Expediente: **311/25**
Carátula: **LAZARTE ZULEMA DEL VALLE C/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S A U S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1 - CJC**
Tipo Actuación: **FONDO**
Fecha Depósito: **01/10/2026 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
90000000000 - BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S A U, -DEMANDADO
27385094383 - LAZARTE, Zulema del Valle-ACTOR

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

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

ACTUACIONES N°: 311/25

H20901852371

JUICIO: LAZARTE ZULEMA DEL VALLE c/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S A U s/ PROCESOS DE CONSUMO.- EXPTE. N°: 311/25.-

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, 30 de septiembre de 2026.-

AUTOS Y VISTOS:

Para resolver los presentes autos caratulados: "**LAZARTE ZULEMA DEL VALLE C/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU**", de cuyo estudio,

RESULTA

1.- Que en fecha 28/10/25 se presenta la Sra. **ZULEMA DEL VALLE LAZARTE, DNI N° 10014951**, a través de su letrada apoderada Dra. María de los Ángeles Prado, e inicia acción de daños y perjuicios en contra de **BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU.**

La actora solicita la nulidad del préstamo identificado con el N°808063284366, por la suma de $10.083.600,00, el cual es desconocido por ésta y de toda deuda refinanciada referente a los productos de Tarjeta de Crédito Visa & Mastercard Del Banco Galicia a su nombre, asimismo se exige la liquidación y pago de los intereses devengados sobre dichas sumas, calculados a la tasa activa vigente a la fecha de la efectiva anulación.

Asimismo requiere que se ordene a la demandada a que proceda a la rectificación de sus datos crediticios, comunicando fehacientemente a las empresas de informes comerciales (tales como Equifax Veraz S.A., Nosis, etc.) y al BCRA la inexistencia de la deuda reclamada, debiendo arbitrar los medios para la consecuente eliminación de toda información adversa que afecte su historial crediticio. Como así también solicita indemnización por daño moral por la suma de $ 10.000.000 y aplicación de la multa civil prevista en el art 52 bis de la LDC equivalente a la suma de 20 (veinte)

canastas básicas totales del hogar tipo 3 según el INDEC, al valor de la fecha de dictado de sentencia, o lo que oportunamente se determine.

Indica que la presente demanda se funda en los términos de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, por cuanto los hechos que dan lugar a la acción se produjeron como consecuencia y en el marco de la relación de consumo existente entre su parte y el banco accionado.

En cuanto a los hechos manifiesta que es una persona jubilada de 74 años de edad y, por tanto, una consumidora que merece la protección especial y agravada que la ley confiere a los sujetos hipervulnerables; que se vio sorpresivamente anoticiada en el mes de agosto de 2024 por un empleado de Banco Galicia S.A.U. sobre una deuda originada por un préstamo por la suma de $10.083.600,00, supuestamente otorgado en mayo de ese mismo año. Que dicho producto financiero nunca fue solicitado, consentido ni autorizado por su parte. Que al apersonarse en la entidad bancaria para desconocer formalmente la operación, se le informó verbalmente que el préstamo había sido impuesto unilateralmente para refinanciar su tarjeta de crédito MasterCard y cancelar un préstamo anterior de $3.000.000. Afirma que esta maniobra resulta a todas luces arbitraria y abusiva, máxime cuando su parte abona sus obligaciones crediticias puntualmente mediante débito automático, sin que existiera motivo alguno para tal refinanciación forzosa.

Sostiene que la entidad bancaria procedió sin entregar ni hacer firmar a su parte documentación detallada del supuesto préstamo, en un flagrante avasallamiento de su derecho a la información consagrado en el artículo 4° de la Ley N° 24.240. Que ante esta situación, se efectuó el reclamo pertinente ante el banco, el cual omitió brindar una solución satisfactoria, limitándose a exigir el pago de los montos cuestionados; por lo que radicó la denuncia penal correspondiente ante el Ministerio Público Fiscal, la que dio origen al Sumario D-407033/2024 en fecha 12 de septiembre de 2024.

Continua relatando que en su búsqueda de respuestas y ante la total desorientación, se presentó nuevamente de forma presencial para solicitar información sobre otros préstamos y los resúmenes de cuenta del período en que supuestamente se acreditó el dinero y que la respuesta de la entidad fue una nueva muestra de su desprecio por los derechos del consumidor: se le negó la documentación solicitada, se le entregó una informal respuesta manuscrita firmada por un empleado y se la conminó a buscar la información en su correo electrónico y en la plataforma de home banking. Que resulta evidente que esta indicación, dirigida a una persona de 74 años con una previsible brecha digital, no fue más que una maniobra evasiva para obstaculizar su acceso a la información y el ejercicio de sus derechos, vulnerando su condición de hipervulnerable y el trato digno que le es debido.

Expresa que como consecuencia directa de esta deuda ilegítima, ha sufrido un grave perjuicio crediticio, siendo incluida en la base de datos Veraz con "situación 5" afectando su firma y su reputación financiera. Que frente a la falta de respuesta y la actitud de la proveedora, interpuso la correspondiente denuncia ante la Dirección de Comercio Interior en fecha 4 de junio de 2025; agotada la vía administrativa y ante la persistente vulneración de sus derechos, se promovió la instancia de mediación judicial, llevada a cabo el día 26 de junio de 2025, la cual concluyó sin acuerdo entre las partes, quedando así expedita la vía judicial.

Afirma que aun si se hubiese contado con el supuesto consentimiento de la Sra. Lazarte, la operación crediticia no podría considerarse legal, dado que el Banco infringe nuevamente la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, específicamente el Deber de Información (art. 4), al no proporcionar de forma clara, veraz y detallada las condiciones del préstamo a la consumidora. Que el accionar del Banco constituye una maniobra abusiva, aprovechándose del desconocimiento, la vulnerabilidad y la desorientación propia de una persona mayor de edad, con el fin de inducirla al

sobreendeudamiento. Que la cuota del supuesto préstamo ascendía a aproximadamente $900.000,00, excediendo con creces el límite máximo de afectación de haberes. Que en ese período, el haber jubilatorio percibido por su parte era de $1.776.375,86, por lo que la cuota superaba el tope legal del 35% de los ingresos netos establecido por la normativa previsional y las regulaciones prudenciales. Que esta circunstancia agrava la ilegalidad de la maniobra, puesto que viola de manera flagrante las normas de orden público destinadas a garantizar el mínimo vital del jubilado y evitar el sobreendeudamiento, configurando un claro accionar contrario a la buena fe y a las prácticas comerciales leales. Que asimismo, se enfatiza la falta de claridad en la denominación de una operación que, por su naturaleza, podría configurar una refinanciación de saldo o una figura crediticia equivalente.

Afirma que al analizar el resumen de cuenta recientemente obtenido, y ante la persistente incomprensión respecto de la imputación y composición de un importe abonado, constató que en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito MasterCard, se registra un ingreso o débito por la suma de $2.620.200,00, en fecha 24/05/2024, bajo la genérica y vaga denominación de "PAGOS EN PESOS". Que dicha registración omite por completo brindar cualquier tipo de información detallada y comprensible sobre la tasa de interés aplicada, el plazo, la amortización o las condiciones específicas de la operación subyacente. Que de modo análogo, en el resumen de la Tarjeta de Crédito VISA, se consigna un abono por $1.171.600,00 el cual no figura como PLAN V (denominación en visa para las refinanciaciones), sin que dicho movimiento se identifique bajo la nomenclatura habitual para este tipo de operatorias lo que refuerza la ambigüedad. Que la ausencia de la específica denominación "Refinanciación" o su equivalente contractual, siendo registrado el movimiento como un simple "pago ingresado", constituye un palmario incumplimiento al deber de información veraz, clara y detallada, establecido en el Art. 4 Ley 24240.

Señala que en su condición de la edad de 74 años, se encuentra comprendida en la categoría de consumidora hipervulnerable; de esta manera, conforme al relato de los hechos narrados, es evidente que la accionada, no solamente incumplió con sus obligaciones legales a su cargo prevista por el art 8 bis, art 4, art 19 y concordantes de la LDC, sino que coloca a su parte en la posición de tener que recurrir a la justicia en la defensa de sus derechos. Que la conducta desplegada por la entidad demandada, Banco Galicia, no se limitó a la simple ignorancia de su condición de hipervulnerabilidad, sino que se tradujo en un evidente aprovechamiento de dicha situación. Que la remisión, dada su edad y la consecuente previsible brecha digital, a gestionar sus reclamos exclusivamente a través de una plataforma de Home Banking o canales digitales de autogestión, constituye una práctica abusiva y una violación al deber de trato digno y equitativo (Art. 8 ley 24240). Que a esto se suma el grave extremo de que la cuota de dicho crédito presuntamente concedido excede de forma desproporcionada el límite prudencialmente aceptado para este tipo de operaciones, superando el 35% de su haber jubilatorio.

Indica las infracciones a los derechos reconocidos en el plexo normativo de la Ley 24240, a lo que me remito en honor a la brevedad.

Solicita como rubro indemnizatorio:

Daño Moral: señala que requiere este rubro en virtud de que tuvo que transitar un largo andamiaje de reclamos ante la entidad financiera, mediación prejudicial y ahora un proceso judicial a los fines de obtener lo que por derecho le corresponde. Que se la colocó en una posición de indignidad que debe ser resarcida. Que no debe perderse de vista que el obligar a instar un proceso judicial ante la injustificada conducta de la accionada, provoca un malestar generalizado en la persona que debe ser reconocido e indemnizado.

Requiere por este rubro la suma de $ 10.000.000.

Asimismo solicita se establezca la multa del art. 52 Bis, ley 24240. Cita jurisprudencia que entiende aplicable al caso e indica que estima su procedencia por la suma equivalente de 20 canastas básicas del hogar tipo 3 según Indec, al valor de la fecha de dictado de sentencia.

Ofrece pruebas, y solicita se recepte favorablemente la demanda.

2.- Mediante cedula agregada en autos en fecha 05/11/2025 se notifica al Banco de Galicia y Buenos Aires, sin que el mismo conteste dicho traslado ni se apersone en autos.

El 03/03/26 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 11/06/2026 se efectúa el informe de pruebas, el 24/06/2026 dictamina el Sr. Fiscal y por último en fecha 29/06/26 son puestos los autos a despacho para resolver.

CONSIDERANDO

I.- Pretensión y hechos controvertidos.-

La parte actora promueve demanda contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. a fin de que se declare la nulidad del préstamo identificado con el N° 808063284366, por la suma de $10.083.600, que afirma no haber solicitado, consentido ni autorizado, como así también de toda deuda refinanciada vinculada con los productos de tarjeta de crédito Visa y Mastercard emitidos a su nombre. Solicita asimismo la liquidación y pago de los intereses devengados sobre las sumas involucradas, calculados a la tasa activa vigente hasta la efectiva anulación; y que se ordene a la demandada rectificar sus datos crediticios y comunicar a las empresas de informes comerciales y al BCRA la inexistencia de la deuda, disponiendo la eliminación de toda información adversa derivada de ella. Reclama, además, la suma de $10.000.000 en concepto de daño moral y la aplicación de una multa civil en los términos del art. 52 bis de la Ley 24.240, equivalente a veinte canastas básicas totales del hogar tipo 3 según INDEC, o lo que en definitiva se determine, con más intereses y costas.

El banco accionado estando notificado mediante cedula agregada en autos en fecha 05/11/2025, por su parte no se apersonó ni contestó demanda, por lo que es declarado rebelde el 03/03/2026. Debe tenerse en cuenta que su falta de responde influye sobre la valoración de los dichos de la actora, ya que los mismos no fueron negados por la contraria. Claro está, que es necesario comprobar que los elementos aportados por la Sra. Lazarte, 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 arrimados 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).

II.- 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, la actora manifiesta que se encuentra vinculada con la entidad bancaria accionada en el marco de una relación de consumo, utilizando productos y servicios financieros ofrecidos por ésta, entre ellos préstamos y tarjetas de crédito. Tales circunstancias no fueron controvertidas por la accionada, quien no se presentó a contestar la demanda. En consecuencia, corresponde tener por configurada una relación de consumo en los términos de la referida ley, revistiendo la actora el carácter de consumidora y la entidad bancaria demandada el de proveedora.

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.

III.- Análisis de las probanzas de autos.

Como prueba de sus dichos la actora ofrece la siguiente documental:

Constancias de liquidación previsional del mes de marzo a agosto de 2024, donde se constata que su haber líquido es de $1.315.827,60, $1.315.849,81, $1.320.082,90, $1.776.375,86, $3.116.722,45 y $1.613.388,46 respectivamente; nota dirigida al banco accionado de fecha 10/10/2024, en la que solicita detalle de préstamos del año 2023, resolución del préstamo N° 808063284366, resumen de cuenta y resumen de cuenta de la tarjeta de crédito. A lo que la parte demandada contesta que dicha información fue remitida a su correo electrónico, y que puede visualizar tal información por Onlinebanking o llamando al número de teléfono allí consignado; copia de denuncia digital MPF, efectuada por la actora de fecha 31/08/2024, en la que detalla el hecho que narra en la demanda; resúmenes de la tarjeta de crédito Mastercard Black de los meses de abril, junio, julio, agosto y septiembre del año 2024; constancias del Expte. N° 2301/311-L-2025 ante la Dirección de Comercio Interior; y situación crediticia emitida por el Banco Central de la República Argentina, donde se observa que la actora se encuentra en situación 5, respecto al Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U.

Ahora bien, en la etapa de producción de prueba, la actora ofrece y produce pericia contable, en la que el perito pone de manifiesto una importante insuficiencia documental respecto de la operación cuestionada, toda vez que el Banco no ha puesto a disposición del experto documentación esencial para reconstruirla integralmente. En particular, no se acompañaron contrato o instrumento de aceptación del préstamo o refinanciación, documentación que permitiera verificar las condiciones financieras, tabla de amortización, legajo crediticio, constancias de análisis de riesgo y capacidad de repago, ni los resúmenes y registros necesarios para determinar la evolución de la deuda. Por tal motivo, el experto indicó que no pudo verificar documentalmente las tasas aplicadas, el CFT, la eventual capitalización de intereses ni la composición y evolución integral del saldo deudor. También resulta significativo que, respecto del resumen de Mastercard con vencimiento el 24 de junio de 2024, el perito identificó un importe de $2.620.200 bajo la leyenda “SU PAGO EN PESOS”, pero aclaró que no contaba con documentación bancaria adicional que permitiera determinar su origen, causa e imputación contable.

Del mismo modo, no pudo establecer que se hubiera informado de manera clara y completa la existencia y condiciones de una refinanciación, por no surgir de la documentación disponible datos

suficientes sobre capital, tasa, CFT, plazo, cuotas, intereses, impuestos, comisiones o aceptación de la actora.

En definitiva, la pericia aporta elementos objetivos acerca de la elevada incidencia de la cuota sobre los ingresos previsionales de la actora y, fundamentalmente, evidencia que con la documentación aportada no resulta posible reconstruir ni verificar en forma completa las condiciones económicas y la instrumentación de la operación cuestionada. El propio experto aclara que sus conclusiones se encuentran limitadas por la falta de documentación bancaria.

Por su parte, el Banco Central remite informe de deudores del sistema financiero, del que surge que la actora respecto del banco accionado se encuentra en situación 5, esto es, Irrecuperable.

Entonces, de la documental acompañada se infiere que la actora efectuó oportunamente reclamos, tanto ante la misma entidad bancaria, donde desconoció la operación que motiva estas actuaciones, como ante la Dirección de Comercio Interior, sin obtener respuesta concreta.

Asimismo, y conforme lo afirma la pericia contable, de los resúmenes de tarjeta acompañados surge la existencia de movimientos vinculados a la operatoria cuestionada; mientras que del informe del Banco Central de la República Argentina resulta que la actora se encuentra registrada respecto del Banco Galicia y Buenos Aires S.A.U. en situación 5, correspondiente a “Irrecuperable”.

Tengo en cuenta también especialmente que en la pericia contable el perito puso de manifiesto una importante insuficiencia documental respecto de la operación cuestionada, toda vez que el Banco, al momento de requerir la documentación relacionada al crédito objeto de litis, no puso a su disposición dicha documentación esencial para reconstruirla integralmente. De este modo, la imposibilidad de reconstruir acabadamente la operación no deriva de una ausencia de prueba que pueda ser razonablemente exigida a la consumidora, sino, principalmente, de la falta de incorporación de elementos que se encontraban en poder de la propia entidad proveedora. Pues era ésta quien se encontraba en mejores condiciones técnicas y materiales para acreditar la existencia, instrumentación, consentimiento y condiciones de la operación cuya nulidad se pretende.

A ello se suma que, conforme surge de los informes de Mesa de Entradas de los distintos Centros Judiciales incorporados a la causa, como del informe emitido por la Dirección de Comercio Interior, la entidad bancaria demandada registra múltiples procesos judiciales. Este dato puede ser considerado únicamente como una circunstancia contextual al momento de valorar su conducta procesal, sin que la sola existencia de otros litigios permita por sí misma tener por acreditada una conducta irregular en el caso concreto.

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 la actora una consumidora 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.

En este marco, corresponde ponderar asimismo la especial condición de vulnerabilidad de la actora, quien por su edad se encuentra comprendida dentro de los supuestos que justifican una tutela reforzada de los derechos del consumidor. Ello adquiere particular relevancia frente a la denominada brecha digital, entendida como las dificultades que pueden presentarse para determinados consumidores en el acceso, comprensión y utilización de herramientas, canales y procedimientos digitales, circunstancia que no puede traducirse en una restricción o menoscabo del ejercicio efectivo de sus derechos. En consecuencia, la entidad proveedora debió procurar que la información y los mecanismos destinados a la atención de la actora resulten accesibles, claros y adecuados a las condiciones particulares de ésta, garantizando en todo momento un trato digno y equitativo, lo

que en autos no aconteció.

Asimismo, tengo en cuenta 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 de la Sra. Lazarte, 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.

En definitiva, 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.

Por todo lo expuesto, y valorando la prueba producida, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Lazarte; y, en consecuencia, ante la falta de prueba de la aceptación fehaciente del préstamo por parte de la Sra. Lazarte, cuya carga probatoria pesaba sobre la entidad financiera (art. 53 LDC), la operación resulta viciada de nulidad absoluta por falta de consentimiento contractual por lo que corresponde declarar la nulidad del préstamo identificado con el N° 808063284366, por la suma de $10.083.600,00, así como de las obligaciones que se hubieren generado en virtud de la refinanciación vinculada a los saldos de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard de titularidad de la actora. Entonces, conforme el art. 390 CC y C., como consecuencia directa e inmediata de la nulidad declarada, las cosas deben volver al estado anterior a la realización del acto nulo. Por ello, corresponde ordenar al Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. la inmediata restitución e íntegro reintegro a favor de la Sra. Zulema del Valle Lazarte de todas aquellas sumas de dinero que le hubieren sido descontadas, retenidas o debitadas de su cuenta bancaria o de sus haberes previsionales en concepto de cuotas del préstamo y/o refinanciaciones declaradas nulas.

Dichos importes deberán ser restituidos con más sus intereses, calculados desde el momento en que se produjo cada retención o débito indebido hasta su efectivo pago, aplicando la tasa activa de interés del Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos.

Ahora bien, corresponde también la recomposición del saldo originario de la tarjeta de crédito, todo ello a fin de evitar un enriquecimiento sin causa de la actora como la convalidación de conductas abusivas por parte de la entidad bancaria. En este sentido se ordena: retrotraer el saldo de la tarjeta de crédito al monto exacto adeudado en forma previa al otorgamiento no consentido del crédito; eliminar todos los intereses punitorios, compensatorios, comisiones, cargos y recargos por mora devengados a partir de la fecha de la consolidación nula, toda vez que la mora posterior resulta ilegitima al haber sido provocada por el propio accionar del banco. Así, en la etapa de ejecución los montos retenidos y debitados indebidamente al actor en concepto de cuotas del préstamo (con más sus intereses a la tasa activa) se compensaran legalmente (art. 921 y ss. Del CC y CN) con el saldo originario y puro de la tarjeta de crédito. Si de la liquidación surge un saldo a favor del consumidor, el banco deberá abonarlo. Si por el contrario, subsistiera un saldo adeudado por el consumidor respecto de sus consumos, subsistiera un saldo adeudado por el consumidor respecto de sus consumos reales de tarjeta, la demandada deberá formular un plan de facilidades de pago en condiciones equitativas y sin intereses sancionatorios.

Asimismo, corresponde ordenar al Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.U. que se abstenga de efectuar cualquier reclamo de pago o nuevo débito derivado de dichas operaciones; y proceda a rectificar la información crediticia de la actora vinculada con tales obligaciones, comunicando dicha rectificación al Banco Central de la República Argentina y a las empresas de informes comerciales a las que hubiere informado la deuda, a fin de que se elimine toda información adversa derivada de las operaciones aquí cuestionadas.

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

IV.- 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 indemnizable el **Daño moral:** 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.

En el caso particular, corresponde asimismo ponderar especialmente la condición de hipervulnerabilidad de la actora, quien por su edad merece una tutela reforzada en el marco de la relación de consumo. Tal circunstancia debe ser considerada al momento de valorar las consecuencias no patrimoniales derivadas de la conducta de la demandada, máxime cuando la actora debió atravesar distintas instancias para procurar el reconocimiento de sus derechos.

En efecto, la actora no acudió directamente a la instancia judicial, sino que previamente efectuó los reclamos correspondientes ante la entidad bancaria y, ante la falta de una respuesta satisfactoria, inició el expediente administrativo ante la Dirección de Comercio Interior. Asimismo, debió transitar posteriormente la instancia de mediación prejudicial, la cual concluyó sin acuerdo, viéndose finalmente obligada a promover la presente acción judicial. De este modo, la actora debió recorrer un prolongado camino administrativo y judicial en procura del reconocimiento de un derecho que entendía vulnerado, circunstancia que adquiere particular relevancia al tratarse de una consumidora hipervulnerable por su edad.

En efecto, las particularidades del caso muestran que la actora 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 descripta 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. Ello, teniendo especialmente en cuenta la condición de consumidora hipervulnerable de la actora por razón de su edad y el derrotero que debió transitar para obtener una respuesta a su reclamo, primero ante la propia entidad bancaria, luego ante la autoridad administrativa y finalmente mediante la promoción de la presente acción judicial. Por ello, corresponde receptar favorablemente este concepto por la suma de **$3.000.000.**

V.- 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 de la actora, quien reviste además la condición de consumidora hipervulnerable en razón de su edad, circunstancia que debe ser especialmente considerada al momento de valorar la conducta desplegada por la accionada, por tratarse de una parte débil de la relación de consumo, 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 efectuó oportunamente su reclamo ante la entidad bancaria accionada, procurando obtener una solución a la situación planteada. Ante la falta de una respuesta satisfactoria, recurrió posteriormente ante la Dirección de Comercio Interior, procurando nuevamente arribar a una solución extrajudicial, sin obtener resultado favorable, por lo que finalmente se vio obligada a promover la presente acción judicial. Por su parte, la firma accionada no demostró voluntad alguna de revertir su conducta, ya que incluso en esta instancia, no contestó demanda.

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. A ello se suma que la actora, en atención a su edad, reviste la condición de consumidora hipervulnerable, lo que impone una consideración reforzada de la situación de desigualdad en la que se encuentra frente al proveedor y de la conducta asumida por éste en el marco de la relación de consumo.

Teniendo en cuenta estos factores, su efecto disuasivo, pero sin apartarnos del principio de congruencia, considero razonable fijar el daño punitivo en la suma de 10 canastas básicas hogar tipo 3, las cuales serán determinadas al momento de ejecución de sentencia.

VI.- Actualización

En cuanto al daño moral reconocido, corresponde adicionar un interés del ocho por ciento (8%) anual desde el 31/08/2024, momento en que la actora denuncia como fecha en que ella toma conocimiento del hecho dañoso hasta el dictado de la presente sentencia; y, a partir de allí, devengará intereses conforme la tasa activa del Banco de la Nación Argentina hasta su efectivo pago.

En lo que respecta al daño punitivo, su cuantificación se difiere para la etapa de ejecución de sentencia, debiendo fijarse en el equivalente al valor de 10 canastas básicas totales correspondientes al hogar tipo 3.

VII.- 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 interpuesta por la Sra. **ZULEMA DEL VALLE LAZARTE,** DNI N° 10.014.951, en contra del **BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.** y, en consecuencia, **DECLARAR LA NULIDAD** del préstamo identificado con el N° 808063284366, por la suma de $10.083.600,00, así como de las obligaciones derivadas de la refinanciación vinculada a los saldos de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard de titularidad de la actora, conforme se considera.

II.- ORDENAR al **BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.** que proceda a restituir a la actora todas las sumas de dinero que hubieren sido descontadas, retenidas o debitadas de su cuenta bancaria o de sus haberes previsionales en concepto de cuotas del préstamo y/o refinanciaciones declaradas nulas, con más los intereses calculados desde la fecha de cada débito hasta su efectivo pago, conforme a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina.

III.- DISPONER la recomposición del saldo originario de las tarjetas de crédito de titularidad de la actora al estado anterior a la refinanciación declarada nula, eliminándose todos los intereses compensatorios, punitorios, cargos, comisiones y recargos generados con posterioridad a dicha operatoria. Los montos indebidamente retenidos o debitados, con más sus intereses, serán compensados legalmente con el saldo originario y puro de las tarjetas de crédito. Si de la liquidación resultare un saldo a favor de la actora, el banco deberá abonarlo; si subsistiere un saldo correspondiente a consumos reales, la demandada deberá instrumentar un plan de facilidades de pago en condiciones equitativas y sin intereses sancionatorios.

IV.- ORDENAR al **BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.** que se abstenga de efectuar cualquier reclamo de pago, descuento, retención o nuevo débito derivado del préstamo y de las refinanciaciones declaradas nulas. Asimismo, deberá rectificar en sus registros y bases de datos toda información crediticia vinculada con dichas obligaciones, comunicando tal rectificación al Banco Central de la República Argentina y a las empresas de informes comerciales a las que hubiera informado la deuda, a fin de eliminar toda información adversa derivada de las operaciones aquí invalidadas.

V.- CONDENAR al BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. a abonar a la actora la suma de PESOS TRES MILLONES ($3.000.000) en concepto de daño moral, con más los intereses establecidos en el considerando V.

VI.- CONDENAR al BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. al pago de una multa civil en concepto de daño punitivo equivalente al valor de 10 canastas básicas totales correspondientes al hogar tipo 3, cuyo monto deberá determinarse en la etapa de ejecución de sentencia, con los alcances establecidos en los considerandos.

VII.- HACER SABER que las sumas que integran la presente condena deberán ser abonadas dentro del plazo de diez (10) días de quedar firme la presente resolución.

VIII.- IMPONER LAS COSTAS a la demandada vencida, conforme al principio objetivo de la derrota (art. 61 CPCCT).

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

HÁGASE SABER.-

Actuación firmada en fecha 30/09/2026

Certificado digital:
CN=MOLINA Carlos Ruben, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20110074264

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