

Expediente: **3414/21**

Carátula: **GAUNA LILIANA C/ BANCO COMAFI S.A S/ PROCESOS DE CONSUMO**

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

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **17/10/2025 - 00:00**

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

20338152818 - GAUNA, LILIANA-ACTOR/A

20342832432 - BANCO COMAFI S.A., -DEMANDADO/A

90000000000 - RODRIGUEZ, JULIO JOAQUIN EDUARDO-PERITO

27

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Oficina de Gestión Asociada Civil y Comercial N° 4

Juzgado en lo Civil y Comercial Común

15° Nominación

ACTUACIONES N°: 3414/21



H102345766460

JUICIO: "GAUNA LILIANA c/ BANCO COMAFI S.A s/ PROCESOS DE CONSUMO". Expte. N° 3414/21.

San Miguel de Tucumán, octubre de 2025.-

Y VISTO: Para resolver lo solicitado en estos autos caratulados: **"GAUNA LILIANA c/ BANCO COMAFI S.A s/ PROCESOS DE CONSUMO" - Expte. N° 3414/21**, de cuyo estudio

RESULTA:

Que en fecha 13/05/2024 se apersona el letrado **Carlos David Palomino Nieva**, en el carácter de apoderado de **Liliana Elizabeth Gauna**, DNI 17.947.532, con domicilio real en Av. Américo Vespucio N.° 4.100 de esta ciudad, constituye domicilio procesal en casillero electrónico N.° 20-33815281-8 y promueve demanda de daños y perjuicios en contra de Banco COMAFI SA, CUIT N.° 30- 60473101-8, con domicilio en Gral. José de San Martín 752, San Miguel de Tucumán, con fundamento en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Realiza un desarrollo normativo, doctrinario y jurisprudencial sobre la figura del consumidor, del proveedor y sobre la relación de consumo. En cuanto a los hechos, relata que el Banco COMAFI SA otorgó a la actora una tarjeta de crédito COMAFI MASTERCARD, y a partir del mes de abril del año 2.020 padeció débitos automáticos de unos conceptos denominados "Group Mobile, Group Roblox, Google Eichhorn y Google Bethesda Games", cuyo origen o contratación desconoce y las mismas fueron cobradas en moneda dólar estadounidense. Que la actora oportunamente efectuó el reclamo por desconocimiento de todas las operaciones y requirió la impugnación de los resúmenes de cuentas pertenecientes a los meses de Mayo y Junio del año 2.020. Que en consecuencia, el banco emitió el Reclamo N° 5180336 e indicó aguardar resolución. Que habiendo excedido todo tipos de plazos que superan la normal tolerancia, nunca se expidió al respecto, ni compartió los resultados de la investigación.

Manifiesta que en fecha 15/07/2020, la actora envió carta documento N° CD 3222059-6 por Correo Andreani a la accionada, a los efectos de intimarla a efectuar el inmediato y urgente cese de los todos los débitos, baja de tarjeta de crédito afectada, reintegro de los montos cobrados ilegalmente y la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, y habiendo vencido los plazos perentorios de la misiva, como así también, todo otro plazo legal, la entidad bancaria tampoco emitió contestación o respuesta alguna a la usuaria. Que en fecha 31/07/2020 la actora realizó la denuncia policial ante la División de Delitos Telemáticos y Económicos, por haber sido víctima de fraude en marco de esta relación de consumo, por suplantación de identidad, robo de sus datos y uso fraudulento de los mismos.

Explica que el banco cobró a la usuaria en el resumen de cuenta N° 338071-0-8 de la tarjeta COMAFI MASTERCARD, vencimiento el 02/09/2020, un saldo de \$5.049,15 en concepto de consumos que fueron desconocidos mediante el reclamo 5180336, más otros ítems vinculados como ser comisiones y ajustes, intereses de financiación, comisión de mantenimiento de cuenta, impuesto al sello, I.V.A. conformando así un monto a pagar de \$6.402,81. Agrega que el mismo resumen de cuenta N° 338071-0-8 que venció el 02/09/2020, el banco le facturó a la usuaria cargos y ajustes en concepto de cobranzas por envío de SMS, cobros de gestión telefónica, un cargo por intimación y cuotas del mes (Comunicado BCRA A694 más intereses) conformando un monto total a pagar \$852,64, costos que implican per se una práctica abusiva; y la misma se encuentra agravada ocasionando daños morales a la actora, por cuanto la entidad no contestó ningún reclamo de la usuaria, profirió destrato, acoso y hostigamiento telefónico, provocando angustias e impotencia en la persona de la actora, por toda esta grave situación, cuya responsabilidad es exclusiva de la entidad bancaria.

Continúa diciendo que en fecha 07/10/2020 el banco le otorgó a la usuaria en forma unilateral y sin consentimiento, un préstamo que fue acreditado en la cuenta bancaria, identificado con el número de operación 162-880000338071-1, cuyo capital es \$13.840,87, y debido al plazo transcurrido desde la carga del mismo, fue el desencadenante de nuevos episodios de acoso telefónico y hostigamiento por parte del área de cobranzas de la entidad, y de estudios jurídicos que manifestaban actuar por cuenta y orden del banco, negando todo tipo de información sobre el origen y/o cesión de la deuda.

Indica que en fecha 07/04/2021 la usuaria se presentó en las oficinas del banco a los fines de reclamar el desconocimiento de la operación mencionada y solicitar información al respecto. Que el Sr. Jorge Orlando Saracho, empleado del banco, le indicó que la operación se encontraba cargada en sistemas y que no era posible otorgarle información sobre la modalidad de contratación del préstamo que la actora desconoce, el usuario y medio de carga de dicha operación, etc. Que en definitiva, el banco le cobra un préstamo no solicitado y el mismo es utilizado como un mecanismo de prácticas abusivas y extorsivas, por cuanto dio origen al acoso telefónico y hostigamiento, con las amenazas típicas de embargo de haberes y bienes de la titularidad de la actora.

Concluye que el Banco COMAFI SA ha incurrido en incumplimiento al deber de información y trato digno. Que desde el cierre de la etapa de mediación sin acuerdo entre las partes, inició una campaña de acoso telefónico y hostigamiento a la actora por diferentes tipos de medios de comunicación, con el propósito de cobrar una deuda ilegítima. Que el contenido de los mensajes tenía apariencia judicial, aunque a veces con conceptos erróneos, y hablan de “embargos de bienes y haberes”, “allanamiento en el domicilio con la policía federal”, entre otras cuestiones. Que estos mensajes o llamadas, no sólo fueron recibidos por la actora sino por todo su grupo familiar. Que sumado a ello, hasta la fecha de interposición de demanda no se expidió sobre los reclamos de la actora, no resolvió la denuncia por fraude, no remitió informe a la usuaria y lo único que hizo fue acosarla y hostigarla.

En cuanto a los rubros indemnizatorios solicita daño moral por la suma de \$500.000 y daño punitivo equivalente a 10 Canastas Básicas para el Hogar 3 que publica el INDEC.

Cita doctrina y jurisprudencia que estima aplicable al caso, ofrece prueba, hace reserva del caso federal y funda su acción en derecho.

Por providencia del 16/08/2024 se otorga a la parte actora el beneficio de justicia gratuita (Art. 53 de la LDC), se ordena correr traslado de la demanda y se cita a las partes a la Primera Audiencia de Conciliación y Proveído de Pruebas.

En fecha 01/10/2024 se presenta **Banco COMAFI SA** a través de su letrado apoderado, **Augusto Bruchmann**, constituye domicilio en casillero digital N.º 20-34283243-2, y contesta demanda.

Luego de realizar las negativas de rigor, asevera que la verdad de los hechos es que la señora Liliana Gauna ha celebrado con Banco Comafi S.A. un contrato de tarjeta de crédito en fecha 15-08-2017 en virtud del cual le ha otorgado una Tarjeta de Créditos Visa y otra Mastercard con las que financiaba las compras que realizaba en comercios.

Indica que en virtud de la cláusula 5 del contrato, la Sra. Gauna se comprometió a abonar al Banco las sumas correspondientes en concepto de amortización por las compras y/o servicios, sean financiables o no, como así también los intereses compensatorios, de financiación, punitivos y/o cargos y/o gastos en la forma, plazo y condiciones que se determinan en el contrato. Que asimismo, han convenido las partes conforme surge de la cláusula 18 – Mora que: “la mora se producirá automáticamente ante la falta de pago en los términos pactados .. facultando al banco para reclamar el saldo total de las sumas adeudadas vencidas o no, con más sus intereses tanto compensatorios y de financiación .. intereses punitivos, comisiones, gastos, costas y demás acaecidos hasta el efectivo pago de la totalidad de la deuda.”. Que en ese contexto, la señora Gauna utilizaba la tarjeta Mastercard, conforme surge de los resúmenes de cuenta que se acompañan, y que a partir del mes Julio de 2020 dejó de cumplir con las obligaciones a su cargo. Que desde el resumen de la tarjeta que venció en Julio de 2020 la Señora Gauna nunca más pagó las obligaciones a su cargo.

Pone de resalto que en esa época estaban vigentes las comunicaciones A 6964 y 7095 del BCRA que como consecuencia de la pandemia establecieron un diferimiento de los saldos deudores de las tarjetas de crédito. Que los saldos no pagados en esa época se debían refinanciar con 3 meses de gracia y en 9 nueve cuotas mensuales. Que luego de estas refinanciaciones la Señora Gauna tampoco abonó las obligaciones a su cargo, por lo que ante la mora, Banco Comafi S.A. registró el saldo deudor con el Nro. de Operación 162-880000338071-1, por un total de \$13.840.87.

Respecto de la composición de la deuda que cuestiona, expresa que el saldo deudor tiene origen en distintos consumos que ha realizado la Señora Gauna, con su tarjeta de crédito. Que si observamos los resúmenes que se acompañan se puede advertir cómo la actora utilizaba su tarjeta

de créditos para realizar distintos consumos como ser: "RiotGam*LoL; GOOGLE *YouTube"; Google Proxima B, Garbarino y Rodar Neumáticos y a partir del mes de Julio de 2020 en adelante dejó de abonar las obligaciones a su cargo. Que no surge de los resúmenes de cuenta que se acompañan que existan otros débitos, razón por la cual se desconocen los débitos que hace referencia la demanda de la actora y que denomina "Group Mobile, Group Roblox, Google Eichhorn y Google Bethesda Games". Que Banco Comafi SA no cuenta con reclamo alguno por desconocimiento de esos consumos y la Señora Gauna jamás cuestionó en el Banco los consumos que menciona en la demanda.

Asegura que no es verdad que la señora Gauna haya remitido un reclamo por carta documento al Banco el 15-7-2020 y es falso que exista un reclamo nro. 5180336, no habiendo adjuntado la parte actora ni una sola prueba que acredite la existencia de ese reclamo. Que el único reclamo que ha realizado la actora en el Banco son las Cartas Documento del mes de Abril de 2021 y en donde cuestionaba un supuesto préstamo, pero la verdad es que la actora jamás cuestionó los consumos de la tarjeta dentro del plazo legal. Que ante dicho reclamo el Banco respondió mediante carta documento del 7-5-2021 diciendo que el saldo deudor correspondía a "una deuda, vencida, impaga y exigible, con origen en consumos impagos de su Tarjeta de Crédito MasterCard de Banco Comafi S.A., N° de Operación:8800003380710001, saldo de capital adeudado de \$ 13840,87 y mora de fecha:10/2020 (.); es decir, que el Banco en su respuesta le dijo claramente que no existía un contrato de préstamo que el Banco le haya otorgado y que la deuda que tenía en el Banco era por consumos de la tarjeta Mastercard.

Recalca que la actora tenía pleno conocimiento de cuales eran sus consumos y no los cuestionó dentro del plazo legal. Que por ejemplo, la Señora Gauna el 13-4-2020 pagó dólares 25,37 por consumos de su tarjeta, lo que revela que estaba conforme con los resúmenes y cargos que le cobraron hasta esa fecha. Que el 1 de junio de 2020 realizó pagos por \$493,93 lo que demuestra que la actora estaba de acuerdo con los consumos que reflejaban los resúmenes. Que el propio informe que aportó la actora con su demanda y que fue entregado por el Banco el 7-4-2021 cuando esta pidió información, surge que se ha informado a la Sra. Gauna que a esa fecha adeudaba un saldo irregular por gastos de la tarjeta de crédito, reiterando que los consumos no fueron cuestionados en el plazo de la ley 25.065, por lo tanto, fueron consentidos, que la actora no ha impugnado y/o observado resumen alguno y que su único reclamo fue por el cuestionamiento de un préstamo inexistente.

Señala que el préstamo al que hace referencia la actora no existe, jamás Banco Comafi S.A. otorgó un préstamo a la actora, la operación a la cual se refiere en la demanda es la que se registró por la mora en la tarjeta, es decir que la deuda de la Señora Gauna se generó por la asistencia financiera otorgada con la tarjeta y falta de pago de los consumos. Destaca que si se observa la prueba aportada por la actora la misma identifica con claridad cuál es el origen de la deuda: SALDO IRREGULAR TARJETA COMAFI, Operación 162-880000338071-1.

Impugna los rubros indemnizatorios pretendidos, ofrece prueba y hace reserva del caso federal.

En fecha 01/10/2024 se lleva a cabo la primera audiencia con la presencia de los letrados apoderados de las partes. Abierto el acto, no habiendo posibilidad de conciliar, el letrado apoderado de Banco Comafi SA ratifica en todos sus términos la contestación de la demanda efectuada de manera escrita. Se abre la causa a prueba, se provén los ofrecimientos probatorios de las partes y se las convoca a la segunda audiencia.

El 20/02/2025 tiene lugar la Segunda Audiencia de Producción de Pruebas y Conclusión de la Causa para Definitiva con la presencia de la actora y de su letrado apoderado y del letrado

apoderado de la parte demandada. Se produce la prueba de declaración de parte y se da por concluido el plazo probatorio, con excepción de los Cuadernos A3 y D2.

Concluido el plazo probatorio se agregan las pruebas producidas, de lo que da cuenta el informe actuarial del 26/05/2025.

En fecha 04/06/2025 la Sra. Agente Fiscal adjunta el dictamen de su competencia.

Practicada la planilla fiscal (18/06/2025), estando exenta la parte actora y habiendo sido repuesta por la parte demandada, por providencia del 30/07/2025 el expediente pasa a despacho para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1. Las pretensiones. Los hechos.

Liliana Elizabeth Gauna promueve acción de consumo en contra de Banco COMAFI SA con fundamento en incumplimientos de orden contractual y legal en los que habría incurrido, en el marco del contrato de productos bancarios celebrado oportunamente. Como consecuencia de ello pretende se condene a la accionada a resarcir el daño moral y a pagar una multa por daño punitivo.

De su lado, el banco repele la demanda alegando no estar incurso en responsabilidad alguna. Postula que por el contrario, desde el mes de julio de 2020 en adelante, fue la Sra. Gauna quien dejó de cumplir con las obligaciones a su cargo, manteniendo una deuda generada en el saldo irregular de su tarjeta de crédito.

Conforme los términos en que ha quedado trabada la contienda judicial, no está controvertido que la actora celebró un contrato con Banco Comafi SA en fecha 15 de agosto de 2017 en virtud del cual la entidad bancaria le otorgó el uso de dos tarjetas de crédito, una Visa Internacional y otra Mastercard Internacional. Tampoco se encuentra discutido que la actora utilizó regularmente dichas tarjetas desde la fecha de emisión hasta el mes de abril de 2020. Ello además se encuentra acreditado con la documental obrante en autos, en particular: solicitud de tarjeta de crédito, contrato de tarjeta de crédito para cartera de consumo, su anexo y resúmenes de cuenta de Tarjeta Mastercard Internacional, acompañados por la parte demandada como prueba documental (Cuaderno de Prueba D1).

Por el contrario, la controversia gira en torno a determinar si la accionada ha incurrido en incumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, intentando el cobro de consumos desconocidos por la parte actora y de un préstamo que sostiene no solicitó, con la consecuente responsabilidad por los daños que la ésta dice haber sufrido y, en tal caso, la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios pretendidos.

Cabe recordar que los jueces no estamos obligados a ponderar una por una todas las cuestiones propuestas por las partes sino sólo aquellas que se estimen conducentes y dirimientes para la resolución de la causa (cfr. art. 214, inc. 5, CPCyCT).

2. Encuadre jurídico.

Trabada la litis del modo expuesto, corresponde me refiera al derecho aplicable al caso en función de los hechos invocados y de los bienes jurídicos implicados. En esa tarea, advierto que estamos ante una relación de consumo al hallarse configurado un vínculo jurídico entre un "consumidor" en cabeza del actor - en tanto persona humana que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final - y un "proveedor de bienes y servicios" en cabeza del accionado - ya que se trata de una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la

actividad financiera - en los términos del Art. 3 de la Ley N.º 24.240, en concordancia con los art. 1 y 2 de la misma ley y de los Art. 1.092 y 1.093 del CCyCN, a partir de la relación contractual que vincula a las partes y que ellas mismas han reconocido.

A su vez, el Art. 1384 del CCyCN establece expresamente que: *"Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093"*.

En consecuencia, el caso queda subsumido en el microsistema normativo, protectorio y tuitivo de los consumidores, con sustento en el art. 42 de la Constitución Nacional, que eleva el derecho de los consumidores al máximo rango jurídico, y bajo el régimen de la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240, modificada por Ley N.º 26.361, complementado por las normas del Código Civil y Comercial de la Nación (Ley N.º 26.994, Libro tercero, Arts. 1.092 a 1.122), que incorporó en su articulado el concepto constitucional de relación de consumo, que hacen lo que la doctrina ha denominado el núcleo duro del sistema, recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes y las leyes especiales que tutelaban los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1º y 2º CCyCN).

Existiendo entre las partes una relación de consumo, rige en plenitud entre ellas el principio *"in dubio pro consumidor"* (art. 3 LDC), como también las obligaciones de información, publicidad, trato digno y demás deberes que pesan sobre el proveedor durante todas las etapas del contrato, y consecuentemente, el régimen de responsabilidad estatuido por el Art. 40 del ordenamiento consumeril.

El citado concepto de *"norma más favorable para el consumidor"* es reiterado por el Art 1.094 del CCyCN en cuanto establece que *"Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor"*.

En consonancia con lo expuesto, el Banco Central de la República Argentina plasmó la directriz con que las entidades financieras deben obrar a los fines de hacer operativa la protección de los usuarios de servicios financieros, recordando que en el marco de la relación de consumo tienen derecho a la protección de su seguridad e intereses económicos, a recibir información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso y visibilidad acerca de los productos y servicios que contraten, a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo (cfr. Sección 2: Derechos Básicos de los Usuarios de Servicios Financieros de la Reglamentación sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros del BCRA).

Será, por tanto, al amparo del régimen y principios protectorios señalados que abordaré el estudio y resolución del caso.

3. Cargas probatorias.

Conforme al encuadre normativo dado, cabe dejar sentado que la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240, luego de la reforma producida por la Ley N.º 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria como derivación del régimen protectorio allí establecido, consagrando lo que en doctrina se conoce como *"cargas probatorias dinámicas"*.

Es así que el nuevo párrafo tercero del Art. 53 dispone: *"Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio"*. La solución responde a que la superioridad técnica (muchas veces acompañada por preeminencia económica)

que detenta el proveedor, la cual le permite contar, además, con cierta superioridad jurídica y redundante en muchas ocasiones en un fácil acceso a extremos relevantes para liberarse de responsabilidad propia y/o para fundar la ajena.

Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (cf. "Ley de Defensa del Consumidor", comentada, anotada y concordada, autor Carlos E. Tambussi, p. 346). Chamatrópulos señala que el texto del Art. 53 LDC lo ayuda pero no lo salva, pues el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso ni puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado y advierte que "si así actuara, seguramente saldría derrotado (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, pág. 370).

En esa misma línea de pensamiento la Corte Suprema de Justicia de Tucumán ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (cfr. CSJT, sentencia N° 485/18).

4. Análisis del caso.

Tal como fue señalado, se encuentra reconocido por las partes y surge de la prueba documental acompañada en la causa que Liliana Elizabeth Gauna es cliente del Banco Comafi SA, que en fecha 15 de agosto de 2017 formalizó un contrato de tarjeta de crédito en virtud del cual la entidad bancaria le otorgó el uso de una tarjeta Visa y de una tarjeta Mastercard identificada esta última con el número de Cuenta: 338071-0-8, habiendo utilizado esta última hasta el mes de abril de 2020 sin inconvenientes.

La parte actora afirma que a partir de abril de 2020 se le realizaron débitos automáticos por unos conceptos denominados Group Mobile, Group Roblox, Google Eichhorn y Google Bethesda Games, los cuales fueron desconocidos, impugnando los resúmenes correspondientes a mayo y junio de 2020 mediante el Reclamo N.º 5180336, sobre el cual el banco nunca se expidió, por el contrario, continuó cobrándole dichos conceptos en los resúmenes subsiguientes conjuntamente con otros ítems, tales como: comisiones y ajustes, intereses de financiación, comisión de mantenimiento de cuenta, impuesto al sello, IVA, cobranzas por envío de SMS, cobros de gestión telefónica y un cargo por intimación.

Expresa que en fecha 07/10/2020 el banco le otorgó en forma unilateral y sin su consentimiento un préstamo que fue acreditado en su cuenta bancaria, identificado con el número de operación 162-880000338071-1, por \$13.840,87, lo cual dio lugar a nuevos episodios de acoso telefónico y cobranzas por parte de la entidad y de estudios jurídicos que le manifestaron actuar por orden del banco.

Por su parte, el banco accionado sostiene que fue la actora la que dejó de cumplir con las obligaciones a su cargo a partir de julio de 2020. Que en esa época estaban vigentes las Comunicaciones A 6964 y A 7095 del BCRA que, como consecuencia de la pandemia, establecieron un diferimiento de los saldos deudores de las tarjetas de crédito. Que luego de esas refinanciaciones la Sra. Gauna tampoco abonó las obligaciones a su cargo por lo que el banco registró el saldo deudor con el número de operación 162-880000338071-1, por un total de \$13.840.87. Alega que la

actora jamás realizó reclamo ni cuestionó los consumos que menciona en la demanda dentro del plazo legal.

En este contexto, corresponde determinar la procedencia de la acción a la luz del plexo probatorio producido en autos.

Cuento en primer lugar con la prueba pericial contable (Cuaderno de Prueba D2). En el informe presentado el día 07/02/2025 el perito designado, Julio Joaquín Eduardo Rodríguez, explica: *“Conforme a la documentación cotejada en autos en específicos los resúmenes de la tarjeta de crédito de Mastercard cuya titular es la actora se concluye que desde el mes de ABRIL del 2020 hasta ABRIL del 2021 no se registró los consumos o gastos para las empresas Group Mobile, Group Roblox, Google Eichhorn y Google Bethesda Games”* (Punto a). A continuación realiza un cuadro donde se detallan los períodos abonado por la actora (abril y mayo de 2020) y los períodos impagos (junio a diciembre de 2020) (Punto b) e indica que: *“Se desprende de los resúmenes de cuenta de la tarjeta Mastercard de la actora que sus saldos impagos fueron refinanciados conforme a las comunicaciones A6964 y A 7095, ambas comunicaciones fueron aplicadas por la B.C.R.A. durante el año 2020”* (Punto c) y que: *“Del periodo solicitado 01/04/2020 al 31/12/2020 se determinó que la refinanciación que se practicó al saldo que mantenía la actora con la tarjeta de crédito provista por la demandada fue calculada conforme a lo que establecieron las comunicaciones A 6964 y A 7095 del BCRA”* (Punto d). Informa asimismo que: *“Teniendo el periodo solicitado en los anteriores puntos periciales, y teniendo en cuenta la documentación aportada en autos se determinó que la actora abonó una deuda de \$ 6.402,81 en el mes de Agosto del 2020 deuda que se acumulo desde el mes de junio a agosto inclusive y desde septiembre a diciembre del 2020 dejo impaga la deuda que se generó desde septiembre del 2020”* (Punto e) y que *“De los resúmenes aportados en autos se concluye que la demandada no otorgó un préstamo a la actora”* (Punto f).

Al contestar las observaciones realizadas por la parte actora en relación al Punto a) de la pericia, el experto aclara que *“el punto pericial solicita que se dictamine desde el mes de abril del 2020”* y que: *“Respecto a la segunda nómina que acompaña con gastos realizados por la actora en dólares y que fueran negados son realizados a otras denominaciones que a las solicitadas en el punto pericial ya que mi dictamen se allanó a lo estrictamente solicitado”*. En relación al Punto b) reitera que su informe *“ se ajustó a lo solicitado en el punto pericial y allí se pidió que se determine los saldos impagos que es lo que está reflejado en el informe”* y que no se solicitaron los saldos impagos en moneda extranjera por lo que no se explaya sobre los mismos. En lo que respecta a los saldos refinanciados con motivo de las Comunicaciones “A” 6964 y A7095 dispuestas por el BCRA (Puntos c y d) entiende *“que las refinanciaciones fueron sobre los saldos, sin diferenciar saldos de moneda de curso legal de los saldos de moneda extranjera”* y que la refinanciación que se practicó al saldo que mantenía la actora con la tarjeta de crédito provista por la demandada fueron calculadas conforme a lo establecido en las referidas comunicaciones del BCRA.

Por su parte, la actora acompaña como prueba documental (Cuaderno de Prueba A1) una “Posición Integrada de Clientes” emitida el día 07/04/2021, cuya autenticidad ha sido expresamente reconocida por el banco, de la cual surge que la tarjeta de crédito Mastercard a la fecha del último resumen emitido con vencimiento el 09/04/2021 tenía un saldo en pesos de \$2.363,99 y un saldo en dólares de 0,00. También consta expresamente en dicho instrumento los siguientes datos: *“Resumen de Préstamos. PRESTAMOS EN MORA. Tipo Préstamo Saldo Irregular Tarjeta COMAFI. Nro. Préstamo 162-880000338071-1. Mon. Línea \$4023. Cap. en Deuda \$13,840,87. Fecha 07/10/2020. Días de Atraso 182. Total Capital Deuda en Pesos: 13,840,87. Total Capital Deuda en Dólares: 0,00”*.

En tanto, la parte demandada adjunta resúmenes de la Tarjeta Mastercard Internacional, Cuenta N.º 338071-0-8, de titularidad de la Sra. Gauna, correspondientes a los periodos 25/10/2018 al 24/02/2022 (Cuaderno de Prueba D1).

Del análisis del plexo probatorio hasta aquí detallado, resulta que no se registran consumos o gastos realizados por la actora con su tarjeta Mastercard para las empresas Group Mobile, Group

Roblox, Google Eichhorn y Google Bethesda Games, o que tales gastos hubieran sido oportunamente desconocidos.

No obstante ello, tengo que en el mes de agosto de 2020 la actora abonó una deuda de \$6.402,81 y que luego de ello su cuenta registraba los siguientes saldos: en setiembre/2020 \$1.124,46; en octubre/2020 \$2.312,01; en noviembre/2020 \$3.692,35 y en diciembre/2020 \$5.971,54.

Advierto además que en la Posición Integrada de Clientes emitida el día 07/04/2021 se incluye un ítem denominado: “Resumen de Préstamos - PRÉSTAMOS EN MORA” dentro del cual consta un préstamo de fecha 07/10/2020 por “Saldo irregular Tarjeta COMAFI”, N° 162- 880000338071-1, por la suma de \$13.840,87.

A la luz de lo expuesto y del principio *in dubio pro consumatore* consagrado en el Art. 3 de la LDC, puedo concluir que si bien no hubo un préstamo otorgado por la entidad bancaria, ello pudo ser razonablemente interpretado por la Sra. Gauna según los términos de su posición integrada de clientes. Más aún si se considera que en agosto de 2020 realizó un pago por \$6.402,81 (Punto e del informe pericial) y que luego de ello, el saldo pendiente de la tarjeta al mes de octubre de 2020 era de \$2.312,01 (Punto b del informe pericial y Estado de Cuenta al 22/10/2020), por lo que el “saldo irregular” de la tarjeta no se correspondía con el monto del “Préstamo en Mora”, resultando a simple vista difícil advertir que se trataría de los mismos conceptos.

Llegados a este punto, estimo pertinente recordar que las relaciones de consumo imponen al proveedor concretas obligaciones relativas a la modalidad de trato debido al consumidor. En efecto, el Artículo 42 de la Constitución Nacional establece que “*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo (...) a una información adecuada y veraz (...)*”. En esta misma línea el Artículo 1.100 del CCyCN dice textualmente: “*El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión*”.

Por su parte, y como derivación de la manda constitucional, el Artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor (t.o Ley 26.631) regula el derecho a la información en los siguientes términos: “*Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión*”.

La garantía referida constituye un verdadero principio general en materia de consumo y consagra un derecho subjetivo que tiene por finalidad la protección del consentimiento mismo del consumidor, tendiente a que pueda decidir de manera libre e informada la opción que más se adecúe a sus intereses o posibilidades y que devenga en un beneficio para su patrimonio. Dicha obligación de información no sólo debe cumplirse en la etapa precontractual (Arts. 4, 7, 8 y 9 LDC) sino también al tiempo de la celebración y durante toda la ejecución del contrato (Arts. 4, 6 párrafo segundo, 10, 14 y 21 LDC).

En cuanto a su contenido, la información debe ser cierta, clara y detallada. Una información cierta no sólo es verdadera, sino que no genera incertidumbre. La claridad, en cambio, se vincula con aquello que es inteligible o fácil de comprender. De su lado, la referencia a lo detallado se relaciona con la descripción minuciosa y circunstanciada que el productor debe hacer de las características de los bienes o servicios y del contrato en sí (Chamatropulos, Demetrio A, Estatuto del Consumidor comentado, t. I, 2ª ed., La Ley, Bs. As., 2019, pág. 325).

En ese esquema, es al proveedor a quien le incumbe demostrar que ha cumplido con ese deber de información, en tanto una postura contraria impondría al consumidor el deber de probar un hecho negativo, circunstancia prohibida por el derecho (cfr. CSJT, sentencia N° 1608 de fecha 22/12/2022).

En el caso de autos, este deber está vinculado a mantener a la actora -en tanto usuario de tarjetas de crédito del Banco COMAFI- informada acerca de las vicisitudes de los diversos productos contratados, la composición y forma de cálculo de los importes reclamados, las distintas alternativas y canales de pago en caso de mora, y, en general, dotarla de información clara, veraz y oportuna cuando ésta lo solicite.

Ahora bien, está probado que la Sra. Gauna radicó una denuncia ante la Dirección de Investigación Criminal y Delitos Complejos el día 01 de agosto de 2020, por entender que alguien estaba haciendo “un uso fraudulento” de sus tarjetas. Si bien la denuncia fue desestimada por atipicidad (resolución del 06/10/2021 en la causa caratulada: “Autor Desconocido s/Estafa - Art. 172 Vict: Gauna Liliana Elizabeth F.H.: 07/10/2020 - Legajo: S023397/2021” remitida por la Unidad Fiscal de Delitos Complejos el 02/06/2025 en Cuaderno de Prueba S3), pone en evidencia la situación de incertidumbre en la que se encontraba frente a los consumos registrados en los resúmenes de su tarjeta de crédito y la falta de respuesta adecuada por parte de la entidad bancaria.

Posteriormente, remitió al banco las cartas documentos N.° 3373733-8 en fecha 09/04/2021 y N.° 3386750-9 en fecha 29/04/2021, desconociendo el préstamo N.° 162-880000338071 por no haberlo solicitado, intimándolo a darle información referida a la solicitud del préstamo, vía por la cual fue requerido y documentación presentada a tales efectos, como así también a su anulación y desafectación de su base de clientes morosos.

Ante tal requerimiento y por igual medio, el banco le informa: *“registramos a su nombre, una deuda vencida, impaga y exigible con origen en consumos impagos de su Tarjeta de Crédito Mastercard de Banco Comafi SA, operación 88000033807, saldo de capital adeudado \$ 13.840,87 y mora de fecha :10/2020”* y que el saldo está conformado *“con motivo en la financiación otorgada por normativa A7095 dispuesta por el B.C.R.A. con motivo a la emergencia sanitaria y que por medio de la cual los saldos impagos se refinanciaron automáticamente en 9 cuotas, mensuales y consecutivas según se detalla en los resúmenes de tarjeta de crédito”*.

La parte demandada sostiene que los consumos no fueron cuestionados en el plazo de la Ley 25.065 y por lo tanto, fueron consentidos, y que en los resúmenes que se acompañan se detalla en forma clara cómo se compuso la deuda mes a mes y lo ocurrido ante la falta de pago.

Sin embargo, frente a la pretensión de la actora de conocer la deuda que se le reclamaba, y aún cuando no hubiera desconocido oportunamente los consumos, no puede predicarse que la entidad bancaria haya cumplido a través de los resúmenes de cuenta, ni de sus misivas o de la “Posición Integrada de Clientes”, con el deber que el Art. 4 de la LDC le impone, al no brindarle información completa, clara, detallada y fácilmente comprensible sobre el origen, composición y forma de cálculo de dicha deuda. Es más, la propia información resultante de la Posición integrada de clientes es la que lleva a confundir a la Sra. Gauna, a punto tal que la misma denuncia penalmente la situación.

Tampoco demostró haberle brindado información adecuada sobre la refinanciación de los saldos deudores realizada por aplicación de las sucesivas comunicaciones emitidas por el Banco Central de la República Argentina con motivo de la emergencia sanitaria declarada en nuestro país durante la pandemia de COVID-19 - las que ni siquiera fueron transcritas en los resúmenes de cuenta - ni sobre la posibilidad de precancelar esos saldos refinanciados, total o parcialmente, en cualquier momento y sin costo -excepto el interés compensatorio devengado hasta la precancelación- cuando

el cliente lo requiera. (cfr. Pto. 2 Comunicación A 6964 BCRA) opción que la entidad financiera estaba obligada a informar junto con las modalidades para efectuarla (cfr. Comunicación A 7095 BCRA).

En definitiva, la conducta desplegada en el caso por el banco accionado pone en evidencia el incumplimiento del deber de información que debía garantizar a su cliente/consumidora. Es que el silencio, las evasivas, las respuestas genéricas, así como la información tardía -cuando el peticionario no podía modificar sus decisiones de consumo- no cumplen con los requisitos de la LDC 4 y de la CN 42, en tanto no fueron ciertas, claras, detalladas y, menos aún, oportunas (cfr. CNCom, Sala B, De La Prida, Esteban Rafael C/ Volkswagen SA De Ahorro P/F Determinados y Otros S/ Ordinario, n° 27542/2014, 09-06-2023).

En otro orden, tengo presente que los consumidores tienen derecho en las relaciones de consumo a condiciones de trato equitativo y digno. Al igual que el deber de información, el deber de trato digno tiene su raíz en el art. 42 de nuestra Carta Magna y se encuentra plasmado normativamente en el art. 1098 del CCyCN según el cual *“Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio”* y en el art. 8 bis de la Ley 24.240 que establece que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, absteniéndose de desplegar conductas que los coloquen en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Pondero que en agosto de 2022 la actora presentó una nota en el banco, por la cual denuncia estar recibiendo *“intimaciones violentas y que simulan la apariencia de reclamo judicial, mediante mensajes de texto (SMS), plataforma WhatsApp y telefónicamente”* solicitando se abstenga de continuar con dicho procedimiento intimidatorio. Surge acreditado que dicha misiva fue recibida el 24 de agosto de 2022 por Carolina Piciucchi, Tesorera de la Sucursal Tucumán de la entidad bancaria, según informe agregado en fecha 21/02/2025 en Cuaderno de Prueba A3.

Si bien no aportó prueba tendiente a demostrar el contenido de tales comunicaciones, lo cierto es que en los resúmenes de cuenta acompañados por la propia accionada se observan a partir de agosto de 2020 los numerosos cargos generados por gestión de cobranza por SMS, gestión telefónica y cartas simples. Así por ejemplo en el Estado de Cuenta al 20/08/2020 constan tres cargos por gestión de cobranza por SMS; en el Estado de Cuenta al 22/10/2020, cinco cargos por gestión de cobranza por SMS y uno por carta simple; en el Estado de Cuenta al 19/11/2020 son tres cargos por gestión de cobranza por SMS y cinco por gestión telefónica; y en el Estado de Cuenta al 25/02/2021, cuatro cargos por gestión de cobranza por SMS y tres por gestión telefónica.

La frecuencia de los mensajes enviados a la actora, sumado al acreditado incumplimiento del deber de información pese a los requerimientos realizados por diversos medios, luce como una práctica intimidatoria y abusiva y, como tal, reñida con el trato digno debido al consumidor.

Con razón se ha dicho que *“(…) la prohibición de prácticas abusivas, prevista por el mentado LDC:8 bis, especifica la regla de trato digno y equitativo, tendiente entre otras cosas a evitar el abuso de posición y asegurar una forma de comportamiento adecuada, de confianza, lealtad y de buena fe de los proveedores en el mercado, que funciona como un límite a su derecho de ejercer el comercio (...) La interpelación sigue representando un requerimiento legítimo de cumplimiento de la prestación, empero el modo en que un proveedor o agente de cobro lo efectúa es aquello que puede resultar abusivo, como es el caso (CCCN: 10). Es que la dignidad de la persona, cuya custodia se encuentra prevista en la especie en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en diversas convenciones internacionales, es el centro sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de la Constitución (CS, Fallos, 314:424)”* (cfr. Cámara Nacional Civil - Sala G, sentencia del 06/03/2020, “L. M., I. V. c/Crédito Automático S.A. S/ Daños y Perjuicios” - Expte. nro. 103.141/2011).

De este modo, en el marco de la especial tutela que el ordenamiento brinda a los usuarios de servicios financieros - parte débil de la relación jurídica - ha quedado acreditado que la accionada no extremó los recaudos exigibles en función de su alta profesionalización, infringiendo los deberes de información y trato digno que le asisten a la actora en el marco de la relación de consumo que vincula a las partes (Art. 42 CN, Arts. 4 y 8 bis LDC, Arts. 1.093, 1.097 y 1.100 del CCyCN).

Tal circunstancia se erige como un hecho antijurídico generador de responsabilidad en cabeza del banco accionado, en virtud del cual deberá responder por los perjuicios ocasionados a la actora, con los alcances que serán analizados seguidamente.

5. Rubros indemnizatorios.

Establecida la responsabilidad del Banco COMAFI SA, corresponde analizar la procedencia y cuantía de los rubros reclamados, partiendo de la base que en nuestro derecho rige el principio de la reparación plena o integral del daño injustamente causado entendido como la necesidad de una razonable equivalencia jurídica entre el daño y la reparación, a través de una evaluación en concreto (art. 1.083 del CC y 1.737, 1.738, 1.740 y cc. del CCyCN).

5.a) Daño moral.

La parte actor reclama por este rubro la suma de \$500.000, con fundamento en las molestias y angustias sufridas como consecuencia de la falta de información y al trato indigno dispensado por el banco. Cita jurisprudencia que entiende sustentan su pretensión.

El daño moral ha sido definido como 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. Se ha dicho en tal sentido que 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.” R. D. P. y C. 21, Derecho y Economía, pág. 127).

Inicialmente se sostuvo que su procedencia en el ámbito contractual era más bien restrictiva, pero luego se la generalizó en los incumplimientos de los contratos de consumo y en los contratos no paritarios. (cfr. Galdós en comentario al artículo 1741 del Código Civil y Comercial de la Nación, Dir.: Lorenzetti, t. VIII, Rubinzal-Culzoni, 2015, pág. 499).

En el presente caso no se produjo prueba alguna que acredite las consecuencias no patrimoniales sufridas por la actora. Sin embargo, puede inferirse que la falta de información sobre la composición y cuantía de la deuda que se le reclamaba y la conducta observada por la accionada reñida con el deber de información y trato digno, ha debido razonablemente afectar su tranquilidad de espíritu y perturbar su estado de ánimo y su cotidianidad, excediendo las previsibles vicisitudes derivadas del contrato existente entre las partes. Dado que los consumidores depositan su confianza en la entidad bancaria con la que han contratado, resulta razonable pensar que sus incumplimientos producen la afectación de sus sentimientos con entidad suficiente para generar daño moral.

Tal situación provocó que la actora se viera obligada a acudir a la instancia prejudicial obligatoria, la cual concluyó sin acuerdo, y luego, instar el presente proceso para lograr el reconocimiento de los derechos que entiende vulnerados.

Con razón se ha dicho que: *“la falta de respuesta de la accionada, razonablemente trae aparejados sinsabores, ansiedad y molestias que de algún modo, trascienden la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias”* y que *“por ello, cabe concluir que efectivamente el*

actor ha padecido un agravio moral que debe ser resarcido” (cfr. CNCom., sala B, “Callejo, Diego A. c. Volkswagen SA de Ahorro p/f determinados y otro s/ sumarísimo”, 14/06/2017). En igual sentido que: *“constituye un trato indigno al consumidor, el no dar respuestas positivas ni solucionar el reclamo durante un tiempo prolongado, obligando al mismo a ‘suspender sus actividades diarias para intentar llegar a una solución, quitando horas a su trabajo y a sus tareas particulares, todo lo cual genera situaciones de irritación, angustia e impotencia’ que deben ser resarcidas”* (cfr. Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Nicolás, “González, María Laura c. Telecom Argentina S.A. S/ daños y perjuicios”, 16/04/2015).

Asimismo, tengo presente lo dispuesto por el Art. 1.725 del CCyCN, que dispone: *“Valoración de la conducta. Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias. Cuando existe una confianza especial, se debe tener en cuenta la naturaleza del acto y las condiciones particulares de las partes”*. En consecuencia, al encontrarnos ante el incumplimiento de una entidad bancaria, su profesionalidad y conocimiento del negocio constituye una pauta a ser valorada en la determinación de los daños.

Finalmente, no puedo soslayar que los hechos que motivan la presente acción ocurrieron durante la época de pandemia que fue declarada en el mes de marzo de 2020, siendo de público conocimiento el impacto negativo que tal acontecimiento tuvo en la vida cotidiana de las personas, lo cual sin dudas debió potenciar los sentimientos de enojo y frustración ante la falta de respuestas adecuadas y oportunas por parte de la entidad bancaria.

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

En consecuencia, haré lugar al presente rubro por la suma de \$500.000 , importe que devengará un interés a la tasa pura anual del 8%, a calcularse desde el 02/09/2021 -fecha de interposición de la demanda- hasta la fecha de este pronunciamiento en que dicha cuantía ha sido fijada; y desde entonces hasta el efectivo pago, se aplicará la tasa activa cartera general de préstamos del Banco de la Nación Argentina.

5.b) Daño Punitivo.

La parte actora reclama la aplicación de una sanción por daños punitivos equivalente a 10 canastas básicas, considerando la actitud desaprensiva de la demandada así como las reiteradas demandas de consumidores en el fuero civil y denuncias ante la Dirección de Comercio Interior, que demuestran una conducta sistemática, repetitiva y negligente en perjuicio de los consumidores.

Estimo útil recordar que el daño punitivo se encuentra receptado en nuestro ordenamiento jurídico en el Artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor el cual preceptúa: *“Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin*

perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El instituto bajo análisis se trata de una suma de dinero que excede la reparación del daño sufrido y cuya función es sancionar conductas graves y con impacto social que lesionan los derechos de los consumidores. Al mismo tiempo, la multa civil posee una función preventiva toda vez que genera incentivos económicos suficientes en el infractor para, por un lado, disuadirlo de incurrir en conductas perjudiciales similares y, por el otro, desalentar su incumplimiento eficiente de normas. En este último aspecto, procura que para el proveedor no resulte más conveniente, en términos económicos, reparar que evitar el daño. Finalmente, el daño punitivo busca que el impacto de ese efecto disuasivo se extienda a otros agentes de modo tal que se abstengan de incurrir en la conducta socialmente no deseada. (cfr. CNCom. - Sala B, “Lario Celeste Solange c/Gol Linhas Aereas SA y Otro s/Sumarísimo”, sentencia N.º 41 del 16/02/2024).

La procedencia de esta multa civil presupone el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales, aunque dicho incumplimiento no es suficiente para imponer la condena punitiva, ya que la propia norma requiere que las circunstancias del caso denoten el grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor.

Tal como lo señalé precedentemente, el análisis de los hechos y la prueba producida en autos me permite advertir que en la especie la demandada ha vulnerado los deberes de la información y al trato digno (Arts. 4 y 8 bis de la Ley N.º 24.240), desplegando una conducta negligente y deliberada que evidencia un claro desinterés por los derechos de la actora/consumidora, que justifican la procedencia de una multa civil sancionatoria, ejemplificadora, de finalidad preventiva y disuasiva.

Tengo presente que la demandada es una entidad bancaria, profesional, con alto grado de especialización y con indudable superioridad técnica sobre su cliente. Ello la obliga a obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, por lo cual su conducta no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un lego o profano en la materia, sino conforme a un estándar de responsabilidad agravada. Bien se ha señalado que *“el carácter de comerciante profesional del banco, con alto grado de complejidad y especialización, en evidente situación de superioridad técnica frente a los usuarios de sus servicios, la especial confianza que la actividad bancaria suscita, los deberes secundarios de conducta impuestos por el principio de buena fe que rige las relaciones contractuales (art. 1198 CC), como asimismo el derecho de los clientes a una información detallada, suficiente y eficaz (art. 4º, ley 24.240), permiten una visión más rigurosa al tiempo de juzgar sus conductas dentro de una acción de resarcimiento”* (cfr. CNCom., Sala D, 15/5/08, LL, 2008-E-247).

Adicionalmente, tengo presente que en la contestación de oficio presentada en fecha 15/10/2024, la Dirección de Comercio Interior de la Provincia informa que: *“...la firma BANCO COMAFI S.A. registra antecedentes por infracciones a leyes de nuestra competencia”* y adjunta listado de las sanciones de multa y apercibimiento impuestas. Por su parte, Mesa de Entradas Civil del Centro Judicial Capital en fecha 08/10/2024, remite historial de las acciones de consumo iniciadas contra el banco demandado (Cuaderno de Prueba A3).

Sobre el particular la Sra. Agente Fiscal en dictamen que comparto, agregado en fecha 04/06/2025, ha dicho: *“() Las infracciones legales advertidas resultan jurídicamente trascendentes y constituyen el presupuesto objetivo para la procedencia del daño punitivo. A ello cabe añadirle el elemento subjetivo (dolo o culpa grave), que, en la especie, se constata por cuanto el accionar de BANCO COMAFI SA no luce como negligencia excepcional, sino como conducta antijurídica efectuada a sabiendas con grave desprecio a los derechos del consumidor () En suma, a criterio de este Ministerio Público Fiscal, y a fin de evitar que la conducta de la demandada se reitere en perjuicio de otros clientes actuales o futuros, corresponde aplicarle la sanción dispuesta en el Art. 52 bis de la LDC, quedando a prudencia de V.S. la fijación de su monto”.*

En lo tocante al quantum de la multa tengo en consideración como pautas orientadoras: a) la índole y gravedad de la falta cometida; b) la actitud desinteresada asumida obligando al consumidor a recurrir a la instancia pre-judicial y luego judicial para el reconocimiento de los derechos que entiende vulnerados; c) el desequilibrio evidenciado entre las partes de la relación; d) el mayor rigor con que debe ser valorada la conducta antijurídica de las empresas demandadas, atento a su posición dominante, profesionalidad y experiencia ; e) la envergadura y caudal económico de éstas, 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 (cfr. criterio sentado por la CSJT en sentencia N.º 1896 del 11/12/18); f) la posibilidad de que la conducta antijurídica constatada en el proceso se repita en relación a potenciales consumidores en idénticas o similares condiciones a las del actor.

El monto será determinado de conformidad a las disposiciones del Art. 52 bis y Art. 47 inciso b) de la Ley 24.240 (con las modificaciones de la Ley N.º 27.701) y según el criterio sustentado por la Excm. Cámara del fuero, Sala 1, en sentencia N° 250 de fecha 27/05/2024.

A la luz de lo expuesto, declararé la procedencia del rubro, condenando a la demandada a abonar al actor en concepto de daño punitivo el monto equivalente a 1 (una) Canasta Básica totales para el Hogar 3 del INDEC, al valor vigente a la fecha de su efectivo pago.

6. Costas. Las costas se imponen a la parte demandada en su totalidad, en virtud del principio objetivo de la derrota (Art. 61 CPCyCT).

7. Honorarios. Diferiré su pronunciamiento para ulterior oportunidad.

Por ello,

RESUELVO:

1) HACER LUGAR a la demanda promovida por Liliana Elizabeth Gauna, DNI 17.947.532, en contra de Banco COMAFI SA, CUIT 30-60473101-8, en razón de lo considerado.

2) CONDENAR a Banco COMAFI SA a abonar a la actora las siguientes sumas de dinero: **a)** \$500.000(pesos quinientos mil con 00/100) en concepto de daño moral; **b)** el importe equivalente a 1(una) Canasta Total para el Hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC) al valor vigente a la fecha del efectivo pago, en concepto de daño punitivo. Todo ello en el término de diez (10) días de quedar firme la presente resolución, con más los intereses a calcularse en la forma considerada.

3) COSTAS a la parte demandada vencida, según se considera.

4) DIFERIR pronunciamiento de honorarios.

HÁGASE SABER.MEH 3414/21

FDO. DRA. MARÍA FLORENCIA GUTIÉRREZ

- JUEZA -

Actuación firmada en fecha 16/10/2025

Certificado digital:

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

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