Expediente: **385/22**
Carátula: **HERRERA FRANCISCO C/ BANCO PATAGONIA S/ PROCESOS DE CONSUMO**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 1 - CJC**
Tipo Actuación: **FONDO**
Fecha Depósito: **12/09/2026 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
90000000000 - BANCO PATAGONIA, -APODERADA PARTE CO-DEMANDADA
20411267491 - HERRERA, FRANCISCO-ACTOR
20341868727 - PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U., -DEMANDADO

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

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

ACTUACIONES N°: 385/22

H20901846964

JUICIO: HERRERA FRANCISCO c/ BANCO PATAGONIA s/ PROCESOS DE CONSUMO.- EXPTE. N°: 385/22.-

Juzg Civil Comercial Común 2° Nom.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

R E G I S T R A D O

N° DE SENTENCIA AÑO
(VER ÚLTIMA PÁG.) 2026

Concepción, 11 de Septiembre de 2026.-

Resulta que:

1.- En fecha 29/12/2025 se presenta el Sr. Julio Francisco Herrera DNI N°34.096.334, quien inicia demanda contra Banco Patagonia CUIT N°30-50000661-3 y Prisma Medios de Pago S.A. por la suma de USD 2400,33 y $388.080 en concepto de daño patrimonial, más el monto de $250.000 en concepto de daño extrapatrimonial, más la suma que se justiprecie en concepto de daño punitivo conforme art. 52 BIS.

Manifiesta que el Sr. Julio César Herrera, D.N.I. N° 10.566.168 celebró en fecha 2 de junio del año 2016 un contrato de consumo que incluía productos y servicios correspondiente a la cartera comercial del BANCO PATAGONIA. Que desde ese entonces, fue cliente regular del banco, cumpliendo en tiempo y forma las obligaciones que dimanaban de tal acuerdo de voluntades.

Que a principios del año 2020, el titular hizo un depósito bancario en dólares en su propia cuenta (N° 0573703193) a los efectos de afrontar los gastos de una compra cuyo fin era la realización de un

viaje de turismo, destinando a la empresa “AIRBNB *HMAKTQZX34”, un monto de USD 768,13, y a “HOTELSCOM8011743957874” el monto de USD 930,33, es decir un total de USD 1698,46, ello conforme se infiere de los resúmenes de cuenta enviados por la entidad y recepcionados vía mail.

Continúa diciendo que como es de público conocimiento, en marzo del año 2020 como consecuencia de COVID 19 se desato una pandemia que derivo en numerosas restricciones, entre las cuales estaba la imposibilidad de realizar cualquier tipo de viaje. Que como consecuencia de ello, las agencias de viaje reintegraron los montos a la cuenta original, Airbnb el 26-06-2020 y HOTELSCOM el 25-06-2020, motivo por el cual el resumen de dicho mes arrojó un resultado de saldo en dólares de USD1.709,39.

Señala que ante dicha devolución, el Sr. Herrera decidió dejar intacto el saldo en su cuenta con la esperanza de poder realizar el viaje una vez mejore la situación que estaba atravesando el mundo.

Manifiesta que en noviembre del año 2020, el consumidor falleció, motivo por el cual se acercó personalmente a la entidad a los fines de averiguar el estado de la cuenta de su padre y la respuesta que le dieron fue que cualquier tipo de reclamo o solicitud debía hacerla por vía judicial. Por tal razón se solicitó en el marco del proceso sucesorio mencionado ut supra, se libre oficio a Banco Patagonia a fines de que informe la existencia de fondos a nombre del causante y deposite las sumas de dinero existentes en una cuenta bancaria a la orden del Juzgado.

Señala que el 27/04/2022, el banco mediante oficio contestó que el causante registraba en la entidad la suma de $97.734,36 en concepto de seguro de vida, sin hacer ninguna mención al saldo a favor en dólares, procediendo a transferir a la cuenta judicial mencionado monto en fecha 24-06-2020.

Expresa que frente a esta situación perjudicial, el 11 de agosto del año 2022 envió una Carta documento a la entidad bancaria intimando la integra devolución de la suma en dólares antes mencionada, sorprendiendo a su parte la conducta desaprensiva e irrespetuosa del Banco quien jamás emitió respuesta alguna, motivo por el cual se vio obligado a iniciar un proceso judicial, comenzando por la instancia de mediación obligatoria, que tramitó en el Centro de Mediación Judicial de Concepción bajo el LEGAJO N° 859/22, caratulado “HERRERA FRANCISCO C/ BANCO PATAGONIA Y OTRO S/ CONTRATOS (ORDINARIO)”, donde surgió de la propia información brindada por la entidad que la razón social PRISMA MEDIOS DE PAGO SAU, era solidaria directa en virtud de ser la empresa co-encargada del manejo de las plataformas e ingresos dinerarios.

Que como era de esperarse, el proceso de mediación finalizó sin poder llegar a un acuerdo en octubre de 2024, motivo por el cual se encuentra interponiendo esta demanda.

Que es menester aclarar que el monto total en dólares mencionado en el 2do párrafo de este apartado fue objeto de modificaciones en razón de saldos anteriores a favor, como así también consumos en dólares en concepto de “APPLE BILL” o “IMPUESTO AL SELLO”, los cuales están detallados en los resúmenes adjuntos. Que aclarado esto, la suma total en dólares con la que contaba el Sr. Julio Cesar en su cuenta bancaria a fecha octubre 2020, era de USD 1.700,33.

Que en razón de los hechos relatados y pruebas acompañadas, luce evidente que nos encontramos en una típica relación de consumo, en tanto su parte se encuentra vinculado con el banco accionado, y consecuentemente con el codemandado, a través del plan PLUS PREMIUM SOCIOS, que incluye cuenta corriente en pesos, caja de ahorro en pesos y caja de ahorro en dólares. De modo tal, que esta vinculación contractual queda plenamente abarcada por el régimen protectorio del consumidor (Artículos 42 y 43 de la C.N., Art. 1, 2, 3 y concordantes de la Ley 24240, modificada

por Ley 26361, Arts. 1092, 1093, 1094, 1095 y concordantes del CCCN).

Por lo tanto reclama indemnización por los siguientes rubros:

a).-Daño Emergente: señala que el daño material aquí reclamado no solo deriva de la retención de fondos, sino del frustrado ejercicio del derecho del consumidor a administrar su propio patrimonio, lo cual constituye una afectación indemnizable conforme al sistema de reparación plena, el que incluye los siguientes conceptos; el cual comprende todos los gastos efectuados por el suscripto a los fines de garantizar su derecho. Que en tal sentido tienen: Fondos no puestos a disposición de los herederos: USD 1.700,33; Costo Carta Documento: $1.200; Costo apersonamiento judicial: $91.000, Costo de proceso sucesorio (apersonamiento): $ 70.880; Costo de proceso sucesorio (honorarios): $225.000.

Por lo tanto reclaman la suma total por daño emergente de $388.000 (pesos trescientos ochenta y ocho mil) más la suma de USD 1.700,33 (dólares estadounidenses: mil setecientos con 33/100).

b).- Lucro Cesante: La omisión sistemática de informar, reconocer y poner a disposición el saldo en dólares suprimió la posibilidad real y concreta de invertir los fondos en alternativas seguras y disponibles en el mercado, tales como plazos fijos en dólares, títulos públicos, fondos comunes de inversión dolarizados u operaciones bursátiles reguladas (como dólar MEP). Todas estas opciones poseen un rendimiento históricamente mayor que el obtenido de manera forzada: cero, resultado directo de la conducta de las demandadas.

Debe destacarse que la pérdida de oportunidad que aquí se reclama no es hipotética ni conjetural. Se trata de una consecuencia inmediata y directa del obrar ilícito del proveedor. De haberse reconocido y liberado los fondos al momento de ser solicitados, los herederos habrían podido preservar el valor adquisitivo de los ahorros del causante e, incluso, obtener un rendimiento razonable. La imposibilidad de elegir un instrumento financiero adecuado, en un contexto inflacionario y de alta volatilidad económica, constituye una afectación patrimonial palpable

Incluso tomando como referencia el rendimiento más conservador del mercado -el plazo fijo en dólares del Banco Nación (TNA 0,5%)- la retención injustificada impidió obtener intereses durante más de tres años, como demuestra la planilla que se acompaña. Este cálculo mínimo sirve como parámetro objetivo para acreditar el perjuicio, sin perjuicio de destacar que toda inversión alternativa ofrecía mayores posibilidades de rendimiento, por lo que la pérdida de oportunidad supera ampliamente el cálculo aquí presentado.

Como consecuencia de ello, y ante la evidente ganancia que hubiese surgido de las reinversiones de los montos retenidos, considero adecuado el monto reclamado en concepto de perdida de oportunidad en USD 700.

c).- Daño moral: Señala que la conducta desaprensiva y amañada, despectiva del derecho de los consumidores que la demandada exhibió al momento de exigir la información surge evidente, y ha trascendido de la esfera meramente económica, causando un profundo daño sentimental que debe ser reparado. Continúa diciendo que el incumplimiento contractual, sumado al trato inadecuado generaron una notoria angustia, impotencia e incertidumbre, siendo tales aflicciones de una entidad superior a los inconvenientes esperables en el desarrollo de todo contrato de consumo, por lo que este detrimento por el incumplimiento de las accionadas y el trato absolutamente descortés recibido ameritan un reparo, justipreciando su cuantia en las suma de $250.000.

d).-Daño punitivo: Manifiesta que en razón que la accionada ha vulnerado las disposiciones de la ley 24240 siendo esta parte víctima de dichas infracciones y perjuicios, en atención a la facultad

establecida en art. 52 BIS, es que solicita se establezca una multa a cargo de las demandadas en atención a la naturaleza y gravedad de las faltas descriptas y demás circunstancias del caso.

Que cuando hablan de gravedad, es menester hacer mención al accionar voluntario de la entidad, que atento al fallecimiento del titular de la cuenta, optaron por hacer desaparecer los fondos existentes en dólares creyendo que los familiares desconocían sus finanzas.

Que la astucia antes mencionada requiere de una sanción ejemplar, que evite que estas conductas sean reiteradas, ya que hablamos de una situación común, en el sentido de que día a día fallecen seres humanos que cuentan con asistencia financiera de entidades como el Banco Patagonia.

2.- La parte demandada Banco Patagonia no contesta demanda ni ofrece pruebas.

3.- En fecha 26/05/2026 contesta demanda el letrado Alejandro Barros Merino, en representación de la codemandada Prisma Medios de Pago SAU y contesta demanda negando los hechos y el derecho expuesto por la parte actora.

En cuanto a los hechos, señala que la actora reclama porque sostiene que el padre del actor -quien era cliente del Patagonia- falleció en noviembre del 2020 y para esa fecha tenía un saldo a favor en dólares de USd1.700,33, en su tarjeta VISA. Sostiene que en el marco de la sucesión del padre, remitieron oficio al banco demandado para que este transfiera a la cuenta de la sucesión dicho saldo y que el banco le habría informado que solo existía un saldo de $97.734,36 en concepto de seguro de vida.

Que surge claro que estamos frente a un tema que la actora deberá resolver exclusivamente con el banco.

Que los bancos contratan a Prisma únicamente para procesarles las tarjetas de crédito VISA emitidas y financiadas por los bancos, es decir, solo interviene en el procesamiento de las operaciones efectuadas con tarjeta, en forma alguna está habilitada para emitir tarjetas ni financia su uso y menos percibe dinero alguno de los titulares de las tarjetas. Que cualquier saldo que pueda tener la tarjeta, es administrado por el banco emisor, en este caso el Patagonia.

Prisma actúa exclusivamente como proveedor tecnológico y procesador de transacciones para las entidades financieras emisoras, en el marco de los contratos de prestación de servicios suscriptos con dichas instituciones.

Que en tal carácter, Prisma no mantiene vínculo contractual directo con los usuarios titulares de las tarjetas, sino que brinda soporte operativo a los bancos, quienes son los emisores y responsables frente a sus clientes. Que desconoce su parte si ese saldo fue utilizado por el banco para cancelar otros consumos ya sea en pesos o dólares, o si dicho saldo se encuentra disponible para el actor.

Que es el banco emisor, en su calidad de parte en la relación de consumo, quien tiene la obligación de notificar al cliente la resolución adoptada, canalizar sus reclamos y brindar la información correspondiente, no pudiendo trasladarse a Prisma responsabilidades que le son propias en virtud del vínculo jurídico que mantiene con el usuario.

Por último, solicita el rechazo de la aplicación de la ley de Defensa del Consumidor al presente caso, ya que la relación estaba dada por el padre del actor con el Banco Patagonia, más el actor ninguna vinculación mantiene con las demandadas y menos aún de consumo, por lo que no corresponde la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor al presente caso y por lo tanto se debe rechazar la figura de daño punitivo y de beneficio de justicia gratuita.

Por otra parte, opone Excepción de Falta de Legitimación Pasiva respecto de PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U., toda vez que la misma no tiene ni tuvo relación alguna con la actora, ni con su padre.

Es decir, que no existe vinculación alguna entre los usuarios de tarjetas de crédito y su mandante, las relaciones están dadas entre el usuario de la tarjeta y la entidad emisora, en este caso (Patagonia).

Que sumado a ello, no hay un solo hecho en toda la demanda donde se menciona a su mandante, ni tampoco existe reclamo alguno iniciado por la actora o por el banco ante PRISMA, con lo cual resulta evidente la completa ajenidad de PRISMA al presente reclamo y por ende su falta de legitimación pasiva.

Surge claro que su mandante no tuvo intervención alguna en los hechos de autos y que motivaran la presente acción.

3.- En fecha 03/06/2026 se celebra la Primera Audiencia. En dicha oportunidad, la parte actora ratifica la demanda en todos sus términos y ofrece: cuaderno n°1 prueba documental, cuaderno n°2 informativa, cuaderno n°3 pericial informática. La parte demandada no ofrece ni produce pruebas. Mientras que la parte codemandada Prisma Medios de Pago S.A. ofrece y produce: cuaderno de prueba n° 1 documental y cuaderno n°2 informativa.

4.- En fecha 21/08/2026 se celebra la segunda Audiencia y se producen las pruebas pertinentes.

5.- En fecha 24/08/2026 se practica planilla fiscal y el expediente pasa a despacho para el dictado de Sentencia.

y

Considerando que:

1.- La parte actora inicia juicio de cobro de Daños y Perjuicios en contra de Banco Patagonia y Prisma Medios de Pago S.A.U. La parte codemandada contesta que es ajena al contrato entre el actor y el Banco, por lo que la demanda no puede prosperar contra ella.

2.- Considerando los términos en que fue interpuesta la demanda, resulta evidente que nos encontramos ante una relación de consumo entre el actor y las empresas demandadas.

La controversia se centra en la existencia -o no- la contratación con el Banco Patagonia, en virtud del cual se encontraba abierta una cuenta con el depósito de una suma en dólares, la cual supuestamente no fue reintegrada al accionante.

Por lo tanto este juicio se encuentra alcanzado por la legislación referente a la Defensa del Consumidor que al tener rango constitucional y ser de orden público se tornan operativas por la especial situación de vulnerabilidad negocial en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor o empresario.

3. Habiendo dicho esto y a fin de resolver la cuestión, cabe partir de lo dispuesto por el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, que establece: “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que

correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena".

En este marco normativo, el contrato de emisión de tarjeta de crédito configura una figura jurídica compleja, en la que intervienen diversos sujetos: la entidad emisora, la administradora, la pagadora, el titular o usuario de la tarjeta y el comercio adherido, conformando un entramado de relaciones contractuales funcionalmente vinculadas.

La doctrina ha señalado que estas uniones de contratos constituyen un medio para satisfacer un interés que no podría alcanzarse mediante figuras aisladas ni por la actuación individual de las partes. Dicho interés es de carácter asociativo y se concreta a través de redes contractuales que poseen una finalidad económico-social que trasciende la individualidad de cada contrato y constituye la causa de su unión (Lorenzetti, Ricardo L., "Contratos modernos: ¿conceptos modernos?", LL 1996-E-851; v. también Sala C, en "Mordkovitch, Eduardo Rafael y otro c/ First Data Cono Sur S.R.L. y otros s/ Ordinario", del 8/4/2021).

En este contexto, resulta irrelevante que Prisma no sea quien administre de manera directa la prestación específica del servicio o la contratación cuestionada, toda vez que la interrelación sistémica propia de este tipo de operatorias genera beneficios para todos los integrantes, facilitando el desarrollo y funcionamiento del conjunto.

Por lo tanto, se advierte con claridad la participación de Prisma en el negocio instrumentado a través de contratos conexos que, desde la perspectiva del consumidor, se presentan como una unidad.

En tal sentido, se ha sostenido que "la conexión y vinculación entre los distintos operadores que integran el sistema de oferta del producto (servicio), forman la cadena de comercialización, respondiendo cada uno en forma solidaria. Incluso, en su caso, una vez deslindada la participación y grado de responsabilidad entre las firmas integrantes del sistema, queda a favor de quien responda frente al consumidor la acción de reembolso contra las restantes" (Expte. N° R-1VI-53-CC-2021, "Agencia de Recaudación Tributaria c/ BBVA - Mastercard s/ apelación", Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de Viedma, 29/04/2022, elDial.com - AACD8C).

Asimismo, la jurisprudencia ha destacado que quien utiliza el sistema de tarjeta de crédito se encuentra inserto en un sistema negocial integrado por contratos autónomos pero funcionalmente vinculados, que responden a una finalidad económica común, configurándose un supuesto de conexidad contractual. En tal marco, existe responsabilidad solidaria tanto de la administradora como de la entidad bancaria por los daños que el sistema pueda ocasionar, sin que dicha responsabilidad pueda ser válidamente excluida (conf. Expte. N° 13-02859326-5, "Vendemmia Quesada Franco Abelardo c/ Banco Patagonia S.A. y otros p/ daños y perjuicios", 24/09/2020).

Debe tenerse presente que la conexidad constituye un fenómeno que abarca aquellas relaciones en las que los contratos operan como instrumentos para la realización de una operación económica más amplia. En estos supuestos, la causa se ubica en el sistema contractual en su conjunto, vinculando a sujetos que son parte de distintos contratos, pero que participan de una finalidad económico-social común que trasciende cada vínculo individual (Lorenzetti, R., Tratado de los Contratos, T. I, p. 63, Rubinzal-Culzoni, 1999, citado en "Castellano Carlos Roberto y otros c/ Chevrolet S.A. de Ahorro", sentencia N° 194 del 18/05/2016).

En particular, en lo que respecta a la relación entre la entidad bancaria y la procesadora de tarjetas de crédito, la jurisprudencia ha reconocido que dicho vínculo comercial justifica la aplicación de la responsabilidad solidaria prevista en el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

En efecto, la solidaridad en este tipo de operatorias se impone en razón de la unidad económica que las sustenta y de la finalidad común que las informa; en consecuencia, Prisma resulta responsable en igual medida que el demandado Banco Patagonia.

Por lo que corresponde rechazar el planteo de falta de legitimación pasiva deducida por Prisma Medios de Pago S.A

4. Adelanto que, en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. (VISA) y BANCO PATAGONIA resultan responsables por el incumplimiento del deber de información previsto en la Ley N° 24.240, en cuanto no suministraron a la actora información cierta, clara y detallada, antes, durante y con posterioridad a la relación de consumo, así como también por la vulneración del deber de trato digno.

De las constancias de autos surge que la parte actora acompañó documentación en formato digital: Contrato de cuenta bancaria y tarjeta de crédito entre BANCO PATAGONIA y el Sr. Julio Cesar Herrera, de fecha 02-06-2016; Resumen del periodo junio 2020, donde constan los reintegros en dólares efectuados al Sr. Herrera en fechas 23 y 26 de julio del 2020 de parte de AIRBNB y HotelsCom; Carta documento del Correo Argentino remitida al Banco Patagonia de fecha 11 de agosto de 2022 y oficio contestado por el Banco Patagonia donde informa el saldo en pesos a favor del Sr. Herrera.

Por su parte, el demandado Banco Patagonia no contesta demanda ni ofrece pruebas, sin haberse presentado en el presente proceso.

En este sentido, de la documentación aportada por la parte actora, surge que en la entidad bancaria se encontraban depositadas la suma de USD 1.709,39.

En este contexto, resulta aplicable el principio de las cargas probatorias dinámicas, propio del moderno derecho procesal, en virtud del cual la carga de la prueba recae en la parte que se encuentra en mejores condiciones de producirla (conf. Peyrano, Jorge Chiappini, Julio, “Lineamentos de las cargas probatorias dinámicas”, ED, 107 1005; Peyrano, Jorge; “Doctrina de las cargas probatorias dinámicas”, LL, 1991B, 1034).

De igual manera, el artículo 53 de la Ley 24.240 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, en orden a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio.

La omisión en el cumplimiento de dicha carga probatoria genera una presunción en su contra, en tanto impide tener por acreditados los extremos invocados en su defensa

Sin embargo, en el caso concreto, las demandadas -quienes se encontraban en mejores condiciones técnicas, jurídicas y fácticas para hacerlo- no han logrado acreditar extremos esenciales de su defensa. En particular, el Banco Patagonia no se presentó en el proceso y la codemandada Prisma Medios de Pago se limitó a negar su responsabilidad, sin que se haya explicado de manera adecuada la falta de reintegro de los dólares que se encuentran depositados en la entidad bancaria.

Entonces, conforme se viene reseñando, mediante Carta Documento remitida por la parte actora en fecha 11/08/2022 al Banco Patagonia el reintegro del dinero depositado en sus cuentas. También existió un intercambio de mails entre la parte actora y la entidad bancaria reseñada, los cuales fueron identificados como legítimos mediante informe pericial.

Por otra parte, es oportuno -en esta instancia- mencionar que en el ámbito del derecho de consumo resulta fundamental el deber de información que pesa sobre los proveedores, o la sociedad administradora. Ello encuentra su justificación en la desigualdad existente entre las partes. El art. 4 de la LDC establece un deber de información en cabeza del proveedor, en tanto le impone la obligación de “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 ()”. Este deber es impuesto también por el art. 1100 del CCCN. Sendas disposiciones encuentran su sustento en el art. 42 de la CN, norma que consagra entre los derechos fundamentales de los consumidores, el de acceder a una información adecuada y veraz.

La obligación de informar ha sido conceptualizada como el “deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación y cuyo contenido es el poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra parte si dicha información no se suministra” (Lorenzetti, Ricardo Luís, “Consumidores”, 2da. ed. act., Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2009, p. 205 a 206).

En el presente caso, el consumidor debió haber contado con debida información respecto de las medidas adoptadas por el Banco, es decir, se le debió brindar las explicaciones correspondientes. Destaco que el art. 4 de la LDC, no sólo constituye un principio general en materia de consumo, sino que consagra un derecho subjetivo del consumidor, toda vez que el art. 42 de la Carta Magna al utilizar la expresión “trato equitativo y digno”, se refiere a un aspecto social o externo, es decir al honor y el respeto que se le debe a la persona. Los conceptos de dignidad, no discriminación e igualdad integran el núcleo de derechos personales de nuestro sistema constitucional (art. 16 CN).

En ese orden de ideas, Carlos Ghersi señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4 LCD), la obligación legal de seguridad (art. 5 de la LCD), el trato indigno y las prácticas abusivas (Ghersi, C. “Los nuevos daños en el derecho del consumo. Buenos Aires: La Ley, 07/07/2011), sistema normativo que tienen su correlato en los arts. 1097, 1098, 1100 y concordantes del CCyC (cfr. Sala Iª, CCCC, sentencia N° 185 de fecha 09/05/2016, juicio “Toledo Alicia Maria vs. Banco Santander Rio S.A. s/ mediación [acción de consumo])”.

En consecuencia, el hecho de no haberle informado debidamente al actor se configura, asimismo, como un hecho antijurídico.

La situación a la que fue sometido el Sr. Herrera, evidencia un estado de incertidumbre y desprotección incompatible con el deber de trato digno que deben garantizar los proveedores.

El deber de información busca reducir la asimetría que existe entre el proveedor -persona que conoce los detalles del producto- y el consumidor o usuario, ya que la falta de información o la dificultad para comprender la información brindada desnivela la relación de consumo en detrimento de la parte débil.

El tratamiento en el Código Civil y Comercial, en su art. 1100 lo consagra en los siguientes términos “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 gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión". La exigencia a los proveedores que informen se encuentra en todas las etapas del iter contractual, tanto en la etapa precontractual como en la ejecución del contrato, e incluso en la post contractual. Por su parte las instituciones bancarias o financieras también son alcanzadas por el deber de informar previsto en el art. 4 de la LDC; en cuanto éstas comercializan cosas o servicios deben suministrar a los consumidores o usuarios en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de sus productos.

Así, jurisprudencialmente se ha sostenido que: "El banco sancionado infringe el art. 4 de la ley 24.240, cuando no brinda ninguna indicación que en forma contundente indique al usuario las condiciones del crédito que se le otorgara existiendo una expresión genérica en la cláusula primera de la solicitud de préstamo con garantía hipotecaria suscripta por los denunciantes" (CNFed. Contenciosoadministrativo, Sala V, 19/05/1999, Banco Quilmes S.A. c. Secretaría de Comercio e Inversiones, Albremática 110.187).

No cualquier información basta para cumplir con ese deber. Se debe informar con claridad y veracidad: a) la descripción objetiva del producto o servicio que se comercializa; b) la utilidad del producto; c) la operación económica que se realiza, con indicación del precio, forma o modalidad de pago, si existe financiación, las formas en que esta se llevará a cabo, su condiciones; etc. El consumidor tiene que ver delimitado con claridad qué adquiere y cuál es su costo total (Cfr. SANTARELLI, Fulvio G., en PICASSO-VAZQUEZ FERREYRA, Ley de Defensa del Consumidor Comentada y Anotada, T.1, Parte General, p.68.).

En tales condiciones, no puede considerarse válidamente configurada una contratación informada y consciente por parte del actor, lo que deslegitima los cargos efectuados y compromete la responsabilidad de las demandadas.

Asimismo, la conducta desplegada vulnera el deber de trato digno previsto en el artículo 8 bis de la Ley 24.240, en tanto colocó al actor en una situación de incertidumbre e indefensión, al no haber reintegrado nunca el dinero depositado, cuya causa no fue debidamente informada ni justificada, obligándolo a realizar reclamos sin obtener respuestas adecuadas.

En consecuencia, corresponde tener por configurado el incumplimiento al deber de información y al trato digno, y por consiguiente hacer lugar a la demanda incoada por el Sr. Herrera.

5.- El conjunto de los elementos probatorios mencionados permiten tener por indubitado el incumplimiento y la responsabilidad en cabeza de la empresa demandada, correspondiendo entonces adentrarnos en el análisis de los daños que la actora alega haber sufrido. Sobre esto, tiene dicha reconocida doctrina: "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.-

El deber jurídico genérico, preexistente en toda relación jurídica es el de no dañar, por tanto quien daña debe responder. Es decir que "La obligación de reparar nace pues del incumplimiento o violación de un deber jurídico que es, en última instancia, la regla general que prescribe a todo hombre no cometer faltas...". Ripert, Georges - Boulanger, Jean, Tratado de Derecho Civil según el Tratado de Planiol, Ed.LL, Bs. As. 1965.

Consecuentemente, corresponde analizar la procedencia y cuantificación de los daños cuya reparación persigue la parte actora.

a) En primer lugar, solicita el reintegro del dinero depositado Tal pretensión resulta procedente, por lo que corresponde ordenar que, una vez firme la presente sentencia, se proceda al reintegro de la suma de USD 1.700,33 (dólares estadounidenses mil setecientos con 33/100), con más los intereses calculados a la tasa activa conforme el BNA, desde el momento de la interpelación en mora a través de Carta Documento (11/08/2022) y hasta su efectivo pago.

En cuanto al reintegro de los gastos derivados de las carta documento remitida, costo de apersonamiento personal, costos del proceso sucesorio; cabe señalar que los mismos integran el concepto de costas. En efecto, adelantando criterio, corresponde que tales erogaciones sean soportadas por la parte vencida, en tanto constituyen desembolsos efectuados con la finalidad de evitar el litigio. En este sentido, se ha sostenido que “los desembolsos inherentes a los informes y comunicaciones extrajudiciales que el actor realice antes de instaurar la demanda configuran, en principio, gastos destinados a evitar el pleito, quedando comprendidos en la genérica condena en costas aplicada al vencido, los cuales deberán ser incluidos en la liquidación de daños causídicos correspondientes a la liquidación que se practique en la etapa de ejecución de sentencia” (ob. cit., pág. 335; cfr. CCCC, del Centro Judicial Capital Sala 3, Sent. N° 573 del 03/11/2017 y Sent. N° 137 del 28/03/2018).

b).- Lucro Cesante: manifiesta que, como consecuencia del accionar doloso del demandado, se vio imposibilitado de la real imposibilidad de

invertir los fondos de manera mensual con intereses compuestos, en bonossoberanos, acciones, operaciones de dólar mep, plazos fijos, fondos comunes de inversiones, etc.. Por lo que la actora reclama en este rubro, de manera estimativa, la suma de USD 700, o bien la mayor o menor cifra que se considere corresponder con arreglo a derecho.

Cabe señalar que el lucro cesante es la ganancia o utilidad de que se vio privada el acreedor a raíz del acto ilícito, lo cual implica una falta de ganancia o de acrecentamiento patrimonial que razonablemente la victima hubiera podido obtener de no haberse producido el evento.

Pongo de resalto que el lucro cesante es de carácter restrictivo porque se indemniza únicamente por la pérdida efectiva de ganancias probadas que derivan directamente del daño, evitando la compensación de expectativas hipotéticas o ganancias futuras inciertas.

En el caso bajo estudio, no se ha acreditado que la falta de disponibilidad de la suma depositada, no pudo ser aprovechada por la actora, limitándose solo a relatar un hecho hipotético de inversiones del dinero dando como ejemplo la suba de acciones de distintas empresas.

. En consecuencia, no procede el rubro por lucro cesante, en tanto no se encuentra debidamente probado el perjuicio económico concreto derivado del hecho dañoso.

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

constituyen sus más gratos afectos (cf. Lowenrosen, Flavio, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores”, elDial.com - DC5F8). La doctrina mayoritaria considera que la reparación pecuniaria del daño moral es resarcitoria. Se busca proporcionar al lesionado o perjudicado una satisfacción por la aflicción y la ofensa que se le causó, que le otorgue no ciertamente una indemnización propiamente dicha o un equivalente mensurable por la pérdida de su tranquilidad y placer de vivir, pero sí una cierta compensación por la ofensa sufrida y por la injusticia contra él personalmente cometida. Desde este punto de vista el dinero del dolor no sólo hace referencia al menoscabo sufrido por el lesionado, sino principalmente a la actuación del dañador, es decir, al mayor o menor carácter ofensivo y reprochable de su proceder. El daño moral consiste “no sólo en el dolor, padecimiento o sufrimiento espiritual del individuo”, sino también en la “privación de momentos de satisfacción y felicidad en la vida del damnificado -víctima o reclamante- y que en definitiva influyen negativamente en la calidad de vida de las personas” (Highton, Elena I. - Gregorio, Carlos G. - Álvarez, Gladys S. “Cuantificación de Daños Personales. Publicidad de los precedentes y posibilidad de generar un baremo flexible a los fines de facilitar decisiones homogéneas y equilibradas”, Revista de Derecho Privado y Comunitario 21, Derecho y Economía, pág.127).

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

En efecto, las particularidades del caso muestran que el actor recibió una atención deficiente por parte de las demandadas, 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).

A fin de cuantificar los perjuicios sufridos por el actor, corresponde tener en consideración, además de las afecciones ya descriptas, el extenso período de tiempo transcurrido desde el inicio de la situación que dio origen al presente reclamo, circunstancia que indudablemente ha intensificado los sentimientos de frustración, incertidumbre y malestar padecidos.

En virtud de lo expuesto corresponde hacer lugar a lo requerido por la parte actora y en consecuencia ordenar a los demandados a abonar, la suma de $ 1.500.000 en concepto de daño moral.

A pesar de que la parte actora requirió una suma menor, teniendo en cuenta los malestares y las angustias que un evento como el de este juicio pudo haber generado en personas con las condiciones de la demandante, entiendo que los importes reclamados al momento de la demanda son exiguos, por lo que, de acuerdo a doctrina y jurisprudencia imperante deben se fijados en la suma establecida.

d) Daño Punitivo: Reclama la parte actora daños punitivos invocando el artículo 52 bis de la ley de protección al consumidor, por la suma que se estime adecuada teniendo en cuenta la naturaleza de la falta descripta y demás características del caso.

La ley 26.361 (que reformó la ley 24.240) incorporó institutos inéditos para nuestro ordenamiento jurídico; entre ellos los daños punitivos. Estos daños son definidos por la propia norma que los regula como multas civiles que el juez puede aplicar a pedido de parte, pudiendo establecer su cuantía según la gravedad del daño y las circunstancias del caso.

Estas multas tienen una doble finalidad (reparatoria y disuasoria). No se puede permitir que pagar una indemnización sea más barato para el proveedor que evitar la ocurrencia del daño. Se castiga al demandado por una conducta grave y se desalienta esa conducta en el futuro.

Como ya lo resolvimos en otra causa: “Rivadeneira Patricia del Carmen c/ Fadua Tucumán S.A. s/ Cobro de Pesos” Expte: 383/15; el daño punitivo tiene un propósito netamente sancionatorio de un perjuicio que resulta intolerable siendo su finalidad punir graves inconductas y prevenir el acaecimiento de hechos similares. La pena privada está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz Rubén y Pizarrro Ramón . “Reformas a la ley de Defensa al consumidor “ La Ley, 2009-B-949).

En el caso bajo análisis, la parte actora remitió oficio, carta documento, intentó arribar a una solución mediante instancia de mediación y, ante la falta de acuerdo, se vio obligada a promover la presente acción judicial.

Por su parte, las firmas accionadas no demostraron voluntad alguna de revertir su conducta. Por el contrario, persistieron en su accionar disvalioso: el Banco Patagonia omitió brindar la información necesaria y adecuada, por una parte incumplió el deber de información y colaboración que debe prestar toda empresa prestadora de un servicio . Tal como ya lo expuse, el banco en ningún momento ofreció a su cliente información clara y precisa sobre los interrogantes que le planteaba, sino que también pondero especialmente su conducta reprochable al prolongar el cumplimiento de lo solicitado, que podrían haber atendido en el primer reclamo. El silencio en autos refleja indiferencia frente a los derechos del consumidor, mientras que Prisma Medios de Pago S.A.U. negó la existencia de una relación de consumo con la actora.

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

Respecto a la cuantía cabe considerar:

Graduación de la multa: El artículo 52 bis deja librado a la discrecionalidad judicial la graduación de los daños punitivos que requiere tener en cuenta la gravedad de la falta y demás circunstancias del caso.

La función preventiva de la multa civil exige que el monto de la misma sea importante como para que el proveedor se vea inducido a actuar en el futuro con la diligencia adecuada y a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar el más mínimo riesgo de que situaciones semejantes se reiteren.

Atento a lo resuelto en “Cardozo Raúl Enrique c/ Tevelin SA s/ Contrato (Expte. N° 556/14)”. Estimo prudente, dentro de la discrecionalidad que me otorga la ley, fijar el daño punitivo en el equivalente al valor de cinco (5) canastas básicas totales para el hogar tipo 3, las cuales serán determinadas al momento de ejecución de sentencia.

6.- A fin de otorgar claridad respecto de los rubros que resultan procedentes, corresponde señalar que los importes a reintegrar deberán liquidarse con más los intereses calculados a la tasa activa, desde el momento de la interpelación en mora a través de Carta Documento (11/08/2022) y hasta su efectivo pago.

En cuanto al daño moral reconocido, corresponde adicionar un interés del ocho por ciento (8%) anual desde la fecha de la intimación al Banco Patagonia, el 11/08/2022, 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.

Por último, 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 cinco (5) canastas básicas totales correspondientes al hogar tipo 3.

7.- Las costas se imponen a las demandadas vencida por ser ley expresa (art. 61 del CPCCT).

Por ello,

RESUELVO:

I.- NO HACER LUGAR a la Excepción de Falta de Legitimación Pasiva interpuesta por Prisma Medios de Pago S.A.

II.- HACER LUGAR a la demanda entablada por Sr. Julio Francisco Herrera DNI N°34.096.334 en contra de Banco Patagonia y Prisma Medios de Pago S.A. En consecuencia, se ordena a las demandadas a que proceda al reintegro de la suma de USD1.700,33(dólares estadounidenses mil setecientos con 33/100); a abonar la suma de $1.500.000 (pesos un millón quinientos mil) en concepto de daño moral y la suma equivalente al valor de 5 (cinco) canastas básicas totales correspondientes al hogar tipo 3, dentro del plazo de diez días de quedar firme la presente, con los intereses establecidos en el punto 6 de los considerandos.

III.- COSTAS a la parte demandada.

IV.- HONORARIOS oportunamente.

HÁGASE SABER

Actuación firmada en fecha 11/09/2026

Certificado digital:
CN=DIP TARTALO Eduardo Jose, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20220703984

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