su consentimiento/autorización, colocándolo en la posición de tener que pronunciarse por la negativa y efectuar reiterados reclamos. Tales circunstancias, que emergen de la prueba colectada en autos, resultan eficaces por sí y conforme el curso normal y ordinario de las cosas, para generar una perturbación en el ánimo, un padecimiento espiritual que excede la normal tolerancia que la vida en sociedad impone, habiéndose frustrado -particularmente- la confianza que es dable esperar de quien contrata con un banco de reconocida trayectoria (de público y notorio), viéndose burlada en su buena fe.

Se destaca asimismo la actitud asumida por las empresas demandadas al no atender los legítimos (cf. resultado arribado en este juicio) reclamos de la cliente en momento e instancia oportuna, forzándola a efectuar denuncias, comparecer a varias audiencias (ya referenciadas), para finalmente promover demanda y transitar un proceso judicial tendiente al reconocimiento de su derecho. Todo lo cual ha debido razonablemente afectar su tranquilidad de espíritu, perturbar su cotidianeidad, provocando una lesión a sus bienes extrapatrimoniales, que genera el derecho a su resarcimiento. Por lo demás, no debe perderse de vista el paradigma protectorio del consumidor, dentro de la tutela de los débiles y su fundamento constitucional, así como el principio de igualdad real y no meramente formal, que refuerzan la procedencia del presente rubro.

Por lo expuesto, corresponde hacer lugar al presente reclamo y disponer una reparación en concepto del daño moral padecido por la actora que, atendiendo a las particularidades del caso, considero razonable y equitativo cuantificar en la suma de \$200.000 (pesos doscientos mil) a la fecha de esta sentencia (cf. art. 216 NCPCCCT); dinero con el que estimo podrá acceder a bienes y/o servicios con los cuales compensar en algún grado los malestares y padecimientos extrapatrimoniales sufridos (cf. teoría de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias receptada por la CSJN en la causa "Baeza Silvia" y recogida por el art. 1741 CCCN).

Suma sobre la que corresponde aplicar intereses a una tasa pura anual del 8% desde el primer reclamo acreditado en autos el 07/01/2020 (cf. fecha de la denuncia ante la DCI) hasta la de esta sentencia en que dicha cuantía ha sido prudencialmente fijada, y desde ésta última fecha hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina (cf. Plenario CNCiv. de apelaciones in re "Samudio de Martínez, Ladislaa").

**5.3) Daño punitivo.** Solicita la suma de \$300.000 (pesos trescientos mil) en concepto de daño punitivo, de conformidad con lo establecido por el art. 52 bis de la Ley 24.240 y demás consideraciones a las que me remito en mérito a la brevedad.

Al respecto, tengo que el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240, reformada por Ley 26.361, incorporó la figura del "daño punitivo". Se trata de una multa civil a favor del consumidor que puede establecer el Juez en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, aclarando la norma que es independiente de otras indemnizaciones que puedan otorgarse a favor del consumidor.

"El daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas, y prevenir el acaecimiento de hechos similares. La 'pena privada' está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados" (CSJTuc, sentencia n° 939 del 6/12/2011, "Borquez Juana Francisca c/ Cía. de Teléfonos del Interior SA CTI Móvil s/ Daños y perjuicios", citando a Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., "Reformas a la ley de defensa del consumidor", LL, 2009-B, 949; ídem Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar del Plata, sala II Cam. 1a Apel. Civil y Com. Mar del Plata, sala II, "Machinandarena Hernández, Nicolás c. Telefónica de Argentina" del 27/5/2009, en La Ley 2009-C, 647; ídem Cam. Apel. Civil y Comercial de Rosario, Sala II, "Rueda, Daniela vs Claro Amx Argentina S.A., sentencia del 29/7/2010, en La Ley 29/11/2010, 9; en similar sentido Cam. Apel. Civil y Com. San Isidro, Sala I, "Anglada Norcí A. vs. Bristol Medicine S.R.L., del 1/11/2010, en RCyS 2011-III, 203) (CSJTuc. - Sala Civil y Penal- sentencia n° 556 del 6/7/2012, "Sassi Colombres Francisco Fernando vs. Claro).

Es que, los incumplimientos de los proveedores de las normas que protegen al consumidor, cuando se trata de decisiones tomadas a escala, producen ganancias tan altas que el sistema habitual de la responsabilidad civil se vuelve ineficaz para lograr enfrentar estas conductas. En la búsqueda de la construcción de un derecho que sea no sólo reparador del daño, sino preventivo, la aspiración es darle a la indemnización un contenido disuasivo para que la ecuación “costo-beneficio” que determina que el empresario tome una conducta se revierta y resulte más beneficioso cumplir con los derechos del consumidor que pisotearlos en masa. En el mismo sentido, el CCCN en el Título V, Capítulo I, Sección 1° ha venido a incorporar la función preventiva del derecho de daños (arts. 1708, 1710 y ss).

Tal como ha sido conceptualizada y advertida en el caso la profesionalidad de las firmas codemandadas, se observan circunstancias que no pueden ser soslayadas y que justifican la procedencia de esta multa civil. Así, la conducta asumida tanto por la entidad bancaria como por el comercio adherido al pretender imputar a la actora un préstamo no solicitado y sus consecuentes débitos no autorizados, configura un hecho grave, reprochable, merecedor de esta sanción ejemplificadora, preventiva y disuasiva para evitar que en el futuro incurran en conductas similares en perjuicio de potenciales consumidores, sujetos de preferente tutela constitucional y legal.

Sumado ello a la actitud indiferente y pasiva asumida frente al reclamo de la clienta, que la obligaron a realizar tramitaciones extrajudiciales (cf. lo patentizan las actas de audiencias celebradas ante la Dirección de Comercio Interior y Centro de Mediación Judicial, ya referencias) y judiciales para obtener el reconocimiento de sus legítimas pretensiones (cf. resultado arribado en esta instancia). Tales conductas no permiten tener dudas acerca de la desconsideración por los derechos de la consumidora, en cuanto implican un trato indigno violatorio de su derecho a ser tratada con cortesía, corrección, diligencia y obtener una respuesta adecuada y oportuna (art. 42 CN, art. 8 bis LDC y art. 1097 CCCN), obligándola -sin otra posibilidad y atento a su vulnerabilidad y situación de inferioridad negocial- a sufrir una pérdida económica y un trato que agrede su condición de consumidora.

En particular tengo que el Banco demandado frente al desconocimiento de la solicitud de préstamo efectuado por la actora, se desentendió de su reclamo en base al legajo remitido por el comercio adherido -codemandado en autos- sin siquiera interesarse por la legitimidad del préstamo ante el cuestionamiento de la actora, persistiendo en su cobro indebido (cf. constancias del expediente administrativo ante la DCI); mientras que el comercio codemandado recibió en sus arcas un dinero por un consumo que devino incausado/inexistente, con total desinterés de los derechos de la actora, omitiendo comparecer -primero- a las audiencias conciliatorias (cf. actas de audiencias adjuntas) y -luego- a esta instancia judicial (cf. incontestación y rebeldía incurrida por su parte), obstaculizando de ese modo arribar a la búsqueda de la verdad objetiva. Conductas todas ellas reprochables que no pueden quedar sin sanción a fin de evitar futuros daños, por lo que corresponde hacer lugar a la presente multa.

En lo tocante a su quantum, tengo en consideración como pautas orientadoras: a) la índole y gravedad de la falta cometida (imposición de un préstamo no solicitado, con el consiguiente débito no autorizado); b) la actitud asumida con posterioridad al reclamo efectuado (obligando a la actora a recurrir a vías administrativas y judiciales para el reconocimiento de sus derechos); c) el desequilibrio evidenciado entre las partes de la relación (proveedoras-consumidora); d) el mayor rigor con que debe ser valorada la conducta antijurídica de las codemandadas, atento a su posición dominante, profesionalidad y experiencia (cf. su carácter de proveedoras de bienes y servicios); e) la envergadura y caudal económico de éstas (que se infiere en razón de su carácter de banco y comercio, respectivamente) parámetro éste que asume particular relevancia en el caso a efectos de posibilitar el cabal cumplimiento de la finalidad disuasiva a la que se encuentra encaminado el instituto (cf. criterio sentado por la CSJT en Sent. n° 1896 del 11/12/18); f) el rédito obtenido del



ilícito; g) la posibilidad cierta (cf. informes remitidos por la DCI -30/03/2022- y la Dirección Nacional de Defensa de los Consumidores -04/08/2022- en cuaderno de prueba A2, a los que me remito) de que la conducta antijurídica constatada en autos respecto de las codemandadas se repita en relación a potenciales consumidores en idénticas o similares condiciones a las de la actora, ponderando particularmente los efectos indirectos disuasivos y preventivos que pueda tener una sanción ejemplar estimulando prácticas acordes a la ley; y g) que la totalidad de la suma a establecer por este concepto será destinada a la consumidora -actora en autos-.

Por lo considerado, teniendo en cuenta las pautas y límites establecidos en los arts. 42, 49 y 52 bis de la Ley n° 24.240 para su concesión y mensuración, estimo razonable y equitativo imponer en concepto de daño punitivo una multa de \$500.000 (pesos quinientos mil) a la fecha de esta sentencia, con más los intereses a calcularse -en caso de incumplimiento- a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina hasta su total y efectivo pago.

**6. Condena.** Por todo lo hasta aquí considerado, corresponde hacer lugar a la acción de consumo incoada por Liliana Azucena Rodríguez en contra de Banco Macro S.A. y Mueblería Broal De Diego Sebastián Brodersen; y en consecuencia, condenar a éstas últimas a: a) reintegrar a la actora la totalidad de los montos debitados de su cuenta bancaria con motivo del préstamo que devino incausado, cuyo cálculo se difiere a la etapa de ejecución de sentencia; y b) abonarle la suma de \$700.000 (pesos setecientos mil) en concepto de daño moral y daño punitivo, en el término de diez días de quedar firme la presente, con más los intereses a calcularse en la forma considerada en cada caso.

**7. Costas.** Atento al resultado arribado y en virtud del principio objetivo de la derrota, se imponen a las coaccionadas vencidas (cf. art. 61 NCPCCCT).

**8. Honorarios.** Se difiere la regulación de honorarios para la etapa procesal oportuna (cf. art. 20 ley 5480).

Por ello,

#### **RESUELVO:**

**1) HACER LUGAR** a la acción de consumo incoada por Liliana Azucena Rodríguez, DNI n° 25.042.802, en contra de Banco Macro S.A. y Mueblería Broal De Diego Sebastián Broderse, por lo considerado. En consecuencia, **CONDENAR** a éstas últimas a: a) reintegrar a la actora la totalidad de los montos debitados de su cuenta bancaria con motivo del préstamo que devino incausado, cuyo cálculo se difiere a la etapa de ejecución de sentencia; y b) abonarle la suma de \$700.000 (pesos setecientos mil) en concepto de daño moral y daño punitivo; todo ello en el término de diez días de quedar firme la presente, con más los intereses a calcularse en la forma considerada en cada caso.

**2) COSTAS** a las coaccionadas vencidas (cf. art. 61 NCPCCCT).

**3) HONORARIOS** se difieren para su oportunidad (cf. art. 20 ley 5480).

**HÁGASE SABER.** MFFC1063/21

Certificado digital:

CN=DANTUR Jose Ignacio, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20231 165569

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