

Expediente: **368/24**

Carátula: **MIGLES CARLOS AUGUSTO C/ BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A. S/ CONTRATO ORDINARIO**

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

Tipo Actuación: **FONDO**

Fecha Depósito: **17/04/2026 - 00:00**

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

27259913794 - **MIGLES, CARLOS AUGUSTO-ACTOR**

90000000000 - **BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A., -DEMANDADO**

20213281772 - **LAPETINA, HECTOR MIGUEL-PERITO**

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 1 - CJC

ACTUACIONES N°: 368/24



H20901816411

JUICIO: MIGLES CARLOS AUGUSTO c/ BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A. s/ CONTRATO ORDINARIO.- EXPTE. N°: 368/24.-

Juzg Civil Comercial Común 1° Nom.

CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

R E G I S T R A D O

N° DE SENTENCIA AÑO

(VER ÚLTIMA PÁG.) 2026

Concepción, 16 de abril de 2026.-

AUTOS Y VISTOS:

Para resolver los presentes autos caratulados: **“MIGLES CARLOS AUGUSTO C/ BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A. S/ CONTRATO ORDINARIO”**, de cuyo estudio,

RESULTA

1.- Que en fecha 09/04/25 se presenta el Sr. **CARLOS AUGUSTO MIGLES, DNI N° 28.455.283**, a través de su letrada apoderada Dra. Fátima Inés Romero, e inicia acción de cumplimiento de contrato en contra de **BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A.**; y solicita la suma de \$10.493.090 en concepto de daños y perjuicios, más el importe que se determine como sanción pecuniaria, sumado intereses, gastos y costas.

Explica que era usuario de los servicios del Banco Santander, titular de la cuenta N° 449357903/7, en tal carácter solicitó dos préstamos, uno prendario y otro personal; que ambos créditos fueron cancelados con anterioridad al año 2023. Que en esa cuenta, en fecha 16/12/2022 constituyó un plazo fijo de \$ 800.000, el que le generaba al 13/02/2023, \$96.985 de interés, dando un total de \$896.985. Que en fecha 13/02/2023, cuando se libera el plazo fijo por medio de embargo

proveniente de la AFIP, por el juicio “Fisco Nacional Afip c/ Migles Carlos”, Expte 23195/2022 se trabó embargo sobre la suma de \$511.000 de dicha cuenta. Que en la misma fecha, del saldo restante (\$ 385.403) el Banco Santander retiene la suma de \$185.914,74 en concepto de pago de préstamo personal y \$102.146,56 en concepto de pago de préstamo prendario.

Afirma que dichos préstamos ya habían sido cancelados completamente por su parte, por lo cual ante tal situación, se apersona por el Banco accionado para solicitar explicación e informe sobre su estado de cuenta y sobre las retenciones realizadas; porque no tenía ningún comprobante ni del préstamo ni de los pagos, no sabía qué debía ni desde cuándo, y que jamás fue atendido, después de andar varios meses rogando la atención del gerente quien nunca estaba disponible.

Indica que el empleado del banco Santander el Sr Oscar Alberto Orellana (teléfono n° 3865306235), le provee el número de teléfono de Llerena y asociados (5491122428289) quienes están encargados de las cobranzas del banco; así comienza a comunicarse con ellos, quienes en fecha 18/09/2023 le informan que la deuda esta cancelada, pero seguía sin saber detalles de tales deudas y su calificación en la central de deudores del B.C.R.A. seguía creciendo (de situación 3 ya había pasado a situación 4). Que ante la falta de información sobre su situación decide el 22 de diciembre del 2023 enviar a la demandada CD (N° 273381760), por medio de la cual expone su situación y solicita la devolución del saldo, y explícitamente solicita información sobre el destino de tal saldo y el estado de cuenta. Que dicha misiva, jamás fue contestada ni se le proporcionó información alguna por ningún medio.

Sostiene que no obstante el trato indigno que venía recibiendo, además de no proveerle la información solicitada y de no contestar su solicitud de información, procedieron, como consecuencia de esta intimación a cerrar su cuenta sin notificación y cortando el acceso que tenía desde la app del banco. Que por lo cual la poca información que poseía sobre el movimiento de dicha cuenta le fue arrebatado. Que no sabe que pagó ni cuándo, no logró nunca obtener información sobre las retenciones que se le hicieron, si estas correspondían o no, que para su parte, los créditos estaban saldados pero nadie le supo dar la información de si faltaba algo de pagar o no, o de dónde surgía ese supuesto saldo impago, o si las retenciones realizadas a en su cuenta fueron un error.

Relata que el problema fue en ascenso, en agosto 2024, al concurrir al Banco Nación sucursal J.B. Alberdi a solicitar un préstamo fue informado que no podía acceder a ningún beneficio atento había sido categorizado por el Banco Santander como categoría 5 - irre recuperable. Que así, en fecha 16/08/2024 remite a la demandada CD 019995715 por medio de la cual solicita se le informe estado de liquidación de su cuenta y de los créditos que existieron a su nombre, montos y fechas de pagos y fecha de cancelación y se le informe por qué se lo tenía como categoría 5 en la central de deudores BCRA y se proceda a retirarlo de tal categoría. Que hasta el día de hoy dicha intimación no fue contestada y tal información no fue provista por la parte demandada.

Manifiesta que esta conducta maliciosa y reprochable del Banco Santander, demandado en autos, persistió incluso hasta en la etapa de mediación judicial.

Sostiene que la actitud de la accionada representa una trasgresión a las disposiciones contenidas en la ley 24.240 en especial a los artículos 4 y 8 bis, por lo que su incumplimiento obligacional hace procedente, de corresponder, la devolución de las retenciones que en concepto de pago de préstamo personal y prendario se le hicieron en fecha 13/02/2023.

Solicita como rubros indemnizatorios:

a- Daño material: solicita el presente rubro en virtud de todos los gastos efectuados a los fines de garantizar su derecho y que comprenden cartas documentos, honorarios profesionales de abogado, gastos judiciales: 2 Cartas documentos: \$ 30.400, Gastos de apersonamiento judicial: \$ 62.690 y Honorarios de asistencia letrada en mediación: \$ 400.000. Solicita por este concepto la suma de \$ 493.090.

b- Daño Moral: sostiene que solicita este concepto dado que su calificación en categoría 5-irrecuperable, y la falta de información sobre la causa de dicha calificación sin que se le haya dado posibilidad alguna de revocarla o revertirla se traduce en un claro abuso de posición dominante del accionado, que generaron sentimientos de intranquilidad, angustia, inseguridad y decepción, en un claro sentimiento de estafa, más si se tiene en cuenta que en el mes de agosto 2024 al tomar conocimiento de esta situación, remitió CD al Banco Santander dándole la posibilidad, conforme el principio de buena fe, a la demandada de corregir esa situación sin tener que llegar a este extremo de reclamar judicialmente, CD que indica, ni siquiera fue contestada, ocasionando que su parte tenga que salir a peregrinar un camino jurídico complejo para exigir información y con ella lograr una solución a su situación, información que hasta el día de hoy todavía no se obtiene. Que estos sentimientos de angustia se vieron agudizados en el proceso de mediación judicial al constatar la total falta de disposición de la empresa demandada en orden a respetar los derechos de su parte, y seguir negando la información solicitada.

Requiere por este rubro la suma de \$ 10.000.000.

c) solicita se establezca la multa del art. 52 Bis, ley 24240. Cita jurisprudencia que entiende aplicable al caso e indica que requiere se fije un monto equivalente al 50% o más de lo que establece el art. 47 inc b) L.D.C.

Ofrece pruebas, indica el derecho aplicable y solicita se recepte favorablemente la demanda.

2.- Mediante cedula se notifica al Banco Santander S.A. en fecha 28/04/25, sin que el mismo conteste dicho traslado ni se apersona en autos.

En fecha 29/07/25 se realiza la primera audiencia dentro del plan de oralidad en los procesos civiles, se declara en la misma rebelde a la parte accionada; se abre a pruebas la presente causa y se provee la prueba ofrecida por la parte actora.

Por proveído de fecha 30/09/2025 se efectúa el informe de pruebas, el 03/11/25 dictamina el Sr. Fiscal y por último en fecha 17/11/25 son puestos los autos a despacho para resolver.

CONSIDERANDO

I.- Ley aplicable.-

El ámbito de aplicación de la Ley 24.240 está definido por la noción de relación de consumo, que tiene como causa-fuente no sólo al contrato que pueda servir de enlace al proveedor de bienes y servicios con el consumidor o usuario, sino a los hechos o actos jurídicos que justifiquen el vínculo, el reconocimiento de los derechos y la imposición de las obligaciones allí establecidos conforme lo ha interpretado la C.S.J.N. en fallo "Mosca, Hugo Arnaldo c/ Buenos Aires, Provincia de (Policía Bonaerense) y otros s/ daños y perjuicios" del 06/03/07.

Entonces es fundamental determinar si las partes están ligadas por una relación de consumo regida por el estatuto del consumidor (Ley 24.240, art. 42 C.N. etc.) pues de ello dependerá la solución al caso,

Dispone el art. 1° Ley 24.240, modificado por la 26.361: "La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social...".

A su turno el art. 2 establece: Proveedor: "Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley".

En la presente litis, el actor manifiesta que estuvo vinculado con la compañía accionada mediante un contrato de adhesión, que había requerido créditos al banco y poseía un plazo fijo en el mismo, sin que ello fuera negado por el accionado. De ello surge entonces que a las partes las unía un vínculo comercial, revistiendo ambas entonces, el carácter de usuario y consumidor respectivamente en los términos de la referida ley.

Por lo tanto corresponde la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor en el presente caso. Teniendo en cuenta entonces la legislación aplicable, la cuestión será analizada a la luz del principio protectorio y de las "cargas probatorias dinámicas", que cobran plena vigencia.

II.- Pretensión, hechos controvertidos y análisis de las probanzas de autos.

La parte actora promueve demanda contra el banco demandado a fin de que se lo condene al cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas, solicitando la restitución de las sumas que habrían sido indebidamente retenidas de su cuenta bancaria, en virtud de débitos efectuados por supuestos préstamos que afirma se encontraban cancelados; y reclama asimismo el pago de la suma de \$10.493.090 en concepto de daños y perjuicios (comprensivos de daño material y moral) derivados del incumplimiento contractual, la falta de información y el trato indigno, más la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240, con más intereses, costas y gastos.

El banco accionado por su parte no se apersonó ni contestó demanda. Debe tenerse en cuenta que su falta de responde influye sobre la valoración de los dichos del actor, ya que los mismos no fueron negados por la contraria. Claro está, que es necesario comprobar que los elementos aportados por la el Sr. Migles, sean procedentes a los fines de verificar si le asiste razón, ya que para que se pueda tener por confeso al demandado, teniendo en cuenta el silencio guardado, es necesario verificar que los elementos probatorios arrojados sean acorde a lo peticionado.

En este sentido, cabe recordar el adagio romano, contenido en un texto de Paulo, el cual reza: "QUI TACET, NON UTIQUER FATETUR, SED TAREM VERUM EST, SUM NON NEGARE (El que calla, ciertamente que no confiesa, pero, sin embargo, es verdad que no niega)". (Citado por Isidoro H. Goldenberg y Roberto M López Cavana, en "Silencio y Seguridad Jurídica (J. A.1993, III, P.895 Y SS.).

En sí, la doctrina de los autores sostuvo además: "...que hay obligación de explicarse toda vez que la buena fe lo exige, de lo contrario, se debe correr el riesgo de que la ley interprete el silencio como aquiescencia, no debiendo permanecer callados cuando, de acuerdo a las circunstancias, media el deber de hablar". (Alberto Spota, Tratado de Derecho Civil, Parte general, T. 1, vol. 3-6 (8), N° 1.819, pgs. 232/38).

Como prueba de sus dichos el actor ofrece la siguiente documental: Resumen de la cuenta n° 449-357903/7 que lo tiene como titular, emitido por el Banco Santander, del periodo 27/01/23 al 02/03/23, de donde surge un saldo a dicha fecha de \$10.101,05. Además se puede observar los movimientos en pesos que tuvo, donde en fecha 10/02/23 se embarga fondos por la suma de \$

511.582,88; en fecha 13/02/23 se descuenta la suma de \$185.914,74 y \$ 102.146,59, en concepto de préstamo personal y préstamo prendario respectivamente; y el 14/02/2023 se descuenta la suma de \$ 7.849,55 también en concepto de préstamo prendario.

Acompaña también 2 cartas documento dirigidas a la entidad accionada, una N°273381760, con sello de fecha 22/12/23, mediante la cual la intima a que le informe el destino del saldo de la cuenta \$385.403 y se le acredite en el plazo de 48 hs. en su cuenta dicho monto sustraído indebidamente; y la otra N° 01999571, con sello de fecha 16/08/24, donde el Sr. Migles ratifica la CD descripta precedentemente e intima nuevamente a que se le informe de manera inmediata el estado de liquidación de cuenta y de los créditos que existieron a su nombre, y solicita que procedan a sacarlo de la situación 5- del BCRA, y se le reintegre el saldo de \$385.403, más intereses, daño punitivo por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales. Por ultimo adjunta consulta de situación al BCRA, Central de Deudores del Sistema Financiero, donde el actor figura en el periodo 06/24 en situación 5 por la entidad demandada.

De la documental acompañada se infiere que el actor era titular de la cuenta bancaria en cuestión y que sobre la misma se registraron movimientos en febrero de 2023, consistentes en un embargo de fondos y posteriores débitos en concepto de préstamos personal y prendario; asimismo, surge que el actor intimó en dos oportunidades mediante carta documento, a la entidad demandada a fin de obtener información sobre el estado de su cuenta, el destino de los fondos y la eventual existencia de deuda, requiriendo además la restitución de sumas que considera indebidamente retenidas, sin obtener respuesta alguna; y finalmente, que conforme informe del BCRA, el actor se encontraba calificado en situación 5 por la entidad demandada.

Ahora bien, en la etapa de producción de prueba, el actor ofrece y produce prueba pericial informática de la que se desprende, que en su teléfono celular existen conversaciones mantenidas vía WhatsApp con un empleado del banco (Oscar) y con un estudio de cobranzas “Llerana & Asociados”, vinculado a la entidad demandada, las cuales se verificaron su autenticidad e integridad, sin detectarse signos de adulteración, y constatándose que las capturas de pantalla acompañadas por el actor se corresponden íntegramente con las obrantes en el dispositivo.

De su contenido surge la existencia de comunicaciones en las que el banco le informa la existencia de un embargo de Afip en la cuenta del actor, gestiones de pago de una deuda prendaria con el estudio jurídico de referencia, y la posterior cancelación de tal crédito; y consultas reiteradas del Sr. Migles sobre su situación crediticia, sin que se advierta una respuesta clara y definitiva a sus requerimientos.

En mérito de las constancias de autos, conforme se señaló, corresponde tener por acreditado que la relación que vinculó a las partes reviste carácter de relación de consumo en los términos de la Ley 24.240 y del art. 42 de la Constitución Nacional, resultando el actor un consumidor ya que reclama por cuestiones de créditos otorgados a nombre propio; y la entidad bancaria una proveedora profesional de servicios financieros, lo que impone la aplicación del régimen protectorio propio de dicha normativa. En este marco, adquiere especial relevancia el deber de información consagrado en el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, el cual exige que el proveedor brinde al usuario información cierta, clara y detallada respecto de las condiciones del servicio, así como también el deber de trato digno previsto en el art. 8 bis del mismo cuerpo legal.

En este sentido, no puede soslayarse que el accionado es una entidad financiera que, razonable y racionalmente, poseen un alto grado de especialidad y una evidente superioridad técnica respecto del consumidor, lo que los obliga a obrar con prudencia y conocimiento de su actividad profesional. No puede valorarse su conducta con parámetros similares a los del usuario, ya que su actividad los coloca en una situación diferenciada que impone un estándar de responsabilidad agravado.

Asimismo, debe ponderarse especialmente la conducta procesal del banco accionado, quien no compareció a estar a derecho ni contestó la demanda, siendo declarado rebelde, lo que si bien no

implica por sí solo la admisión de los hechos invocados por la actora, sí constituye un elemento de significativa relevancia al momento de valorar la prueba producida, en tanto importa la ausencia total de contradicción respecto de los hechos expuestos. En este sentido, el silencio mantenido por la entidad demandada, en un contexto en el que pesaba sobre ella un claro deber de expedirse, permite tener por corroborada la verosimilitud de la versión del actor, en concordancia con el principio de las cargas probatorias dinámicas (art. 53 LDC), que coloca en cabeza del proveedor la obligación de aportar los elementos que se encuentran bajo su esfera de control.

Entonces, de las pruebas rendidas en la causa surge que el actor sufrió débitos en su cuenta bancaria en concepto de préstamo personal y préstamo prendario en fecha 13/02/2023, sin que la entidad demandada haya proporcionado explicación alguna sobre el origen, composición y legitimidad de tales descuentos; pese a los reclamos efectuados por el actor, especialmente mediante cartas documento debidamente acreditadas en autos. A ello se suma que dichas intimaciones formales no fueron contestadas, configurándose así un claro incumplimiento al deber de información, el cual reviste carácter esencial en el marco de las relaciones de consumo, máxime tratándose de servicios financieros donde el proveedor detenta una posición técnica y jurídica claramente superior.

La conducta desplegada por la demandada evidencia no solo el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sino también una vulneración a los derechos básicos del consumidor, en particular a su derecho a la información adecuada, a la protección de sus intereses económicos y a recibir un trato digno, configurándose así una actuación abusiva en los términos de los arts. 4, 8 bis y concordantes de la Ley 24.240.

En definitiva, conforme se señaló, ha quedado acreditado que la entidad bancaria incumplió su deber de información al no explicar, en ningún momento, el origen ni la causa de los débitos efectuados en la cuenta del actor. Esta omisión se mantuvo incluso frente a las reiteradas intimaciones cursadas mediante carta documento, las cuales no fueron respondidas. Asimismo, de la prueba pericial informática surge que los créditos habían sido derivados a un estudio jurídico, ámbito en el cual el actor gestionaba planes de pago y realizaba los correspondientes cumplimientos, lo que torna injustificados los descuentos directos efectuados por el banco. En consecuencia, y considerando también el silencio procesal de la demandada, corresponde concluir que los débitos carecen de respaldo suficiente, debiendo ser restituidos en su totalidad al actor.

Por todo lo expuesto, y valorando la prueba producida, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por el Sr. Carlos Augusto Migle. Por lo que corresponde ordenar el reintegro de los descuentos indebidos, que ascienden a la suma de **\$288.061,3**, con más los intereses calculados a la tasa activa conforme el BNA, desde el momento en que cada descuento fue efectuado (13/02/23) y hasta su efectivo pago;

En virtud de ello, el análisis particular de los rubros indemnizatorios reclamados se realizará en el considerando siguiente.

III.- Rubros Indemnizatorios reclamados.

El daño es el presupuesto central de la responsabilidad civil, puesto que sin él no puede suscitarse ninguna pretensión resarcitoria; sin que exista perjuicio no hay responsabilidad civil.

“La obligación de reparar nace cuando alguien resulta perjudicado como consecuencia de la violación de un deber jurídico preexistente, pues los individuos están sometidos a un orden jurídico, con el doble alcance de observar el deber de cumplir las normas o atenerse a las consecuencias derivadas del incumplimiento, que consiste en este caso en la indemnización de daños y perjuicios”. Teoría General de la Responsabilidad Civil - Trigo Represas, López Mesa. T1, P.16.

La parte actora solicita como rubros indemnizables:

a) Daño material: solicita el presente rubro en virtud de todos los gastos efectuados a los fines de garantizar su derecho y que comprenden cartas documentos, honorarios profesionales de abogado, gastos judiciales: 2 Cartas documentos: \$ 30.400, Gastos de apersonamiento judicial: \$ 62.690 y Honorarios de asistencia letrada en mediación: \$ 400.000. Solicita por este concepto la suma de \$ 493.090

A los fines de probar el presente concepto el actor presenta Cartas Documento N°273381760, con sello de fecha 22/12/23 y N° 01999571, con sello de fecha 16/08/24, surgiendo del informe emitido por el Correo Argentino que el costo de ambas fue de un total de \$18.380; y Factura C emitida por la Razón Social Romero Fátima Inés, en concepto de honorarios por instancia de mediación, por la suma de \$440.000.

Habiendo probado el actor estos gastos realizados en virtud del accionar negligente de la entidad accionada, es que considero que corresponde su procedencia por estos dos gastos, es decir por la suma de \$458.380.

En cuanto a lo solicitado como gastos judiciales, esto es costo de apersonamiento, los mismos forman parte de las costas del juicio y que - como tales - deberán incluirse en la planilla pertinente. (Stekelberg L. Gerardo C/ Jumbo Retail Argentina Sa S/ Daños Y Perjuicios" - EXPTE. N° 9/15. Sentencia N° 83, 28/04/2017. Cámara Civil y Comercial Común- Concepción. Sala Única). Por lo que tampoco corresponde su procedencia.

“Daño emergente es el perjuicio efectivamente sufrido en el patrimonio de la víctima, sea por disminución del activo (destrucción, inutilización o desmejora de un bien) o por acrecentamiento del pasivo (gastos y deudas contraídas en razón del hecho antijurídico: incumplimiento obligacional o acto ilícito en sentido estricto). Incide sobre el patrimonio anterior al hecho perjudicial y su indemnización procura que el patrimonio presente sea lo que era antes (cfr. AGUIAR, Henoch D., Hechos y actos ilícitos, t. IV, p. 94 y ss., n° 14, TEA, Buenos Aires, 1951)...” (Dres.: Manca - Alonso, Cámara Civil en Documentos y Locaciones - Sala 2, Causa: Castillo Enrique Alfredo Vs. Chaván José Luis S/Daños Y Perjuicios, Nro. Sent: 285, Fecha: 29/07/2015).

b) Daño moral: sostiene que solicita este concepto dado que su calificación en categoría 5-irrecuperable, y la falta de información sobre la causa de dicha calificación sin que se le haya dado posibilidad alguna de revocarla o revertirla se traduce en un claro abuso de posición dominante del accionado, que generaron sentimientos de intranquilidad, angustia, inseguridad y decepción, en un claro sentimiento de estafa, más si se tiene en cuenta que en el mes de agosto 2024 al tomar conocimiento de esta situación, remitió CD al Banco Santander dándole la posibilidad, conforme el principio de buena fe, a la demandada de corregir esa situación sin tener que llegar a este extremo de reclamar judicialmente, CD que indica, ni siquiera fue contestada , ocasionando que su parte tenga que salir a peregrinar un camino jurídico complejo para exigir información y con ella lograr una solución a su situación, información que hasta el día de hoy todavía no se obtiene. Que estos sentimientos de angustia se vieron agudizados en el proceso de mediación judicial al constatar la total falta de disposición de la empresa demandada en orden a respetar los derechos de su parte, y seguir negando la información solicitada.

Requiere por este rubro la suma de \$ 10.000.000.

No debemos olvidar, al valorar el daño moral, que estamos ante una acción derivada de una relación de consumo en la cual es el consumidor -parte débil de la contratación- quien efectúa el reclamo. Nuestra Carta Magna (art. 42 C.N) exige que los consumidores deben recibir un “trato equitativo y digno”, refiriéndose a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Conceptos estos, cuya lesión claramente llevan al dolor, la angustia, la aflicción y los padecimientos provocados a la víctima por el evento dañoso. En otras palabras, la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor incuestionable en la vida del hombre que son la paz, la tranquilidad del espíritu, la libertad individual y la integridad individual que constituyen sus más gratos afectos (cf. Lowenrosen, Flavio, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores”, elDial.com - DC5F8). La doctrina mayoritaria considera que la reparación pecuniaria

del daño moral es resarcitoria.

Se busca proporcionar al lesionado o perjudicado una satisfacción por la aflicción y la ofensa que se le causó, que le otorgue no ciertamente una indemnización propiamente dicha o un equivalente mensurable por la pérdida de su tranquilidad y placer de vivir, pero sí una cierta compensación por la ofensa sufrida y por la injusticia contra él personalmente cometida. Desde este punto de vista el dinero del dolor no sólo hace referencia al menoscabo sufrido por el lesionado, sino principalmente a la actuación del dañador, es decir, al mayor o menor carácter ofensivo y reprochable de su proceder.

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).

Con respecto al presente caso considero que el actor no tuvo respuesta de las demandada en tanto el Sr. Migles se vio obligado a acudir a una instancia judicial por falta de respuesta de la demandada, generándole un natural malestar, situación que de lleno resultaría angustiante para cualquier persona en la misma situación.

En efecto, las particularidades del caso muestran que el actor recibió una atención deficiente por parte de la demandada, ya que no se le brindó ni atención ni información adecuada. De todas las consideraciones esbozadas, surge evidente la procedencia de la indemnización por las consecuencias no patrimoniales ocasionadas a la parte actora por el incumplimiento de la demandada.

Con respecto al monto a otorgarse se dijo que "...evaluar el daño moral significa medir el sufrimiento humano. Esto no sólo es imposible de hacer en términos cuantitativamente exactos, sino que es una operación no susceptible de ser fijada en términos de validez general o explicada racionalmente. Cada juez pone en juego su personal sensibilidad para cuantificar la reparación, la cantidad de dinero necesaria para servir de compensación al daño. Es la que sugiere caso por caso su particular apreciación y comprensión del dolor ajeno" (Tribunal Superior de Justicia de Córdoba. Sent. N° 68 del 12-12-86, Sent. N° 37 del 4-6-97, Sent. N° 30 del 10-4-01).

En consecuencia, en virtud de las particulares circunstancias del caso, y siendo que el agravio moral frente al incumplimiento empresarial en las relaciones de consumo surge per se, resultando innecesaria su prueba específica; considero que la conducta descrita de la parte demandada configuró perturbaciones que exceden a las inherentes a todo incumplimiento y al simple disgusto o desagrado a que éste da lugar. Por ello, corresponde receptar favorablemente este concepto por la suma de **\$3.000.000**.

IV.- Daño Punitivo:

Se trata de un daño que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional exige una sanción ejemplar, y a su vez en este caso, la conducta desplegada fue desaprensiva y demostrando una grave indiferencia hacia los derechos del actor, inexperto y parte débil en la relación de consumo que se nos presenta, sumado al trato indigno que tuvo que sufrir ante el silencio brindado por el accionado de manera extrajudicial y judicialmente.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la índole y las finalidades del así denominado daño punitivo, la imposición de la multa dispuesta en el art. 52 bis de la 24.240, aparece suficientemente justificada; con el sentido no solo del castigo de tal conducta reprochable, sino también con el objeto de la

disuasión de comportamientos similares en el futuro, tanto para el condenado como para la colectividad.

En este sentido nuestra jurisprudencia tiene dicho “La actitud negligente del banco, sólo puede aventarse en el futuro (y este es el fin primordial del daño punitivo) con sumas en concepto de multa civil que disuadan al infractor de la alternativa de reincidir y lo orienten a ser más diligente en su operar. Por ello, habiendo quedado encuadrada la cuestión en una relación de consumo y solicitado la aplicación de la multa civil, cabe confirmarla en los términos del art. 52 bis. de la LDC”.- Dres.: Bejas - Acosta (Cámara Civil Y Comercial Común - Sala 3 Ferro Roberto Rodolfo Vs. Banco Columbia S.A. S/ Sumario (Residual)- Nro. Expte: 701/09- Nro. Sent: 335 Fecha Sentencia 28/06/2019).

En el caso bajo análisis, la parte actora remitió cartas documento, intentó arribar a una solución mediante instancia de mediación y, ante la falta de acuerdo, se vio obligada a promover la presente acción judicial. Por su parte, la firma accionada no demostró voluntad alguna de revertir su conducta.

Este comportamiento agresivo por omisión de la parte “fuerte” de la relación contractual, es reputado a mi criterio como una práctica abusiva. Esta práctica debe ser sancionada para disuadir a futuro un comportamiento similar. Sobre la base de los argumentos expuestos entiendo que debe hacerse lugar al daño punitivo. Por ello es que cuantificaré la multa en la suma de **\$3.000.000**.

V.- Actualización

Los rubros indemnizatorios declarados procedentes (daño material y moral) deberán ser actualizados desde el día 22/12/23 (fecha de constitución en mora mediante carta documento) hasta su efectivo pago.

Respecto a la multa del art. 52 bis de la Ley 24.240, la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Provincia ha establecido como doctrina legal que: “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” (Corte suprema de Justicia - Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, en Expte. n° 630/15, sentencia n° 190 del 15/03/2023).

Por lo que la misma se actualizará desde la fecha del dictado de la presente y hasta su efectivo pago según la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días que fija el Banco de la Nación Argentina.

VI.- Costas

Resta únicamente abordar el tema de las costas, las que se imponen a la demandada vencida en razón del principio objetivo de la derrota prevista en el art. 61 del CPCCT.

Por ello,

RESUELVO:

I.- HACER LUGAR a la demanda instaurada por el Sr. **CARLOS AUGUSTO MIGLES, DNI N°28455283**, en contra de **BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A.**, conforme lo considerado. En consecuencia, ordeno a éste último a que proceda a la restitución de la suma de **\$288.061,3**, con más los intereses calculados a la tasa activa conforme el BNA, desde el momento en que cada descuento fue efectuado y hasta su efectivo pago, conforme se considera.

II.- Asimismo, CONDENO a la demandada **BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A.**, a abonar al actor la suma de **\$ 3.458.380** en concepto de daños y perjuicios, con más los intereses referidos en el punto V de los considerandos. Dichas sumas deberán ser abonadas en el plazo de 10 días de quedar firme la presente resolutive.

III.- IMPONER a la demandada una multa de **\$3.000.000** a favor del actor, la que deberá ser abonada a los 10 días de quedar firme la presente, monto que deberá actualizarse según la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días que fija el Banco de la Nación

Argentina, desde el dictado de la presente y hasta su efectivo pago.

IV.-COSTAS a la demandada vencida, conforme a lo considerado.

V.-RESERVAR pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.-

Actuación firmada en fecha 16/04/2026

Certificado digital:

CN=HEREDIA Maria Ivonne, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 23166917824

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