

Expediente: **6070/24**

Carátula: **GIL DAIANA ESTEFANIA C/ BANCO SANTIAGO DEL ESTERO S.A. Y OTRO S/ PROCESOS DE CONSUMO**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **05/05/2026 - 00:00**

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

20170409133 - *BANCO SANTIAGO DEL ESTERO S.A., -DEMANDADO/A*

27218289482 - *GIL, DAIANA ESTEFANIA-ACTOR/A*

90000000000 - *SMART CASH S.A., -DEMANDADO/A*

306488157581051 - *MARTINEZ DEVOTO, FELIPE-PERITO*

20255413997 - *LEFEVRE, PABLO NICOLÁS-PERITO*

13

## **PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN**

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1

Juzgado Civil y Comercial Común de la IX° Nominación

ACTUACIONES N°: 6070/24



H102316114298

**JUICIO: "GIL DAIANA ESTEFANIA c/ BANCO SANTIAGO DEL ESTERO S.A. Y OTRO s/ PROCESOS DE CONSUMO".**

**EXPTE. N° 6070/24. FECHA DE INICIO: 30/10/2024.**

San Miguel de Tucumán, 4 de mayo de 2026.

### **AUTOS Y VISTO:**

Para dictar sentencia en los presentes autos, de los cuales

### **RESULTA:**

**1. Demanda.** En autos comparece la letrada María Francisca Armanini en el carácter de apoderada de la Sra. Daiana Estefanía Gil, calidad que acredita con poder especial para juicios conferido ante el Colegio de Abogados de Tucumán; y promueve demanda de daños y perjuicios en contra de Banco Santiago del Estero S.A. y de la firma Smart Cash S.A., por la suma de \$6.002.877,58.

Fundamenta la acción intentada en que su mandante padece una discapacidad visual grave y es beneficiaria de una pensión no contributiva por invalidez, otorgada por ANSES, percibiendo dicho beneficio a través de la entidad demandada Banco Santiago del Estero S.A..

Relata que en fecha 02/06/2020, la Srta. Gil solicitó a dicha entidad financiera un crédito por el monto de \$24.010,68 pagaderos en 12 cuotas mensuales y consecutivas, acreditándose el préstamo

en su cuenta bancaria.

Aclara que sus haberes eran inferiores a los esperados y el 05/07/2021 concurrió a la sucursal del banco para que le entregaran un detalle de los movimientos bancarios de los últimos seis meses para saber cuáles eran los descuentos que le practicaban. Explica que el empleado bancario fue renuente al pedido y que sólo le entregó el de los últimos tres días, el cual no pudo leer por su discapacidad.

Señala que tres meses más tarde, en octubre de 2021, regresó a solicitar otro préstamo a través de ANSES por la suma de \$70.000 financiado en 36 cuotas, el que fue acreditado el 12/10/2021.

Indica que el 15/10/2021 la Srta. Gil concurrió al banco para recibir el dinero y advirtió que le habían realizado en fecha 14/10/2021 un descuento de \$4752 por lo cual, el 18/10/2021 fue a preguntar los motivos y el empleado bancario, con mala atención, le informó la existencia del descuento de una firma proveedora no financiera llamada Smart Cash S.A., que según refiere la actora nunca contrató ni prestó su consentimiento para obtener préstamo alguno.

Solicitó la baja del descuento, el reintegro del dinero, el detalle de los movimientos bancarios y las copias de los instrumentos en los cuales conste su consentimiento, pero luego de recibir malos tratos por parte del agente le entregaron un detalle que no pudo leer y regresó a su casa.

Refiere que en fecha 13/12/2021 la accionante volvió a concurrir al banco ya que le volvieron a hacer un descuento indebido e hizo los reclamos, que nunca fueron evacuados. Afirma que regresó con su pareja en fecha 01/04/2022, debido a que hicieron caso omiso a los desconocimientos de los préstamos y continuaban descontándole; y que fue en ese momento que le entregaron un resumen de los débitos efectuados.

Aduce que cuando comenzaron a analizarlos descubrieron la existencia de minicréditos respecto de los cuales la accionante nunca había prestado consentimiento. Describió la operatoria del siguiente modo: se le acreditaban estos minicréditos de pequeños montos de dinero para, el mes siguiente, descontar la suma prestada más los intereses y el I.V.A., y volver a acreditarle nuevamente el mes siguiente; y así sucesivamente todos los meses.

Hace mención que, a consecuencia de los descuentos indebidos realizados por Smart Cash S.A, a la actora le afectaron su historia crediticia, situación de la que tomó conocimiento cuando fue a comprar un electrodoméstico a la firma Musimundo y se le denegó la solicitud debido a que sus datos filiatorios figuraban denunciados en la central de deudores del sistema financiero.

Subraya que la Srta. Gil denunció al Banco y a Smart Cash ante el órgano de contralor, sin poder llegar a un acuerdo conciliatorio.

Detalla los daños reclamados desglosados en: daño directo por la suma de \$2.877,58; daño moral por \$1.000.000 y daño punitivo por el valor de \$5.000.000.

Cita el derecho que considera aplicable y requiere que se haga lugar a la demanda con costas.

**2. Trámite del juicio.** El presente proceso tuvo inicio ante el Juzgado de Documentos y Locaciones de la V° Nominación, el cual, mediante resolución de fecha 17/10/2024, se declaró incompetente para entender en las presentes actuaciones, disponiendo la remisión de las mismas a Mesa de Entradas Civil. En virtud del correspondiente sorteo, el expediente fue asignado al Juzgado a mi cargo.

**3. Primera audiencia.** En fecha 28/07/2025 celebré la primera audiencia de manera presencial a la cual acudieron: la actora Daiana Estefanía Gil junto a su letrada apoderada María Francisca Armanini; el letrado Ángel Ricardo Navarro (apoderado del Banco Santiago del Estero) y la prosecretaria del área Andrea Fabiana Medina.

El letrado Ángel Ricardo Navarro contestó la demanda instaurada en contra de su poderdante con remisión al escrito presentado en fecha 25/07/2025; la parte actora manifestó que sí le hicieron firmar en el banco accionado la documentación aportada, motivo por el cual no la desconoce.

En relación a la codemandada Smart Cash S.A., corresponde dejar aclarado que fue notificada mediante carta documento remitida al domicilio sito en Hipólito Yrigoyen N° 6038, Oficina 24, de la localidad de Remedios de Escalada, provincia de Buenos Aires. Conforme surge de las constancias de autos, el agente del Correo Argentino concurrió en dos oportunidades (30/05/2025 y 02/06/2025), no logrando efectivizar la entrega por encontrarse el domicilio cerrado, dejando en ambas ocasiones el aviso de visita para el retiro de la pieza postal. Vencido el plazo correspondiente, el día 10/06/2025 y sin que el destinatario procediera a su retiro, la carta documento fue devuelta al Juzgado remitente.

En la audiencia, se conversó sin éxito sobre la posibilidad de arribar a un acuerdo; y luego de la contestación de demanda, se dispuso la apertura a prueba y se proveyeron las pruebas ofrecidas.

**3.1. La contestación de demanda del Banco Santiago del Estero S.A..** El letrado Ángel Ricardo Navarro, en el carácter de apoderado del Banco Santiago del Estero S.A. (BSE S.A. o BSE) -conforme lo acredita con poder para juicios que adjunta-, contestó la demanda en el curso de la primera audiencia, solicitando su rechazo.

Negó todos los hechos esgrimidos por la actora y defendió el accionar del banco demandado.

Manifestó que coincide en cuanto a los créditos por la suma de \$24.010,68 de fecha 02/06/2020 y el préstamo de Anses por \$70.000, ambos tomados por la Sra. Gil.

Afirmó que queda pendiente de nombrar el crédito solicitado y acreditado en julio del año 2022 por BSE, que registra varias cuotas impagas.

Respecto a los débitos directos, dijo que son solicitados por las empresas a través de SINAPA y que el banco está obligado a efectuarlos. Refiere que se efectúan mediante archivos con formatos estandarizados, intercambiados a través de la Cámara Compensadora; agregó que se permite al cliente pedir la reversión de los mismos dentro de los 30 días corridos.

Aclaró que al momento de ser solicitado, el banco procedió a suspenderlo inmediatamente, por lo cual considera que el objeto del reclamo no existe.

En atención a los minicréditos, expresó que se trata de un descubierto del que el beneficiario de jubilaciones o pensiones puede hacer uso o no y que se lo descuentan del mes siguiente con una tasa de interés, siendo optativo para el cliente ya que puede darlo de baja.

Subrayó que a su representado no se le aplicó sanción alguna en la DCI, sino que por el contrario fue la firma Smart Cash quien sí la tuvo. Finalmente rebatió cada uno de los daños reclamados y solicitó el rechazo de la demanda instaurada en su contra, con costas.

En su contestación oral, la parte demandada efectuó diversas precisiones en relación al marco normativo aplicable, señalando que la Comunicación "A" 6878 del BCRA se encuentra referida a supuestos de estafa, mientras que la Comunicación "A" 7319 regula aspectos vinculados a créditos

preaprobados. Asimismo, sostuvo que la Comunicación "A" 7906 resulta clara en cuanto al régimen aplicable a los débitos directos, indicando los mecanismos previstos para su eventual rechazo por parte del usuario.

En dicho contexto, reiteró su conformidad con los hechos expuestos por la actora en cuanto a la existencia de créditos y operatorias en su cuenta, reconociendo que la misma acudió a la entidad bancaria a fin de solicitar la reversión de determinadas operaciones, lo que —según afirma— fue atendido por la institución en los términos requeridos.

Por otra parte, sostuvo que los débitos directos no dependen de la intervención del banco receptor, en tanto se instrumentan a través del sistema SINAPA (Sistema Nacional de Pagos), rigiéndose por la normativa del Banco Central de la República Argentina, en particular la Comunicación "A" 7906. En tal sentido, afirmó que la entidad bancaria no puede rechazar unilateralmente dichos débitos ni intervenir en su ejecución, por encontrarse limitada por las disposiciones regulatorias vigentes.

**4. Segunda Audiencia.** En fecha 29/10/2025 celebré la segunda audiencia de manera presencial a la cual asistieron: la actora Daiana Estefanía Gil junto a su letrada apoderada María Francisca Armanini; el letrado Ángel Ricardo Navarro (apoderado del Banco Santiago del Estero) y la Prosecretaria del área Andrea Fabiana Medina. Se conversó sobre la posibilidad de una conciliación pero no hubo acuerdo; se produjo la prueba testimonial ofrecida por la parte actora, se tomó la declaración de parte del letrado apoderado del BSE y la del representante legal de Smart Cash S.A. (quien no compareció a la audiencia). Finalmente, se resolvió rechazar el planteo de oposición efectuado por la parte actora al pedido de aclaraciones solicitadas por el BSE respecto de la prueba pericial contable y se amplió el período probatorio a fin de que el perito contador contestara dicho pedido de aclaraciones. Cumplido ello, los autos fueron remitidos al agente fiscal quien evacuó su dictamen el 11/02/2026.

Al emitir su opinión, el funcionario del MPF manifestó que, a su criterio, correspondería imponer a la demandada la multa prevista en el artículo 52 bis de la LDC en caso de que se considere que incurrió en una violación al deber de trato digno (artículo 8 bis de la LDC). A su vez, respecto a las restantes cuestiones debatidas en el proceso, advirtió que refieren a intereses individuales y esencialmente disponibles de las partes y sobre aspectos de hecho, prueba y derecho individual que resultan ajenos a los intereses cuya tutela se le ha encomendado al Ministerio Fiscal. El 18/02/2026 los autos fueron pasados a despacho para dictar sentencia. Y

## **CONSIDERANDO:**

**1. Introducción.** Previo a abordar el fondo de la cuestión traída a resolución en el presente litigio, corresponde establecer el orden metodológico que se seguirá para su tratamiento. En primer término, se identificarán los hechos controvertidos y no controvertidos que surgen de los escritos constitutivos de la litis. Luego se delimitará el marco normativo aplicable. Finalmente se evaluará la procedencia o improcedencia de la acción entablada y, en su caso, se analizará la viabilidad de los rubros indemnizatorios reclamados y su eventual cuantificación.

Resulta preciso señalar que las pruebas producidas en autos serán valoradas conforme a los principios de la sana crítica, teniendo en consideración aquéllas que resulten conducentes para la resolución del conflicto conforme los artículos 136 y 321 del C.P.C.C. En tal sentido, es criterio reiterado que el juez no se encuentra obligado a analizar la totalidad de las pruebas producidas por las partes, sino sólo aquéllas que estime relevantes para fundar su decisión.

**2. Hechos controvertidos.** Conforme a las posiciones asumidas por las partes, los hechos controvertidos giran principalmente en torno a la legitimidad de las operatorias bancarias

cuestionadas, particularmente la existencia de consentimiento por parte de la actora para la contratación de servicios financieros con la firma Smart Cash S.A. y el origen de los denominados “minicréditos”, cuya solicitud la accionante desconoce.

Asimismo, se encuentra en debate el cumplimiento por parte de la entidad bancaria demandada de los deberes de información, trato digno y seguridad propios de la relación de consumo, en especial en atención a la condición de especial vulnerabilidad de la actora, cuestionándose la suficiencia, claridad y accesibilidad de la información brindada, así como la conducta desplegada por el personal de la entidad frente a los reiterados reclamos efectuados. Finalmente, se discute la existencia, procedencia y cuantificación de los daños reclamados—incluyendo daño directo, daño moral y daño punitivo— en función de los hechos invocados y de la conducta atribuida a las demandadas.

**3. Marco legal.** A los fines de determinar el régimen normativo aplicable, resulta oportuno destacar que nos encontramos frente a una relación de consumo en los términos del artículo 1° de la Ley N° 24.240 (LDC), el cual define al consumidor como aquella persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Los usuarios que utilizan los servicios que ofrecen las entidades financieras, empresas proveedoras de pago, billeteras virtuales, entre otras, celebran un contrato con la entidad titular del servicio. Este contrato suele ser un contrato de adhesión plasmado en términos y condiciones que el usuario se limita a aceptar, a través de un mero asentimiento (conf. Sobrino, Waldo, “¿Existe el contrato de consumo?”, en RCCyC, agosto de 2019, p. 143; L. L. Online, AR/DOC/1922/2019, con cita de Manterola, Nicolás Ignacio y Sondergaard, Karen Galilea, “Sustracción en cuentas bancarias y billeteras virtuales: cuestiones de responsabilidad y procesales”, en Revista de Derecho y Tecnología, Cibercrimitos – II, Tomo 2024-2, Dir. Carlos J. Ordoñez, Subdir. Fernando Branciforte, Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2024, p. 209). En este marco, corresponde aplicar de manera preferente el régimen protectorio del consumidor, sin perjuicio de la normativa general en materia de responsabilidad contractual prevista en el Código Civil y Comercial de la Nación.

**4. Cuestión de fondo.** En primer lugar, corresponde analizar la situación procesal de la codemandada Smart Cash S.A.. De las constancias de autos surge que la notificación que le fue cursada en su domicilio resultó infructuosa, no habiendo la destinataria retirado la pieza postal pese a los avisos dejados, lo que motivó su devolución al remitente. En tal sentido, y atento a su incomparecencia al proceso corresponde considerarla en rebeldía, lo que me autoriza a tener por reconocidos los hechos afirmados en la demanda que no resulten desvirtuados por la prueba producida en autos, sin perjuicio del deber del suscripto de resolver conforme a las constancias obrantes en la causa y la prueba producida, valorada de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

Dicho ello, procedo a meritar la pericia contable practicada en autos por el perito designado, C.P.N. Pablo Nicolás Lefebvre, presentada en fecha 17/10/2025, con aclaraciones evacuadas el día 05/11/2025 a requerimiento de la codemandada Banco Santiago del Estero S.A., quien solicitó precisiones sobre aspectos vinculados a los sistemas de débito (débito directo, automático y DEBIN), la operatoria de los débitos realizados por la firma Smart Cash S.A., su eventual reversión conforme normativa del BCRA, y el funcionamiento del sistema SINAPA, entre otros puntos. Al respecto el perito ratificó y complementó su informe original.

Ingresando al análisis de la pericia contable, corresponde en primer término abordar todo lo relativo a los créditos y microcréditos registrados en la cuenta de la actora. De la labor pericial surge que durante el período comprendido entre los años 2020 y 2022 la actora accedió a un total de seis (6) créditos de dinero (punto C.3), de los cuales cuatro fueron otorgados por la entidad bancaria

demandada mediante operatorias presenciales, constando en dichos casos documentación respaldatoria con firma y huella digital de la solicitante (punto C.6). Sin embargo, respecto de otras acreditaciones —particularmente las de fecha 12/10/2021 y 25/03/2022, correspondientes a transferencias identificadas como SINAPA, vinculadas a ANSES— el perito informa que no existe en autos constancia documental que permita acreditar el consentimiento de la actora para su otorgamiento (punto C.6 y C.10).

En igual sentido, reviste especial relevancia lo informado en relación a los denominados “minicréditos”, respecto de los cuales el perito detalla la existencia de múltiples acreditaciones y débitos automáticos en la cuenta de la actora durante los años 2020, 2021 y 2022 (punto C.7), sin que obre en el expediente documentación que permita determinar el origen de dichas operatorias (punto C.8).

Asimismo, se destaca que dichos microcréditos fueron cancelados mediante débitos automáticos, acompañando el perito un detalle comprensivo de capital, intereses e impuestos. Agrega que en autos no constan publicidades para la obtención de tales créditos. Señala que la documentación aportada por la demandada —titulada “solicitud de préstamos asistencias crediticias masivas - cartera de consumo”— consiste en formularios estandarizados con campos completados y firmas manuscritas, conteniendo referencias generales a montos, intereses, plazos y condiciones del préstamo. Sin embargo, respecto del consentimiento de la actora, informa que no obra en el expediente documentación suficiente que permita acreditarlo (punto C.7).

Del mismo modo, conforme a lo informado por el perito al responder el punto de pericia relativo a la accesibilidad de la información vinculada a las líneas de crédito para personas con discapacidad visual, concluye que la documentación acompañada por la demandada no cumple plenamente con los requisitos exigidos por la normativa del Banco Central de la República Argentina, al no encontrarse disponible en formatos accesibles, versiones en audio, texto alternativo descriptivo ni contar con herramientas adecuadas para su comprensión por parte de la actora.

Respecto a los minicréditos, concluye el experto que no consta en el expediente documentación que le permita identificar la causa u origen de las acreditaciones correspondientes a esos microcréditos (punto C.8).

En lo que respecta a la afectación crediticia de la actora, la pericia contable informa que la misma fue registrada en la Central de Deudores del sistema financiero del Banco Central de la República Argentina por la entidad demandada Banco Santiago del Estero S.A. (punto G). Indica que la actora presentaba una clasificación crediticia correspondiente a “situación 4” (alto riesgo de insolvencia) al mes de septiembre de 2023, agravándose posteriormente a “situación 5” (irrecuperable) al mes de agosto de 2025, conforme los datos extraídos de la base oficial del BCRA (punto G).

En este contexto, en relación al daño directo reclamado, corresponde hacer lugar al mismo en la medida que surge acreditado en autos que se practicaron débitos en la cuenta de la actora en favor de la firma Smart Cash S.A., conforme es informado en la pericia contable (punto D.1) registrándose los siguientes: en fecha 02/07/2021 por la suma de \$3.132; en fecha 04/10/2021 por la suma de \$4.752; y en fecha 18/11/2021 por la suma de \$2.200, totalizando \$10.084.

A su vez, no existen en autos constancias que permitan tener por acreditado el consentimiento de la Sra. Gil para la realización de tales débitos. A ello se suma que la codemandada Smart Cash S.A. ha sido declarada rebelde, lo que autoriza a tener por reconocidos los hechos invocados en la demanda en cuanto no han sido desvirtuados por prueba en contrario.

Además de ello, el representante legal de Smart Cash S.A. no compareció a absolver posiciones pese a encontrarse debidamente citado, por lo que corresponde hacer efectivo el apercibimiento de ley -art. 360 CPCC- y tener por operada la confesión ficta respecto de los hechos contenidos en el pliego presentado, en tanto no han sido desvirtuados por prueba en contrario. Dicha conducta procesal, sumada a su incomparecencia al proceso y a la ausencia de toda versión exculpatoria de su parte, constituye un elemento adicional de convicción que robustece la postura sostenida por la actora en cuanto a la inexistencia de consentimiento para las operatorias cuestionadas y a la irregularidad de los débitos practicados.

Asimismo, cabe recordar la especial situación de vulnerabilidad estructural en la que se encuentra el consumidor en el mercado en relación al proveedor, la cual está dada por la flagrante desigualdad existente en la relación de consumo. Así pues el constituyente de 1994 puso foco en los consumidores dotándolos de especial tutela constitucional reflejado en el art. 42 de la Constitución Nacional el cual les concede una fuerte protección. En este marco de ideas, se reconoció mediante el dictado de la Resolución 139/2020 la categoría de consumidor hipervulnerable la cual en su art. 1 establece que a los fines de lo previsto en el artículo 1° de la Ley N° 24.240 se considera tales a aquellas personas humanas que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores (conf. Mendieta, Ezequiel N. "La obligación de seguridad y el trato digno en el marco de las relaciones de consumo bancarias en el entorno digital. A propósito de la emergencia sanitaria, las sanciones dictadas por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y la protección de los consumidores hipervulnerables", TR LALEY AR/DOC/2292/2021).

En este contexto, ha quedado debidamente acreditado —conforme certificado único de discapacidad (CUD) vigente hasta el 21/07/2026, emitido por la Junta Evaluadora de Discapacidad N° 2 de Tucumán, obrante en autos y tenido a la vista— que la actora padece de visión subnormal en ambos ojos y diabetes mellitus insulino dependiente con complicaciones oftalmológicas, lo que la coloca en una situación de particular vulnerabilidad.

En tales condiciones, no existen constancias en la causa que permitan tener por acreditado que las accionadas hayan brindado a la actora información adecuada, suficiente y accesible, acorde a su discapacidad visual, respecto de las operatorias cuestionadas, circunstancia que —sumada a la ausencia de documentación respaldatoria de la contratación de algunos de los productos financieros involucrados— reviste especial gravedad. La situación de especial vulnerabilidad en que se encontraba la actora imponía a las entidades demandadas un estándar reforzado de diligencia, información, seguridad y control en la operatoria, extremo que no se advierte cumplido en el caso concreto.

A ello se agrega que no existen en autos elementos probatorios que permitan tener por acreditado que la entidad bancaria haya dado cumplimiento, respecto de la accionante, a las pautas de accesibilidad y protección al usuario financiero impuestas por las Comunicaciones "A" 7517 y "A" 7645 del Banco Central de la República Argentina, las cuales exigen a los sujetos obligados implementar herramientas idóneas destinadas a garantizar a las personas con discapacidad visual el acceso en condiciones de igualdad a la información contractual, resúmenes de cuenta, canales digitales y demás documentación vinculada a los productos financieros, incluyendo formatos accesibles, sistemas de texto a voz, opción Braille y mecanismos que aseguren la comprensión de los términos contratados. Ninguna constancia arrojó la demandada que demuestre haber provisto tales recursos ni asistencia personalizada adecuada a la discapacidad padecida. Y siendo la proveedora quien se encontraba en mejores condiciones de acreditar el cumplimiento de dichas obligaciones, pesaba sobre ella la carga probatoria de demostrar tal extremo, conforme los

principios de cargas probatorias dinámicas propios del derecho del consumo, omisión que debe ser valorada en su contra.

En este sentido, no resulta atendible el intento de la entidad bancaria de deslindar su responsabilidad invocando la normativa del Banco Central de la República Argentina relativa al sistema de débitos directos (SINAPA), por cuanto dicha regulación no la exime de los deberes propios que le impone su calidad de proveedora de servicios financieros frente al consumidor. De lo expuesto se sigue que la condena deberá recaer solidariamente sobre ambas accionadas, en tanto la operatoria analizada se inscribe en el marco de una contratación conexas, en la cual tanto la entidad financiera como la firma proveedora del crédito participan de manera coordinada en la generación, instrumentación y percepción de las operaciones cuestionadas. Por ello, corresponde atribuirles responsabilidad en forma solidaria, sin perjuicio del derecho que asiste a la entidad bancaria de repetir contra la codemandada lo que estime corresponder en función de las relaciones internas que las vinculen.

Respecto al monto a restituir, de la pericia contable surge que los débitos correspondientes a fechas 04/10/2021 y 18/11/2021 fueron posteriormente revertidos a solicitud de la actora por los importes de \$4.752 y \$2.200, respectivamente, no consignándose igual circunstancia respecto del débito efectuado en fecha 02/07/2021 por la suma de \$3.132.

Si bien al contestar el pedido de aclaraciones el experto manifestó en términos generales que los débitos directos realizados fueron devueltos a la actora ante la solicitud expresa formulada al banco (punto b), lo cierto es que del detalle de movimientos de cuenta acompañado por la propia entidad bancaria no surge registración alguna de reversa o acreditación vinculada al débito de fecha 02/07/2021 por la suma indicada, a diferencia de lo acontecido con los restantes descuentos respecto de los cuales sí se reflejan las correspondientes devoluciones. En tales condiciones, corresponde otorgar prevalencia a la documental bancaria por sobre la manifestación efectuada en la aclaración pericial, concluyendo que el importe de \$3132 no fue restituido a la actora.

A ello se suma que, al absolver posiciones en representación del Banco Santiago del Estero S.A., el letrado Ángel Ricardo Navarro manifestó que la entidad bancaria procedió a revertir únicamente dos débitos directos, circunstancia que resulta conteste con la documental acompañada y reafirma que el débito restante no fue objeto de devolución (posición 14) . En consecuencia, corresponde ordenar la devolución de dicha suma, con más intereses que se calcularán a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina desde la fecha del débito —02/07/2021— y hasta su efectivo pago.

**5. Daño moral.** El daño moral reclamado en la demanda por la Sra. Daiana Estefanía Gil asciende a la suma de \$1.000.000. La actora manifiesta haber padecido una serie de padecimientos espirituales legítimos, tales como angustia e incertidumbre; sentimientos de inutilidad y vergüenza; exclusión y aislamiento social.

Al respecto el daño moral se encuentra debidamente acreditado a partir de la pericia psicológica producida en autos por el Gabinete Psicosocial del Poder Judicial en fecha 27/10/2025, suscripta por el Lic. Felipe Martínez Devoto.

En efecto, del informe psicológico surge que la situación le generó a la actora sentimientos de confusión, frustración y culpa. Estas circunstancias despertaron en ella irritabilidad, angustia aguda y una tendencia al aislamiento, lo que afectó tanto sus vínculos personales como sus actividades cotidianas. Se detectaron indicadores de rasgos depresivos en su organización psíquica; el perito interpreta que los hechos de la litis agudizaron su malestar previo, dificultando su normal despliegue personal. Sugiere su inclusión en un esquema de psicoterapia para lograr una mejora estimando el valor de la hora técnica de tratamiento en \$25.500.

Al cuadro descripto se suma que la actora, tal como se dijo antes, en razón de su discapacidad visual severa, se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad, lo que potencia el impacto negativo de las conductas desplegadas por las demandadas, incrementando la intensidad del padecimiento experimentado. En este contexto, no cabe exigir una prueba directa del sufrimiento, en tanto el daño moral se presume a partir de la entidad de los hechos acreditados, encontrándose en el caso sobradamente configurado a partir de la pericia psicológica practicada.

En consecuencia, corresponde hacer lugar al rubro daño moral reclamado y, a los fines de su cuantificación, ponderando las particulares circunstancias del caso, la entidad del daño sufrido y la función resarcitoria y satisfactoria del instituto, estimo justo y razonable fijar el mismo en la suma de \$2.000.000. Dicha suma devengará intereses a una tasa del ocho por ciento (8%) anual desde la fecha del débito cuestionado —02/07/2021— y hasta la presente sentencia, y a partir de allí, se aplicará la tasa activa del Banco de la Nación Argentina hasta su efectivo pago.

**6. Daño punitivo.** La Sra. Gil reclama la suma de \$5.000.000 en concepto de daño punitivo.

El daño punitivo ha sido receptado como instituto en nuestro ordenamiento jurídico mediante el artículo 52 bis de la Ley 26361 que modificó la Ley 24240 de Defensa del Consumidor. Su recepción normativa se enmarca en el contexto en el cual la responsabilidad civil ya no solo posee una función resarcitoria, sino que la prevención se convierte también en una función esencial. Entonces, la función punitiva del daño se abre como una nueva faceta para desincentivar y sancionar al responsable civil, y disuadirlo de continuar con esa conducta grave —aunque limitado a la esfera del consumidor—. El daño punitivo se ha definido como aquellas sumas de dinero que se imponen en virtud de la producción de daños graves que se anexa a la reparación de los daños sufridos por la víctima y que están destinados a prevenir el acaecimiento de daños similares, para dotarlo así de un sentido general en el cual no se incluye la idea de sanción ni tampoco la conducta del agente dañador. Asimismo, el daño punitivo constituye una herramienta excepcional. El juez es quien debe decidir la procedencia de su aplicación y extremar los recaudos, en especial sobre la valoración subjetiva de la conducta del sujeto dañador (dolo o culpa grave). En este orden de ideas, se ha sostenido que debería exigirse la concurrencia de una particular intencionalidad o desaprensión del proveedor que causa un daño de magnitud y significativa trascendencia social (conf. Corneliis, Macarena de; Jacobo Dillon, María Lucía; Lermán Clemente, Luciana M.; Reynoso, Mailén, El daño punitivo y su aplicación por la jurisprudencia, en: Jurisprudencia en materia de Derecho de los Consumidores, 1º compilación, Editorial Jusbaire, 2024.).

En lo que respecta al daño punitivo peticionado, entiendo que en el caso se encuentran reunidos los presupuestos que habilitan su procedencia, en tanto no se verifica un mero incumplimiento aislado, sino una conducta desaprensiva y objetivamente grave por parte de las demandadas, reveladora de menosprecio hacia los derechos de la consumidora y hacia su especial condición de vulnerabilidad.

En primer término, se encuentra acreditado que la actora debió acudir previamente a la Dirección de Comercio Interior, formulando denuncia en fecha 22/04/2022 contra Banco Santiago del Estero S.A. y Smart Cash S.A., tramitada en expediente N° 1819/311/G/2022. En la audiencia celebrada el 27/05/2022, la firma Smart Cash S.A. no compareció, mientras que la entidad bancaria acompañó documentación y manifestó haber solicitado reversa de determinadas operaciones. Pese a ello, la reclamante ratificó su denuncia y se reservó el ejercicio de acciones judiciales.

Posteriormente, mediante Resolución N° 3410/311/DCI/23 de fecha 28/12/2023, la autoridad administrativa resolvió imputar a la firma Smart Cash S.A. por infracción a la Ley de Defensa del Consumidor y le impuso una sanción pecuniaria, lo que constituye un antecedente particularmente relevante acerca de la ilicitud de su obrar.

A ello se suma que, al absolver posiciones, el representante del Banco Santiago del Estero S.A. reconoció haber tenido conocimiento de que Smart Cash S.A. era conocida en el medio financiero como una fintech vinculada a maniobras defraudatorias respecto de jubilados y pensionados mediante contrataciones inexistentes (posición 17). No obstante ello, la entidad bancaria continuó canalizando débitos en favor de dicha firma sobre la cuenta previsional de la actora, sin adoptar recaudos razonables tendientes a proteger a sus usuarios, al menos en lo relativo al deber de información y control frente a operatorias que presentaban evidentes signos de irregularidad.

La gravedad de la conducta se intensifica al advertirse, como se dijo antes, que la damnificada era una persona con discapacidad visual, respecto de quien pesaba sobre las demandadas un deber reforzado de información, seguridad y trato digno. Lejos de ello, la operatoria desplegada importó débitos no consentidos, ausencia de

controles y necesidad de múltiples reclamos administrativos y judiciales para obtener respuesta.

En tales condiciones, la aplicación de la multa civil prevista en el art. 52 bis de la Ley N° 24.240 aparece justificada, tanto para sancionar la conducta desplegada como para disuadir la reiteración futura de prácticas semejantes.

En términos de cuantificación al igual que el daño moral no tiene un parámetro económico fijo, sino que queda sujeto a la determinación prudencial. Nuestros tribunales suelen recurrir a diferentes pautas de graduación 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 y 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 (cf. CSJT, en “Esteban, Noelia c/Cervecería y Maltería Quilmes S.A.”, sentencia N° 590 del 25/04/2019 y doctrina allí citada).

Ahora bien, para evaluar la razonabilidad de la pena ha de considerarse el grado de reproche que merece la conducta del dañador y la finalidad de prevención y disuasión a quienes llevaron a cabo conductas nocivas. En base a aquellas premisas, teniendo en cuenta que la ley LDC ha efectuado una reforma concerniente a la cuantificación del daño punitivo que se establece en “Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC)” (cfr. art. 47 inc. b) LDC mod. por el art. 119 de la Ley N° 27.701) y las concretas particularidades de la causa, me llevan a estimar una suma equivalente a 3 (tres) canastas básicas totales para el hogar tipo 3, cuantificadas al momento del pago. Dicha suma devengará intereses conforme la tasa activa del BNA desde la fecha de la liquidación del rubro hasta su efectivo pago conforme la doctrina de la corte que establece: “Los intereses moratorios de los daños punitivos deben computarse desde que queda firme la sentencia que impone la condena en tal concepto, o en su caso, desde el vencimiento del plazo fijado para su cumplimiento, esto es, desde la mora” (CSJT - Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal "Pintos Jorge Emilio y Otros vs. Castillo S.A.C.I.F.I.A. s/ Daños y Perjuicios" Nro. Expte: 630/15 Nro. Sent: 190 Fecha Sentencia 15/03/2023).

**7. Costas.** Las costas se imponen a la demandada vencida en virtud del principio objetivo de la derrota que informa nuestro sistema -art. 61-, reforzado ello por la norma especial del art. 490 procesal.

**8. Honorarios.** No siendo posible determinar la base sobre la cual deben ser calculados los honorarios, procederé a diferir el auto regulatorio para ulterior oportunidad (Art. 20, Ley N° 5.480). La circunstancia se encuentra así en la excepción prevista por el artículo 214 inciso 7 del CPCCT.

Por ello,

**RESUELVO:**

**I. HACER LUGAR** a la demanda promovida por **DAIANA ESTEFANÍA GIL**, DNI N° 40.436.162, en contra de **BANCO SANTIAGO DEL ESTERO S.A.** y de **SMART CASH S.A.** en consecuencia condenar a las demandadas -en forma solidaria- a abonar a la actora la suma de \$3132 (pesos tres mil ciento treinta y dos) en concepto de retenciones no reversadas; \$2.000.000 (pesos dos millones) por daño moral y el equivalente a tres canastas básicas totales para el hogar tipo 3 conforme lo publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC). Los intereses se devengarán según lo establecido para cada uno de los rubros que se reconocen.

**II. COSTAS** a las demandadas, conforme a lo considerado.

**III. HONORARIOS**, oportunamente.

**IV. HÁGASE SABER.** GS-

**DR. FERNANDO GARCÍA HAMILTON.**

**JUEZ.**

**Actuación firmada en fecha 04/05/2026**

Certificado digital:

CN=GARCIA HAMILTON Fernando, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20248024845

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