001133/2025

En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los ocho días del mes de julio del año dos mil veintiséis, se reúne en acuerdo la **Sala 3** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia de la Dra. Verónica Daniela Robert y la vicepresidencia del Dr. Manuel Horacio Pis Diez (Acuerdo Plenario nro. 5394/2025, arts. 1 a 5), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **" <PER_1> c/ <PER_2> S/SUMARISIMO – ley de defensa del consumidor", expte. nro.1133/2025**, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial – Secretaría N° 1- (expte. nro. 485/24), y atento al resultado del sorteo de fecha 10 de junio de 2026 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial), correspondió el siguiente orden para la votación: Dr. Manuel Horacio Pis Diez y Dra. Verónica Daniela Robert.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA:** ¿Es justa la Sentencia nro.151/2025 de fecha primero de septiembre de 2025? y **SEGUNDA:** ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, el Dr. Pis Diez dijo:

I. Antecedentes:

I.1. *Los recursos:*

Llegan estos autos a conocimiento de este tribunal de apelaciones en virtud de los recursos que interpusieran la codemandada <PER_3> (ID 2042675); la parte actora (ID 2047873); la demandada <PER_2>(ID 2051205), en contra de la sentencia definitiva N° 151/2025, dictada el 01/09/2025.

Documento anonimizado por AymurAI

Concedidos que fueron sendos recursos, expresaron agravios en ID 2059209, ID 2062046, e ID 2064462 respectivamente.

Obra la réplica de la parte actora, en ID 2066834.

I. 2. *Traba de la litis:*

El Sr. <PER_1> interpuso demanda en contra de <PER_2>. a efectos que se lo condene al pago de la suma de $22.481.146,06, más intereses. Asimismo solicitó se declare que no es deudor de la suma de U$S 612,78 –con más U$S 7,5 en concepto de sellado- y se disponga la corrección de los registros que lo perjudican. Además peticionó que se mande publicar las partes pertinentes de la sentencia por considerar afectada su honra.

Al relatar los hechos en que funda tales pretensiones refirió que durante una visita a la ciudad de Encarnación (Paraguay), en el mes de octubre de 2.023, un local comercial cargó a tres tarjetas de crédito compras que fueron abonadas en efectivo.

Explicó que todos los trámites efectuados por desconocimiento de los cargos, solo aquel que fue cargado a la tarjeta <TEXTO_ANONIMIZAR> emitida por el <PER_2>, fue rechazado.

Destacó que por falta de pago de los cargos impugnados, el actor fue registrado como deudor moroso con alto riesgo de insolvencia.

Detalló y cuantificó las partidas reclamadas:

$300.000 en concepto de tratamiento psicológico; $9.217.201,75 en concepto de daño extrapatrimonial; y $12.963.994,31 en concepto de daño punitivo.

Mediante escrito electrónico ID 1692039, amplió demanda en contra de <PER_3>.

Documento anonimizado por AymurAI

En tiempo oportuno compareció <PER_2> a contestar demanda peticionando su rechazo. Controvirtió los hechos alegados por la contraria y dio la versión que hace a su defensa.

Sostuvo que se pretende responsabilizar al Banco del daño causado por la maniobra del comerciante y que no resulta posible consentir que una persona, primero realice una compra y que, luego, la desconozca.

Justificó la inclusión del accionante en la Central de Deudores como una consecuencia lógica y necesaria de la falta de pago.

Impugnó la procedencia y extensión de las partidas indemnizatorias reclamadas.

<PER_3> contestó el traslado de la demanda y solicitó su rechazo en escrito aparte.

Después de controvertir la plataforma fáctica del caso, argumentó en su defensa efectuando consideraciones respecto a la modalidad de la compra elegida por el actor y el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito.

Sostuvo que por cuanto están ausentes los presupuestos de la responsabilidad civil la acción es improcedente.

Impugnó la procedencia y extensión de las partidas

Producida que fue la prueba ofrecida por las partes y admitida por el tribunal se dictó sentencia.

El sentenciante hizo lugar parcialmente a la demanda que <PER_1> entabló en contra de <PER_2> y <PER_3> y, en consecuencia, condenó solidariamente a las accionadas a rectificar la información oportunamente suministrada a la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina, en cuanto a la ausencia de

Documento anonimizado por AymurAI

deuda imputable al actor por falta de pago del resumen de tarjeta de crédito <TEXTO_ANONIMIZAR>. Asimismo condenó a las demandadas a pagar al accionante la suma de $8.896.007, más intereses. Dejó sentado que, en virtud de lo normado por el inciso c) del artículo 770 del Código Civil y Comercial, en el supuesto de falta de pago de la liquidación de la condena que, eventualmente pudiere ser practicada, los intereses devengados desde la notificación del traslado de la demanda y hasta el vencimiento del emplazamiento a abonar una cantidad determinada de pesos, se capitalizarán de pleno derecho. Impuso las costas a las demandadas vencidas. Reguló los honorarios de los profesionales intervinientes.

II. Agravios:

Como anticipé, frente a la solución de grado se alzaron todas las partes.

<PER_3> critica la condena solidaria aduciendo ausencia de vínculo contractual con el actor; plantea inexistencia de responsabilidad a partir de lo normado en el art. 43 Ley 25065; objeta las partidas por daño moral y punitivo.

La parte actora cuestiona la negativa a publicar la sentencia; la cuantificación del daño moral y del daño punitivo.

<PER_2> se alza contra: la determinación de la responsabilidad por la que se la condena y la procedencia de los rubros indemnizatorios.

II.1. Agravios sobre la atribución de responsabilidad decidida en autos.

a) Fundamentos de <PER_3>.

Documento anonimizado por AymurAI

En su primer agravio cuestiona la condena solidaria alegando que no es una empresa que establezca vínculos contractuales con los usuarios de tarjetas de Crédito/débito, sino que ese lazo lo establecen los usuarios con los Bancos emisores (en este caso <PER_2>, que son ante quienes suscriben el Contrato.

Explica que <PER_3> se limita a realizar el procesamiento de datos de tarjetas de crédito a favor del Banco –único con quien se vincula-, otorgando autorizaciones de ventas según existan denuncias de hurto o pérdidas de las tarjetas o sobre los límites de crédito de las tarjetas y su situación de pago y vigencia, datos que se encuentran en cabeza de los bancos emisores y le proporcionan. Agrega que además se encarga de realizar el clearing de liquidaciones entre entidades pagadoras y emisoras, realiza el análisis de fraudes, careciendo de relación alguna con los usuarios y/o los comercios.

Dice que omitiendo ello el a-quo entiende que existió negligencia por parte de las demandadas toda vez que no brindaron soluciones a la parte actora no obstante haber reconocido el actor que contrató con el Banco y que estamos en presencia de una controversia.

Plantea que a todo evento, quien consignó el tipo de moneda de la operación fue el comercio y quien persiguió el cobro de la deuda fue el Banco.

A continuación en el segundo punto se agravia de la condena solidaria aduciendo que surge de la prueba producida en autos que el meollo del presente pleito se encuentra en el contrato suscripto entre el proveedor del servicio y el titular de la tarjeta de crédito,

Documento anonimizado por AymurAI

operación a la cual tanto el administrador de la tarjeta, como el emisor resultan absolutamente ajenos.

Explica que la cuestión debatida en autos se encuentra prevista por lo dispuesto por el artículo 43 de la ley de Tarjeta de Crédito N° 25065 que establece que "el emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio".

Sostiene que la normativa prevé que ante discrepancias entre el comercio y el adquirente del servicio, el emisor de la tarjeta de crédito es ajeno a la controversia que se suscite, regla que resulta aplicable aún más al administrador del sistema de tarjeta de crédito.

Argumenta que la responsabilidad que prevé el artículo 43 de la Ley N° 25065 solamente se extiende al emisor, cuando éste de alguna manera asegure a los usuarios una determinada condición o calidad de los productos ofrecidos o del proveedor que los ofrece, lo que no acontece en el caso de marras.

En función de las disposiciones de dicho artículo dice que el actor debe zanjar sus diferencias exclusivamente con el comercio demandado, resultando la apelante ajena.

Plantea la aplicación del ley especial que regula el sistema de tarjeta de crédito -N° 25065- por sobre el régimen del consumidor previsto por la Ley N° 24240 que es una ley de índole general que se aplica en forma supletoria al referido sistema. Invoca el art. 3 Ley 25065.

Documento anonimizado por AymurAI

Argumenta que el emisor –y el administrador- de la tarjeta son absolutamente ajenos al reclamo de la actora, ignorando la misma que en definitiva el sistema de tarjeta es un medio de pago para adquirir productos/servicios como ocurrió en el caso de marras y no provee servicio alguno al usuario.

Plantea que, no interpretarlo de esa manera, sería equivalente a hacer responsable al Administrador de Tarjetas de Crédito por todas aquellas compras que se hacen con este medio de pago y que resultan que el servicio o producto adquiridos devienen defectuosos y/o presentan características distintas a las ofrecidas por los comercios, lo que a su entender no resiste análisis.

Justifica su posición a partir de transcripciones jurisprudenciales que entiende aplicables al caso.

Concluye que en todo momento la actora reconoce que realizó la operación voluntariamente y que atento a no recibir la confirmación por parte del comercio, decidió efectuar una nueva compra por lo que se trata de una controversia entre la usuaria y el comercio quien, al fin y al cabo, percibió los fondos de la operación cuestionada.

b) Fundamentos del <PER_2>.

En su primer agravio cuestiona la atribución de responsabilidad y condena solidaria basando su crítica en cuatro ejes: tendenciosa valoración de la prueba; apartamiento de las circunstancias del caso: incumplimientos no probados; plataforma fáctica no aplicable en autos; crítica injustificada a inclusión en la Central de Deudores del Banco Central.

Respecto al primer tópico dice que la sentencia lo agravia en tanto y en cuanto se la condena partiendo de

Documento anonimizado por AymurAI

una tendenciosa valoración de los hechos probados, apartándose para ello de las pruebas producidas en autos o tergiversándolas a los fines de fallar en su contra.

Cuestiona las conclusiones arribadas por el juez en los considerandos 1° y 7° a efectos de imputarle una serie de incumplimientos y responsabilizarlo, aduciendo que son contrarias a la realidad de los hechos.

Dice que las afirmaciones que transcribe, se apartan de la prueba producida en autos y que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Arguye que no es veraz como erróneamente lo postula el juez, que se desconozcan los motivos por los cuáles se rechazó el reclamo formulado por el actor o que estos no hayan sido exteriorizados, sino que se le comunicó que "(...) al tener chip la tarjeta, la compra se realizó mientras la tarjeta se encontraba en poder del consumidor hecho que jamás fue negado".

Señala que el rechazo y su motivo fue confirmado vía email por <PER_3> y luego informado al cliente por el Banco mediante email enviado en fecha 02/01/2024; por lo que lo afirmado arbitrariamente por el juez se aparta de lo acreditado y carece de fundamento.

Concluye que el rechazo al reclamo del cliente cumplió en un todo con la normativa vigente, se lo informó y asesoró sobre los pasos a seguir, se aguardó la resolución al respecto y fue comunicada con sus motivos oportunamente.

A continuación, en el acápite b. Plataforma fáctica no aplicable al caso, objeta que el juez afirmara que la actuación del Banco pone de manifiesto una evidente desconexión, en general con la problemática de los consumidores financieros ante la manipulación en los

Documento anonimizado por AymurAI

comercio de las tarjetas de crédito- y que motivaron el dictado de la Resolución N° 87/2024 de la Secretaría de Comercio de la Nación; y que ante el cuadro de situación que llevó a la Secretaría de Comercio a dictar la ya citada resolución, la postura asumida por las accionadas, además de dogmática, pone en evidencia un claro desprecio por el riesgo al que se encuentra expuesto el consumidor cuando hace uso de una tarjeta de crédito.

Dice que los supuestos de hecho que ameritaron el dictado de la normativa aludida no son compatibles con el supuesto de autos.

Argumenta que la Resolución N° 87/2024, tiene por objeto proteger a los consumidores de fraudes informáticos consistentes en capturar los datos de las tarjetas de crédito compra o débito, para luego ser utilizados en la comisión de hechos ilícitos, aprovechando situaciones en que los mismos pierden el control –aun temporario- de la tarjeta al efectuar una compra.

Dice que la norma obliga a los comercios operar con terminales electrónicas para el pago (terminales de captura de datos o "POS") que deberán poder a disposición del consumidor a fin de que en ningún momento éste pierda el control o quede desapoderado de su tarjeta, y ello no sucedió en autos.

Expresa que, conforme las propias manifestaciones del Sr. <PER_1> no perdió a lo largo de toda la transacción el poder o control sobre su tarjeta, lo que justamente esgrimió <PER_3> y el Banco al desconocer el reclamo.

Documento anonimizado por AymurAI

Advierte que al contar la tarjeta con un chip, el mismo fue leído correctamente, mientras se encontraba en poder del consumidor, hecho que no fue negado en ningún momento.

Reitera que las circunstancias de autos distan de la situación fáctica descripta en la normativa, dado que aquí no existió una duplicación de datos de la tarjeta que fueron utilizados a posteriori en la comisión de hechos ilícitos, sino que hubo una lectura correcta del chip y la operación fue efectivamente procesada.

Plantea que si luego el comerciante informó a la actora lo contrario y motivó a que ésta abonara en efectivo, son hechos que no pudieron ser acreditados en autos y en su caso atribuibles al accionar de un tercero por el cual no debe responder (art. 43 Ley 25065).

Asevera que el magistrado de grado, centra la problemática de marras de modo absolutamente erróneo y arbitrario, en el marco de una normativa que recepta supuestos de hechos diversos a los aquí ventilados.

A continuación denuncia una crítica errónea e injustificada a inclusión en la Central de Deudores del Banco Central, aduciendo que la estimación efectuada en torno al punto es arbitraria y contraria a derecho.

Dice que el sostener que la denuncia a la Central implica un ejercicio abusivo, considerando que el saldo impago es una suma irrisoria U$S 620,13 y que tal inscripción es desproporcionada con el monto reclamado, implica hacer una distinción que la ley no efectúa.

Sostiene que calificaciones como "irrisoria" respecto de la suma reclamada no sólo falta el respeto al propio reclamante sino que ventila una apreciación de carácter absolutamente arbitraria por parte del juez.

Documento anonimizado por AymurAI

Señala que la Central es un informe conformado por los datos que las entidades financiera, entre otras, deben obligatoriamente remitir a través del Régimen de Informativo "Deudores del Sistema financiero" al Banco Central detallando la totalidad de las financiaciones con la correspondiente situación de cada deudor de acuerdo a las Normas sobre Clasificación de deudores" (Comunicación "A" 8215, T.O. al 13/03/2025).

A partir de ello alega que, la inclusión del demandante en tal Registro es una consecuencia lógica y necesaria de la deuda que el actor contrajo y cuyo desconocimiento fue rechazado fundada y oportunamente.

Dice que esta forma el magistrado le reprocha haber cumplido con su deber y en función de sus propios criterios absolutamente subjetivos formula distinciones donde la ley no distingue.

Como corolario del punto dice que es la arbitrariedad del juez la que con absoluto desapego de la normativa vigente lleva a calificar la actuación del <PER_2> como "abusiva" o "desproporcionada", y que luego lo lleva también a condenarlo a abonar una multa civil.

A continuación, sostiene que el magistrado valora incumplimientos no probados respecto de los deberes de información clara y veraz y la tutela de los intereses económicos de los usuarios.

Sostiene que de las probanzas colectadas en autos, no surge evidencia alguna de que haya incumplido con los deberes a ella impuestos.

Le resulta una obviedad que existe un estándar de seguridad por cuyo cumplimiento las entidades financieras deben velar (art. 42 CN y ART. 5 Ley 24240); más aclara que dicha obligación no puede considerarse

Documento anonimizado por AymurAI

de resultado. Transcribe doctrina y jurisprudencia al efecto de sostener su postura.

A partir de lo expuesto, afirmó que la sentencia es el resultado de una interpretación errónea, arbitaria y desajustada de los hechos.

Advierte que de la sentencia se colige que lo único que se reprocha es el cumplimiento de la normativa que lo rige, y todo el esfuerzo argumental del juez está dirigido a tergiversar la realidad de los hechos transformando tales cumplimientos en actos reprochables.

Primero porque el rechazo del reclamo no fue infundado, ni desconocido, segundo porque se encuadra el caso en una plataforma fáctica que describe una situación contraria a la de autos; y finalmente porque se le reprocha la inclusión del cliente en la Central de Deudores cuando ello es lo que debió hacer necesariamente de acuerdo a la propia normativa.

A partir de lo expuesto asevera que no existe responsabilidad porque no incurrió en un obrar antijurídico.

Reitera que no existe ningún tipo de relación de causalidad entre conducta alguna del Banco y el daño presuntamente sufrido por el cliente acreditado en autos toda vez que el cliente jamás perdió el control sobre su tarjeta, que el chip fue leído correctamente y la operación en consecuencia procesada.

Plantea que si fuera cierto que el comerciante informó que la operación fue rechazada y el debió pagar en efectivo, tal accionar no le es atribuible; sino en todo caso reprochable a un tercero por el cual el Banco no debe responder.

Documento anonimizado por AymurAI

Reflexiona que, si cualquier desconocimiento debiera ser aceptado por las entidades bancarias, sería muy sencillo hacer caer cualquier operación concertada voluntariamente; y no es ello lo que expresa ni manda la norma (art. 27 y sigs. de la Ley 25065).

En el entendimiento que la sentencia dictada en primera instancia carece de fundamento, e incurre en un apartamiento flagrante de la prueba obrante en el expediente y las circunstancias del caso, peticiona sea revocada en todos sus términos.

II. 2 Agravios sobre las partidas indemnizatorias. Daño extrapatrimonial.

a) Fundamentos de <PER_3>.

En su tercer agravio la codemandada objeta la admisión del daño moral en la suma de $2.896.007.

Sostiene que más allá de la falta de acreditación de los pesares denunciados, no existe conducta que le sea atribuible que pueda ser generadora de los daños que alega haber sufrido el actor.

Señala que cumplió con su labor, procesando la devolución que realizó el comercio y que la sentencia infunde en un grosero error responsabilizándola por este perjuicio.

Reitera que no financia los consumos del usuario de la tarjeta de crédito y menos aún quien percibe fondos de las mismas, razón por la cual no puede condenársela si cumplió en tiempo y forma con su labor dentro del sistema al cual pertenece.

Arguye que no se puede inferir que la actora padeció de su parte un trato indigno; ni que incumpliera con el deber de información; ni que los reclamos fueron desoídos.

Documento anonimizado por AymurAI

Insiste en que la relación que existe es entre la parte actora como titular de una tarjeta de crédito, y la entidad emisora; y por otro lado la actora contrató con el comercio, cuyas condiciones son ajenas a <PER_3>.

Reitera que no le prestó servicio alguno al actor, porque ninguna vinculación contractual mantuvo en relación con la totalidad de los reclamos efectuados en autos; no emitió tarjeta de crédito alguna, no cobró los resúmenes de tarjeta, no efectuó débito alguno sobre la cuenta bancaria de la actora, lo que fue realizado por la entidad emisora.

Alega haber obrado con total diligencia respecto al reclamo incoado por la actora procesando la devolución realizada por el comercio, siendo labor de la entidad bancaria acreditar los fondos en su cuenta.

Sostiene que le son ajenos los motivos por los cuales el emisor demoró en acreditar los fondos en la cuenta del actor y de ningún modo se puede inferir mínimamente el daño moral que le reclama.

Argumenta además, que para que un incumplimiento contractual conlleve un daño moral resarcible es preciso que la afectación íntima trascienda las alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios, y su existencia debe ser apreciada con criterio restrictivo conforme el art. 522 del CC. Dice que, quien peticiona el resarcimiento debe acreditarlo toda vez que no se presume, siendo potestativo del magistrado fijar el mismo.

Y seguidamente plantea que en autos no medió incumplimiento contractual que le sea atribuible y tampoco se advierten consecuencias espirituales para la

Documento anonimizado por AymurAI

actora ni menos aún lesiones en su estado de ánimo, en lo que respecta a su actuación.

Dice que toda vez que la actitud antijurídica achacada por la actora se refiere concretamente a la demora en el reintegro de un cargo, circunstancia que le es ajena no debe prosperar.

Finalmente entiende que la suma concedida en concepto de daño moral resulta completamente desproporcionada.

b) Fundamentos del <PER_2>.

La entidad bancaria también se agravia por cuanto fue admitida la partida en concepto de daño moral, aduciendo que el magistrado funda la partida en circunstancias que no surgen de la prueba rendida en autos (la falta de respuesta acorde) y en la inscripción de la Actora en la Central de deudores, ordenando en consecuencia a las condenadas a rectificar la información oportunamente brindada, circunstancias que, como ya refiriera, derivan de una interpretación errónea y arbitraria de los hechos de marras.

Alude nuevamente a los argumentos expuestos en agravio precedente respecto a su obligación de cumplir la normativa vigente.

Plantea que, si bien es cierto que la inclusión injustificada de un deudor puede dar lugar a la reparación por daño moral, la del actor en tal Central, lejos de ser errónea o injustificada, ha resultado la consecuencia de un incumplimiento previo del deudor conforme surge de la normativa vigente.

También alude al criterio estricto, con que debe ser valorado el daño reclamado y a la necesidad de

Documento anonimizado por AymurAI

acreditación del perjuicio. Efectúa transcripciones jurisprudenciales.

c) Fundamentos de la parte actora.

Por su parte, el accionante critica la cuantía de la partida aduciendo que es objetivamente baja.

Sostiene que la opinión del juez sobre la falta de seriedad de la postulación efectuada por su parte, es errada.

Explica que el juez estableció la prestación de un pasaje a Buenos Aires a su plena discrecionalidad o arbitrariedad. Entiende que el decisorio vulnerado la seguridad jurídica y la garantía de igualdad constitucional ante la ley y a obtener un fallo razonablemente similar al que obtuvieron otros justiciables a los que alude a efectos de graficar su queja.

Considera que el art. 1741 debe leerse en diálogo de fuentes y con conocimiento general de la materia pues no es una isla jurídica.

Postula que si bien el juez tiene facultades para determinar la indemnización del daño probado, ello no lo desgrava del deber de fundar los motivos de su decisión, lo que no ocurrió.

Afirma que tampoco puede cuantificar un monto de daños idénticos de forma tan variable. Considera que resulta fundamental tratar de uniformar los criterios conforme los valores usuales de la jurisprudencia, porque ello permite acceder a la seguridad jurídica, E igualdad y prever los resultados del proceso, lo que evita la litigiosidad.

Sostiene que la conducta esperable es que el Poder Judicial se comporte de similar forma a la que ya se ha

Documento anonimizado por AymurAI

comportado, máxime cuando el juez tenía las herramientas para controlar su decisorio y los valores fijados frente a otros casos.

Con fundamento en los precedentes y sus valores actualizados dice que deben establecerse mayores satisfacciones sustitutivas, para acceder de forma razonada y fundada a soluciones más parejas con las que obtuvieron otros justiciables.

Advierte además que el daño sufrido se ponderó con prescindencia de la duración del perjuicio y de su situación en el BCRA, ya que pese a estar en juicio, el demandado agravó la situación por lo que el daño también es mayor al ponderado en gravedad y extensión.

Requiere se eleve la suma condenada en concepto de daño moral.

II.3 Agravios sobre las partidas indemnizatorias.

Daño punitivo.

a) Fundamentos de <PER_3>.

Le genera agravio a la recurrente la admisión de la partida en la exorbitante suma de $6.000.000.

Dice que el fallo omite desarrollar cuales fueron las acciones u omisiones que justifican tal sanción, por lo que la concesión del rubro carece de argumentación y sustento.

Asevera que no existe una sola conducta que amerite la aplicación de la multa civil a su respecto. Insiste en los argumentos aportados en los agravios precedentes relativos a la ausencia de prestación de servicios al actor, alegando diligencia en su obrar.

Argumenta en torno a la finalidad sancionatoria del concepto y los requisitos de procedencia para luego

Documento anonimizado por AymurAI

afirmar que no se verifican en el caso en lo que a su parte respecta.

Concluye que por cuanto la figura prevista en el artículo 52 bis de la Ley 24240 no es aplicable al presente pleito porque se encuentra acreditado que procesó el reclamo de la actora y el Banco reintegró las sumas, la multa debe revocarse.

b) Fundamentos del <PER_2>.

La codemandada también objeta la procedencia de la partida aduciendo que no se verifican los requisitos de procedencia de la multa, ni el <PER_2>. actuó de la manera en que el juez lo presenta.

Dice que no se evidencia en autos el presupuesto básico para la imposición de la multa civil "proveedor que no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales" respecto del consumidor; sino que está demostrado en autos que cumplió acabadamente con la normativa vigente, lo que el magistrado termina castigando.

Expone que de la lectura de los requisitos citados por el propio magistrado se colige, de manera palmaria y definitiva la improcedencia de los daños punitivos a su respecto pues no se verifica una conducta deliberada, con culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, o cercana a la malicia, de su parte.

Arguye que contrariamente a la valoración efectuada y con prescindencia de la existencia o no del hecho invocado por la actora, la conducta posterior frente al reclamo no ha sido siquiera cuestionable.

Dice que la improcedencia de la sanción surge de la descripción somera y abstracta de las conductas que

Documento anonimizado por AymurAI

presuntamente le son atribuibles y que lo harían pasible de aplicación.

Critica que el magistrado citara nuevamente la Resolución 87/94, porque parte de un presupuesto fáctico diverso al ventilado en autos. Insiste en los argumentos ya otorgados en agravios previos.

Dice que la decisión es contraria a la realidad fáctica y que no describe cuáles conductas le resultan tan reprochables que denotan un desprecio hacia el consumidor o una ausencia de "actitud proactiva".

Aduce que quedó acreditado en autos, que en todo momento brindó asistencia al cliente, comunicó la resolución del caso adoptada por <PER_3>, dio respuesta a cada requerimiento de información que le fue solicitado, conductas que lejos están de menospreciar los derechos del cliente.

Reitera que el magistrado pretende castigarla por haber cumplido con la normativa vigente, pues la inscripción en la Central de Deudores es una consecuencia lógica y necesaria de los incumplimientos en el sistema financiero conforme Comunicación "A" 8215 T.O. al 13/03/2025.

Insiste que la apreciación del magistrado acerca de la desproporción entre la inscripción en la Central de Deudores, y el monto de U$S 620,13 implica efectuar distinciones (en función de sus propios criterios de carácter absolutamente subjetivos) donde la ley no distingue.

Dice que aseverar que esa suma de dinero o cualquier otra es baja o irrisoria dista del criterio adoptado por la norma que no efectúa distinciones de tal naturaleza.

Documento anonimizado por AymurAI

Advierte que las circunstancias a las que refiere el juez lejos están de considerarse una falta de asistencia o trato inadecuado.

Alega haber cumplido en todo con su deber de información asesorando al cliente e informando los pasos a seguir, esperar la decisión de <PER_3> comunicándola oportunamente y dar respuesta a cada una de las solicitudes de la Oficina de Defensa al Consumidor.

Con sustento en lo dicho, sostiene que no surge de autos ni se demostró la existencia de un proceder intencional y habitual de su parte, que de motivo a la imposición de una sanción por daños punitivos que posee una naturaleza extremadamente gravosa y excepcional.

Invoca jurisprudencia que entiende aplicable en autos, por analogía en la plataforma fáctica, y cita doctrina en el entendimiento que abona su postura.

Luego, y para el caso que se confirme la procedencia de la sanción, objeta la cuantía en el entendimiento que resulta excesiva e injustificada.

Plantea que el único parámetro en apariencia considerado el magistrado al cuantificar la multa parece ser su relación con el monto de capital reclamado, el que deviene insuficiente, pues soslaya el nulo beneficio obtenido por el Banco.

Argumenta que no sólo no obtuvo ningún tipo de rédito económico por los hechos denunciados por el actor, sino que puso a disposición de la demandante todos sus recursos personales y técnicos para brindarle una respuesta.

En atención a lo expuesto esgrime que no puede gravitar ello en la graduación de una sanción pues en los reclamos de esta naturaleza que se efectúan ante la

Documento anonimizado por AymurAI

Institución, resulta prioritaria la atención al cliente y la asignación del trámite legalmente pertinente. Que ningún provecho percibe por hacer caso omiso o ser indiferente frente al reclamo de un cliente, lo que no implica tener que acoger favorablemente cualquier reclamo que reciba.

Objeta que el sentenciante desatendiera este aspecto, guiándose tan sólo por un parámetro matemático propio de la jurisprudencia norteamericana, conocida además por imponer multas exorbitantes que las propias Cámaras de Apelaciones luego reducen drásticamente.

Con sustento en lo dicho solicita se revoque la multa impuesta y subsidiariamente se reduzca la cuantía de la condena.

c) Fundamentos de la parte actora.

La parte actora, se agravia de la cuantificación del daño, en el entendimiento que la suma condenada no permite disuadir al demandado y a los demás bancos de evitar actuar con indolencia e indiferencia frente a los consumidores.

Sostiene que el juez obvió la ponderación de la violación del trato digno, ya que no valoró la conducta asumida por la parte demandada con desprecio de los intereses del consumidor en el trámite llevado a cabo en el mismo banco, mientras que las otras dos entidades <TEXTO_ANONIMIZAR> y <TEXTO_ANONIMIZAR> ante el mismo hecho respondieron con celeridad.

Señala todos los hechos que a su entender justifican el aumento de la cuantía: denegación del reclamo; indiferencia en instancia de la Oficina de Defensa del Consumidor y en el presente reclamo

Documento anonimizado por AymurAI

judicial. Aduce que la instancia de la Oficina de Mediación también fracasó por desinterés del Banco

Refiere que el análisis que hace el juez para limitar los daños punitivos conforme los criterios de la Corte Estadounidense no se pueden transpolar a nuestro país, donde los daños punitivos no padecen problemas por exceso, sino, como se ve en el caso por escasez para cumplir su finalidad disuasiva.

Considera que por ello se debía ponderar los daños punitivos considerando las pautas de la legislación nacional.

Explica que los daños punitivos no ponen la mirada en el daño sino en la conducta, ya que las sanciones proceden hasta con independencia del resultado. De esta forma, -dice-, se penalizan y sancionan delitos de peligro, de peligro en abstracto y hechos en tentativa (todos sin relación con un resultado alguno).

Agrega que además cabe tener presente la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

En función de ello puntualiza que no se puede soslayar de qué tipo de empresas se trata, su tamaño, el objeto del contrato, la gravedad de la reiteración de hechos como este, la actitud asumida en todo momento a lo largo del proceso, la falta de respuesta oportuna, el trato indigno recibido hasta la fecha y la carencia de medidas para conocer la verdad, la omisión de la colaboración.

Documento anonimizado por AymurAI

A partir de esas pautas entiende que la suma de $6.000.000 es insuficiente sanción para causar un replanteo del proveedor en su conducta futura y alinearse con las normas de derecho de consumo e, incluso, de respeto al ordenamiento jurídico en general. Se explaya en argumentaciones al efecto.

Peticiona se modifique la sentencia en orden al agravio esgrimido.

II. 5 Agravios de la parte actora sobre la negativa a publicar la sentencia.

Señala el recurrente que fue injustamente sometido a un menoscabo a su honor y dignidad, al publicarse en registros públicos una situación de deudor incompatible con su forma de ser, esencia y rasgos de personalidad apegada a la ley y al cumplimiento de las obligaciones.

Dice que la sola acusación indebida y antijurídica de la calidad de deudor moroso, durante largo tiempo, colocada en un registro público accesible a cualquier persona y, en definitiva, una fuente pública e irrestricta de información es un daño al honor que admite la reparación específica de publicación de la sentencia. Invoca el art. 1740 CCCN.

Argumenta que existió una clara publicidad de alcance masivo cuyo efecto real y plena disponibilidad, que ha mancillado su honor sin saber a cuánta gente llegó efectivamente la información errónea. Y frente a este escenario de multiplicación indeterminable del daño y siendo real la posibilidad concreta de afectar su honor en forma masiva y ante la sola consulta al registro, debe postularse una herramienta semejante para que el desagravio se plasme en una fuente equivalente y también accesible a cualquier sujeto que consulte.

Documento anonimizado por AymurAI

Analiza que el retiro que haga la demandada de los datos no enjuga el daño totalmente ya que restará la información en los registros privados y la denuncia hecha también queda como un estigma en el consumidor financiero, por el solo hecho de haber estado en ese registro.

Luego achaca yerro en el razonamiento para desestimar la pretensión, advirtiendo que la indemnización del daño moral es una ficción que vincula magnitudes totalmente inconciliables como es el dinero frente al menoscabo de valores humanos, sociales y personales o de la persona en sí misma (bienes e intereses extrapatrimoniales que satisfacen al sujeto).

Con sustento en que no es posible arribar a la conclusión de que el daño moral sea indemnizable integralmente, le resulta absurdo derivar de una inexistente reparación plena del daño moral en el rechazo de la reparación que se pretende.

Denuncia que por ello incurre en fractura lógica y conceptual la sentencia.

Advierte que el juez hace meramente potestativa la procedencia de la publicación del fallo que es un derecho del que goza, haciendo una interpretación con ponderación de fuentes de los arts. 1740, 1740 con el derecho de réplica, rectificación y respuesta y el derecho al honor reconocidos en por la CASDH (arts. 11 y 14).

Considera que se le imponen requisitos que no surgen de la ley y que son inconsistentes frente al derecho vigente y aplicable.

III. Réplica:

Documento anonimizado por AymurAI

III. 1 Respuesta a los agravios de <PER_3> medios de pago.

El actor resistió la primera crítica diciendo que los arts. 42 de la CN, arts. 1092 y ss, y 1,2, 3, 5, 8 bis y 40 LDC, colocan al cliente no profesional como un consumidor frente a todo el sistema de tarjetas de créditos, conforme el art. 1 de la ley 25065.

Dice que tanto la indemnización del daño causado por violación del deber de seguridad (deber de resultado del art. 5 LDC), por el servicio defectuoso o riesgoso (art. 40 LDC) y por daños punitivos (art. 52 bis LDC) se prevé la responsabilidad solidaria de los proveedores y lo hace en el sentido más amplio, quedando inmerso en la norma el titular de la marca y proveedor del sistema de tarjeta de créditos.

Sostiene luego que el segundo agravio es equivocado, porque no atiende a la estructura de protección del consumidor del estatuto del derecho del consumidor. Considera que desconoce la relación entre el art. 43° de la Ley de Tarjeta de crédito con el art. 1° de la misma ley. Expone que cuando refiere al emisor se está aludiendo al conjunto compuesto por la tarjeta de crédito y el banco.

Sostiene la improcedencia del planteo y peticiona el rechazo del agravio.

En cuanto a la queja relativa al daño moral señala que desde hace años por lo menos, este tipo de casos proceden y se indemniza siempre el daño extrapatrimonial sufrido, generalmente *in re ipsa loquitur.*

Puntualiza que en autos el daño está probado por cuanto se realizó una pericia psicológica que da cuenta del grado de lesión a raíz de los hechos del caso.

Documento anonimizado por AymurAI

Indica que en este tipo de casos, donde el daño se causa con empleo de tecnologías de la información, en base a servicios riesgosos no corresponde aludir a la culpa del Banco, ya que es una responsabilidad objetiva. Aclara que la responsabilidad de la recurrente es solidaria no a título propio, aunque es indudable que brinda el soporte digital en cuyo seno operó el daño, estructura potencialmente dañosa. Agrega que no ha de responder con el banco como coautor, sino en función del art. 5 y art. 40 de la LDC.

En relación a la cuantía alude a lo expuesto al expresar agravios respecto a la insuficiencia que plantea.

Finalmente da respuesta al cuarto agravio, aduciendo que debe tenerse presente que el art. 52 bis de la LDC establece una responsabilidad solidaria para todos los proveedores. Explica que, en este caso, la codemandada asume un rol de garantía de los daños punitivos, por ser parte *sine qua non* en la relación de consumo, ya que sin esta empresa no habría servicio de tarjeta de créditos <TEXTO_ANONIMIZA> que pudiera dar el <PER_2>.

Arguye que por cuanto la sanción de daños punitivos fue impugnada, y solicitó la aplicación de una verdadera sanción disuasiva, la queja en cuanto a la cuantificación también debe rechazarse.

III. 2 Respuesta a los agravios del <PER_2>.

Enfrenta el primer embate señalando que la recurrente omite lo normado por el art. 53 de LDC, debiendo traer al expediente toda la documentación y constancias en su poder para probar los hechos.

Documento anonimizado por AymurAI

Manifiesta que mal puede señalar la parte un vicio de valoración de la prueba, cuando ha incumplido sus deberes a cargo y han faltado explicaciones categóricas y respaldadas de su actuar, frente al claro daño al consumidor, quien con testigos y prueba documental emitida de otros proveedores demuestra la existencia de un hecho criminal que le fue ajeno.

Sostiene que probó los hechos de la demanda, mientras el demandado no lo hizo por falta de las explicaciones y de la fundamentación que debía aportar.

En segundo lugar dice que el análisis de la Resolución N° 87/24 de la Secretaría de Comercio es una cuestión de derecho. Que la protección al consumidor financiero contra el fraude emerge de la ley de defensa del consumidor y del deber de seguridad, por lo que debe rechazarse el segundo agravio.

Advierte que no hubo cumplimiento regular de un deber legal, sino un desprecio manifiesto a los intereses del consumidor, que fue progresivamente denunciado por el Banco en todas las categorías (hasta la Nro. 5 de deudor incobrable), aun después de conocer los reclamos sucesivos y los términos de la demanda.

Considera que cabe el rechazo del agravio, por ser opuesto a la lógica y a las básicas constancias de la causa que acreditan los incumplimientos de la demandada a los deberes de la LDC.

Argumenta que en el marco de las operaciones financieras, no cabe duda que el deber de seguridad es de resultado y que es fundamental ese deber para un banco, mucho más que para otros segmentos del mercado.

En cuanto a la procedencia del daño moral y de los daños punitivos, señala que se han probado todos los

Documento anonimizado por AymurAI

requisitos legales que los hacen admisibles, conforme se lo explicó en la demanda, se impuso en la sentencia.

En cuanto a los montos, toda vez que solicitó el incremento de las partidas asignadas por reparación del daño moral y punitivo solicita se rechace la queja.

IV. Análisis:

En este capítulo trataré los agravios planteados por las demandadas <PER_3> y el <PER_2> y por la actora contra la sentencia de Primera Instancia.

Antes de ingresar sobre esa cuestión, debo señalar que la jurisprudencia ha dicho con respecto al alcance los agravios y la competencia de la Alzada: "No resulta ocioso recordar que conforme al postulado de congruencia, incorporado como principio general por los artículos 34, inciso 4, y 163, inciso 6, del ordenamiento procesal, la sentencia debe dictarse "de conformidad con las pretensiones deducidas en el juicio", lo cual, no sólo es de estricta aplicación tratándose de los decisorios de primera instancia, sino también con relación al órgano "ad quem", desde que no puede fallar sobre articulaciones no planteadas a la decisión del juzgante de la instancia de original (conf.: CNCiv., Sala C, 22-6-1978, L. 1978-D-378). Por lo tanto, la pretensión que no ha sido materia del litigio, pues no fue oportunamente introducida en los escritos con los cuales se trabó la litis, no pudo ser objeto de pronunciamiento en primera instancia debido al principio de congruencia, ni resulta lícito incorporar la cuestión en la alzada, que solamente habilita la revisión del fallo, sin admitirse la ampliación del debate, cuya continencia precluyó al trabarse la litis (conf. Sala F, 19-8-76, E.D. 71-723),

Documento anonimizado por AymurAI

derivando dicha limitación del principio dispositivo, que confiere a los justiciables el señorío de la voluntad de fijar los límites del objeto litigioso y excluye que los tribunales de justicia se pronuncien sobre cuestiones que no hayan sido planteadas oportunamente por las partes. Daños y perjuicios CNCiv. Sala H; 17/03/2005; Rubinzal Online; RC J 11795/1. Ayala, Roberto Aníbal vs. Ledesma, Rubén Aníbal y otro s.".

También es preciso señalar que la obligación de los magistrados de decidir las cuestiones conducentes para el fallo, se circunscribe a las que estimen necesarias para la sentencia que deben dictar (ver, v. gr., Santiago C. Fassi en "Código procesal...", t. I, pág. 278), y que no se encuentran ceñidos a seguir el enfoque jurídico esgrimido por las partes, ni tampoco a rebatir todos y cada uno de sus fundamentos por ellas invocados (ver, v. gr., fallos 258:304 entre muchos), por ello, me limitaré a considerar los agravios sobre aquellas cuestiones centrales que sean útiles para la decisión (ver fallos 272:225 entre muchos y CNCiv., sala C, 23/03/2011 – "Ferrocarriles Metropolitanos SA c. Agli, Jorge A.", en JA 2011-IV, fascículo n. 5, pág.61).

a) Agravios de <PER_3>.

Con respecto al primer y segundo agravio los fundamentos del mismo fueron descriptos anteriormente.

En primer término cabe señalar que en la contestación de demanda la recurrente afirmo que se trataba de un contrato complejo, en el que intervinieron el <PER_2>, el actor y su parte, y estaba relacionada con la tarjeta de crédito de mentas.

Documento anonimizado por AymurAI

Concretamente dijo: "El contrato de emisión de tarjeta de crédito constituye una figura contractual compleja, que requiere la existencia de varios contratos interrelacionados: uno entre el titular de la tarjeta y la emisora, y otro entre esta última y los comercios ante los cuales el titular puede válidamente invocar el crédito concedido por la emisora".

De modo tal que por la doctrina de los propios actos no puede ahora en la expresión de agravios sostener lo contrario, más allá que insista en que no es un contrato conexo, pues por su narración en la contestación de demanda es un contrato conexo.

Es decir, está probado que las partes de este proceso celebraron un contrato conexos (artículos 1073,1074 y1075 del CCCN).

La jurisprudencia al respecto destacó: "En atención a los planteos de la entidad bancaria y la administradora codemandadas por los cuales cada una atribuye responsabilidad a la otra, ha de señalarse que si bien la ley de tarjetas de crédito (Ley 25065) no da tratamiento a las relaciones entre las empresas administradoras del sistema y las entidades bancarias, este negocio jurídico "es complejo puesto que se trata de un instituto conformado por una serie de relaciones de diverso carácter que participan de distintos tipos contractuales, y que convergen coordinadamente hacia una finalidad común" evidenciándose "una composición o coordinación de ellos hacia la finalidad común". Y así lo reconoce la propia ley en su artículo 1 al referirse al "sistema de tarjeta de crédito" y es "una forma simple de aludir a un fenómeno jurídico complejo, denotado por la yuxtaposición de múltiples relaciones jurídicas que,

Documento anonimizado por AymurAI

más allá de su independencia o autonomía, conforman una red contractual cuya visualización es indispensable". Es reiterada la jurisprudencia que sostiene que "en la prestación del servicio de tarjeta de crédito intervienen tanto el banco emisor como la entidad administradora del sistema, no sólo en cuanto lo publicitan y ofrecen al usuario, sino en tanto participan concretamente en su funcionamiento conforme a las modalidades del caso, con lo que obtienen una ventaja o utilidad. Se trata de un negocio jurídico complejo y sistematizado, que origina vínculos orgánicamente funcionales, importando una operatoria multilateral y coordinada con una clara finalidad lucrativa, exigiendo así el sistema la existencia de varios contratos coligados en un mismo negocio. Es decir que "existe principio de coordinación, correspectividad sistemática de las prestaciones, y obligaciones con fundamento en la conexidad. Estas últimas vinculan a los integrantes de la red entre sí y frente a terceros", trascendiendo el efecto relativo de los contratos y que en materia de consumo quedan comprendidos en el art. 40, Ley 24240. En este marco las defensas intentadas por las codemandadas resultan inaudibles. (Rodríguez, César Adrián vs. Banco de la Provincia de Buenos Aires y otros s. Daños y perjuicios -Incumplimiento contractual CCC, Necochea, Buenos Aires; 19/09/2023; Rubinzal Online; RC J 4112/23").

Asimismo, cabe agregar que en este caso la responsabilidad de la demandada <PER_3> al igual que la del <PER_2> es objetiva y solidaria (artículo 40 de LDC).

Documento anonimizado por AymurAI

La jurisprudencia ha dicho: "A lo largo de la ley de defensa del consumidor se halla previsto un sistema de garantías para las relaciones de consumo, que encuentra consagración definitiva en el artículo 40 de la misma al establecer una responsabilidad solidaria y objetiva. Así pues, se ha señalado que más allá de la enumeración legal que es simplemente enunciativa, debe interpretarse que la ley quiere responsabilizar a todas aquellas personas físicas o jurídicas que han participado en la concepción, creación y comercialización del servicio, y no sólo a quien lo provee en forma directa. Silvestri, Pedro Carlos Alberto vs. Renault Argentina S.A. y otro s. Ordinario CNCom. Sala F; 29/03/2012; Rubinzal Online; RC J 5880/12".

Por ende, se rechaza el primer agravio.

Con relación al segundo agravio, los fundamentos fueron reseñados anteriormente.

Vuelve la recurrente a insistir con el argumento que es un tercero en la relación jurídica entablada entre el actor y el <PER_2> y que debe aplicarse la normativa derivada de la Ley 25065.

Ya hemos vistos que se trató de un contrato conexo y que no cabe la menor duda que se trata de una relación de consumo y es aplicable la Ley 24240, articulo 3 y el artículo 1092 y concordantes del CCCN, además del artículo 42 de la CN.

En resumidas cuentas, se desestiman el primer y segundo agravio de <PER_3>.

Los restantes agravios el del daño moral y punitivo serán tratado con los de la demandada y la actora en forma conjunta.

b)Agravios del <PER_2>:

Documento anonimizado por AymurAI

Con relación al primer agravio, los fundamentos fueron expuestos anteriormente.

Sostiene que las afirmaciones que transcribe, se apartan de la prueba producida en autos y que dan cuenta del cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Arguye que no es veraz como erróneamente lo postula el juez, que se desconozcan los motivos por los cuáles se rechazó el reclamo formulado por el actor o que estos no hayan sido exteriorizados, sino que se le comunicó que "(...) al tener chip la tarjeta, la compra se realizó mientras la tarjeta se encontraba en poder del consumidor hecho que jamás fue negado".

Señala que el rechazo y su motivo fue confirmado vía email por <PER_3> y luego informado al cliente por el Banco mediante email enviado en fecha 02/01/2024; por lo que lo afirmado arbitrariamente por el juez se aparta de lo acreditado y carece de fundamento.

Concluye que el rechazo al reclamo del cliente cumplió en un todo con la normativa vigente, de lo informó y asesoró sobre los pasos a seguir, se aguardó la resolución al respecto y fue comunicada con sus motivos oportunamente.

Por su parte, el Juez de Primera Instancia sobre esta cuestión determinó: "Que, como se puede advertir, si la cuestión propuesta por la parte actora es analizada con un poco de buena voluntad y, al decir de <PER_4>, con algo de calle, avenida y boulevard; solo se puede concluir que lo acaecido ostenta dos cualidades: es razonable e integra el riesgo que asume quien decide proveer el servicio de medios de pago en una época en la que aumentó exponencialmente la

Documento anonimizado por AymurAI

posibilidad de sufrir una estafa como la relatada en el escrito de inicio.

10°) Que, es absurdo, supone un ejercicio abusivo del derecho y no resiste el menor análisis, que a una persona, a esta altura del partido, sea denunciada a la Central de Deudores por un saldo impago de U$S 620,13.

11°) Que, definido lo anterior, corresponde recordar que en materia de responsabilidad contractual, la antijuridicidad deriva del incumplimiento del plan prestacional.

Es decir, la falta de ejecución de lo comprometido subsume la antijuridicidad y el factor de atribución (Picasso, Sebastián y Sánez, Luis R. J. "Tratado de Derecho de Daños", Tomo I, pág. 202, Ed. La Ley).

12°) Que, dado que el sistema conformado por <PER_3> y <PER_2>., en los hechos, trasladó al consumidor el riesgo propio de su actividad empresarial, admito la demanda que <PER_1> entabló en su contra".

Y por otro lado, el banco no demostró haber tomado las medidas de seguridad pertinente, para contrarrestar estas estafas a los clientes del banco, no alcanzando solo con afirmar que no es responsable por la conducta del actor, pues se probó con testigos y documentos que fue víctima de un hecho no atribuible a su parte, y la obligación de seguridad pesa sobre los proveedores,

De modo tal que la demandada no demostró que haya cumplido con las normas de seguridad pertinentes y menos demostró su teoría que la actora actuó con negligencia.

Es decir, la demandada no probó que el hecho que generó el daño al actor fuera imprevisto o inevitable y por lo tanto, no hay caso fortuito (artículo 1730 del CCCN).

Documento anonimizado por AymurAI

La Dra. Florencia Nallar dice: "Al proveedor que pretende su liberación compete la prueba de que el cumplimiento de la obligación de seguridad se ha vuelto imposible como consecuencia de un hecho que reúne los caracteres del caso fortuito o fuerza mayor. El carácter absoluto de imprevisibilidad se relaciona con los requisitos de imprevisibilidad o inevitabilidad del caso (Cfr.Florencia Nallar, "Régimen de responsabilidad civil por daños al consumidor, p. 303)".

Y como si lo expuesto fuera poco estamos en presencia de un caso que está dentro de la órbita del derecho del consumidor y por ende, conforme el artículo 53 de la LDC, los proveedores deben aportar toda la prueba que está a su alcance y no advierto que así lo hiciera la demandada y no basta con esgrimir una postura solamente defensiva.

La jurisprudencia ha dicho: "Los principios procesales en materia probatoria no permanecieron inmunes al impacto del nuevo derecho de protección del consumidor, tanto por la recepción amplia de la teoría de las cargas dinámicas cuanto por la incorporación de una serie de presunciones aplicables en la materia específica (esta Sala, in re: " <PER_5>. s/ Apelación Directa -Secretaría de Defensa del Consumidor", expte. nro. 425.385/13). La denominada doctrina de las cargas probatorias dinámicas importa un apartamiento de los principios tradicionales de distribución de la carga de la prueba, que se traduce en nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria ceñida a las circunstancias del caso, entre las que resalta aquella consistente en hacer recaer al *onus probandi* sobre la parte que se encuentra en mejores condiciones profesionales,

Documento anonimizado por AymurAI

técnicas o fácticas, para producir la prueba respectiva (Bersten, Horacio Luis; "Derecho Procesal del Consumidor", Bs. As., L.L., 2003, págs. 354 y ss.)".

Es claro que el <PER_2> no adjuntó al proceso ninguna prueba que indique la tesis que sostienen en este recurso.

En relación al segundo agravio, en cuanto peticiona que debe aplicarse la Resolución 87/24 de la Secretaria de Comercio debe ser desestimado, pues rige el artículo 42 de la CN la ley 24240 y el CCCN.

En lo atinente a que al tercer agravio, debe ser rechazado pues no hubo un cumplimiento regular a un deber jurídico por parte del <PER_2>, pues no se tuvo en cuentas los derechos del consumidor y la información al Banco Central de deudores fue antijurídica.

En relación a que actuó el <PER_2> correctamente y que acreditaron los incumplimientos del actor, tal tesis no se compadece con los hechos probados en la causa y debe recordarse que con relación al actora pesa sobre el <PER_2>, la obligación de seguridad.

La jurisprudencia ha dicho: "Entre las obligaciones del emisor, y en lo que aquí interesa, se encuentra el impedir el uso indebido de la tarjeta y asegurar al titular el disfrute pacifico de los servicios derivados del contrato de emisión, manteniendo la disponibilidad de crédito en los términos acordados. Por su parte entre las obligaciones del usuario aparecen entre otras las de pagar los montos por los consumos efectuados, hacer correcto uso de la tarjeta, e impugnar los resúmenes cuando éstos contengan importes de consumos no realizados. Ahora bien, el contrato de tarjeta de crédito en la relación banco emisor o administrador del

Documento anonimizado por AymurAI

sistema - usuario, resulta ser un contrato de contenido predispuesto, y dentro de esta tipología contractual un contrato de consumo. Esto ha llevado a la elaboración de patrones de interpretación propios para esta clase de contratos, que privilegian la buena fe y la seguridad, evitando que por esta vía se introduzcan cláusulas abusivas que lesionen los derechos básicos del consumidor. Retamales, Juan Carlos vs. Banco Santander Río S.A. s. Daños y perjuicios 4a CCCMPT, Mendoza, Mendoza; 09/03/2015; Rubinzal Online; 250168/50919; RC J 3182/15".

De modo tal que se rechaza el agravio.

c)Agravios con respecto al daño moral:

La actora y las demandadas se alzaron con respecto al daño moral.

Los argumentos fueron reseñados anteriormente.

Las demandadas pretenden que se revoque y la actora que se eleve la indemnización.

El Juez de Primera Instancia sobre este punto señalo: "Del contraste de estos lineamientos con el caso traído a mi conocimiento, entiendo que el rubro que nos ocupa es procedente dado que, como consecuencia del modo en que fue desestimado el reclamo del accionante, este se vio expuesto, por un lado, a un escenario kafquiano en el cual no se le brindó una respuesta acorde al curso normal y ordinario de las cosas y, por otro, fue inscripto en la Central de Deudores del Banco Central por una suma de dinero irrisoria".

Adelanto mi opinión que se confirma la existencia del daño moral y que la indemnización será elevada.

El Dr. Daniel Pizarro sostiene: "Por nuestra parte, nos enrolamos decididamente dentro de esta corriente de

Documento anonimizado por AymurAI

opinión, que sostiene que para valorar la entidad del daño moral se debe atender a la gravedad objetiva del daño causado y consecuentemente, en la mayoría de los casos, al bienestar que al damnificado razonablemente podría genera la indemnización. La ponderación debe efectuarse con criterio equitativo(y no arbitrario), para lo cual es preciso que el razonamiento del juzgador se asiente sobre unos parámetros básicos de apreciación de suerte que su decisión sea suficiente y correctamente e inmune a la presencia de vicios lógicos(Cfr. Pizarro, Daniel, " Daño Moral", T ° II, p.12)".

La jurisprudencia ha dicho: "Valorarle daño moral es determinar su entidad cualitativa, esclarecer su contenido intrínseco o composición material y las posibles oscilaciones de agravación o disminución, pasadas o futuras (Zavala de González, Matilde: Resarcimiento de daños, Tomo 4, Presupuestos y funciones del derecho de daños, Hammurabi, Buenos Aires, 1999, pág. 481). Y una vez valorado, debe ponderarse su repercusión en el plano indemnizatorio, determinando su valor y cuantificando la indemnización, es decir determinando cuánto debe pagarse en concepto de indemnización para alcanzar una justa y equilibrada reparación del detrimento, lo que es extremadamente difícil en el caso del daño moral pues para esto; no hay un mercado de bienes espirituales quebrantados. De allí que la liquidación del daño y cuantificación de la indemnización genere problemas muy serios y requiera de ciertas técnicas adicionales " (Pizarro, Ramón Daniel: La cuantificación de la indemnización del daño moral en el Código Civil, en Revista de Derecho de Daños 2001-1;Cuantificación del Daños;, pág. 337 y siguientes,

Documento anonimizado por AymurAI

Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2001). A fin de transformar en dinero el merecido resarcimiento de los actores por el tremendo agravio moral padecido, resulta pertinente utilizar un modelo donde aparezca una fuente tal que permita trocar el sufrimiento por alegría o placer y producir nuevamente la armonización perdida; se trata de encontrar un sucedáneo al estado negativo del sujeto que predomine sobre él y que se vuelva estable en situación de dominación respecto de la estructura en que interactúa (Ghersi, Carlos Alberto: Daño moral y psicológico, 2o edición, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2002, pág. 179/181)".

La jurisprudencia con respecto al daño moral ha dicho: "En este sentido, si bien como postula Lorenzetti, la reparación del daño moral contractual es de interpretación restrictiva y debe ser consecuencia inmediata y necesaria del incumplimiento ("Responsabilidad Civil. Doctrinas esenciales", Parte General, T. I, L. L., Bs. As., 2007, pág. 1424), ello debe matizarse en supuestos como el de autos, donde es el consumidor o usuario -parte débil de la contratación- quien efectúa el reclamo (art. 42 de la CN.). Efectivamente, "no estamos frente a un contratante más: él es un consumidor en una relación de consumo, que hizo necesaria una protección específica para la parte más débil de la estructura negocial que se concreta en la Ley de Defensa del Consumidor que vino a ampliar y profundizar, la tutela ya garantizada por el Código Civil con cuya estructura normativa se complementa, y por la Constitución Nacional a través de los arts. 42 y 43 a partir de la reforma de 1994" (Cám. Apel. Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala Tercera, "Pérez, María

Documento anonimizado por AymurAI

Cristina c/ Telefónica de Argentina S.A. S/ Daños y perjuicios. Incumplimiento contractual", 05.8.14, MJJ87478)".

Ahora bien, la recurrente <PER_3> insiste en que no es responsable y ya se vio que es solidariamente responsable con el <PER_2>.

Y con respecto a los fundamentos que no existió el daño moral y que no es aplicable en materia contractual, los mismos no logran conmover el sólido fallo de Primera Instancia, pues la actora debió desplegar un derrotero tediosos y larga para que se le reconozca su derecho en sede extrajudicial y judicial y fue informado incorrectamente como deudor moroso en el BCRA, con los efectos nocivos que conlleva tal conducta y su implicancia en lo espiritual (artículo 1738 del CCCN).

En lo que respecta a los agravios del <PER_2>, deben ser rechazados, pues insiste en que no es responsable, punto que antes fue desestimado en este voto y que no existió daño moral, y como se vio de autos surge que sí.

Por ende, se rechazan los dos agravios.

Finalmente, en lo atinente al agravio de la actora, considero que debe hacerse lugar, pues no se tuvo en cuenta la duración que estuvo incorrectamente registrado el actor en la lista de deudores morosos en el BCRA y el efecto de angustia que ello conlleva y por ello debe elevarse a $5.000.000, para que contemple además del pasaje ida y vuelta Premium economy Bs As a Rio de Janeiro, el hospedaje por siete días (artículo 1741 del CCCN).

d)Agravios con respecto al daño punitivo:

Documento anonimizado por AymurAI

Cabe señalar que los fundamentos de las partes recurrentes fueron desarrollados anteriormente.

Serán tratados de manera conjunta, dada su conexidad.

Adelanto que se rechazan los de las demandadas y se admite la de la actora.

Sobre el punto el Juez de Primera Instancia asevero: "28°) Que, en lo que a la verificación del presupuesto de hecho del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, con la rigurosidad que exige la doctrina, entiendo que se encuentra presente en esta caso (S.D. "C" N° 41/2022, voto de la señora jueza de Cámara Zanatta).

En efecto, ante el cuadro de situación que llevó a la Secretaría de Comercio de la Nación a dictar la ya citada Resolución 87/2024, la postura asumida por las accionadas, además de dogmática, pone en evidencia un claro desprecio por el riesgo al que se encuentra expuesto el consumidor cuando hace una de la tarjeta de crédito y que impone en los proveedores una actitud proactiva, derivada de su rol eminentemente técnico y profesional, que en el caso estuvo ausente.

A la citada omisión de diligencia debida, se añada la inscripción del actor en la Central de Deudores desde una doble perspectiva: por un lado, por lo que la indicación de categorías "3" y "4" supone para el acceso al crédito y, por otro, por la desproporción entre las consecuencias de dicha comunicación con el monto reclamado.

Todo ello, vale decirlo, en el marco de una contratación impuesta por la ley".

Documento anonimizado por AymurAI

Ahora bien, con respecto a los agravios de <PER_2>, insiste en que no puede sancionarla con daños punitivos, pues quedo demostrado que no cumplió con su obligación de seguridad y tuvo una conducta indebida y pasible de daños punitivos.

Lo mismo sucede con el agravio de <PER_3> sobre este punto, toda vez que el argumento que emplea que actúo en forma diligente, ya fue rechazado.

De modo tal que considero que los daños punitivos están plenamente acreditados en la causa,

La jurisprudencia ha dicho: "Los daños punitivos que autoriza el artículo 52 bis de la Ley 24240 (según redacción de la Ley 26361) persigue tres funciones: 1) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta intolerablemente nociva; 2) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; 3) La imposición de estas multas tendrá por efecto prevenir o evitar la reiteración de este tipo de evaluaciones económicas. Esta tercera cara de la multa civil, persigue un efecto disuasivo que impida la concreción del hecho dañoso. (Del voto del Dr. Vassallo al que adhiere el Dr. Heredia.) Castañon, Alfredo José vs. Caja de Seguros S.A. s. Ordinario CNCom. Sala D; 09/04/2012; Prosecretaría de Jurisprudencia de la CNCom.; RC J 5069/12".

Por otro lado, el daño punitivo no tiene naturaleza resarcitoria, y por tal razón no debe guardar ninguna relación con el daño material.

Ahora bien, a la hora de cuantificar la multa por daño punitivo (art. 52 bis ley 24240), lo que se considera es la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Además, la existencia de daño a la víctima, y la

Documento anonimizado por AymurAI

finalidad es sancionar hechos graves y persuadir que no se cometan en el futuro.

La jurisprudencia ha dicho: "Atender a la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" son las únicas y raquíticas pautas contenidas en el artículo 52 bis de la Ley 24240 para aplicar daños punitivos a favor del consumidor, pautas a las que pueden añadirse otras formuladas por la doctrina para especificarlas y que resultan de la finalidad misma del instituto (arts. 1 y 2, CCCN). O sea, no existen pautas matemáticas para efectuar la cuantificación (sencillamente porque en este tipo de procesos carecemos de ella), sino que debemos operar con apoyatura en las circunstancias del caso, y especialmente en la gravedad de la situación. El menosprecio a los derechos de la usuaria y la conducta sancionable están a la vista. Veintidós problemas de conectividad en menos de tres años y varias promesas de solución (incumplidas), cuando -a escasos metros del domicilio de la accionante- existía servicio de fibra óptica. Mala conectividad, por falta de mantenimiento, incluso en un momento de la historia en el que la conectividad se volvió algo fundamental. Luego, y estando ante un derecho humano, que permite incluso el ejercicio de muchos de los otros derechos de igual jerarquía, no podemos -desde la justicia- avalar este tipo de comportamientos, dilatorios, displicentes o inadecuados, frente a los usuarios, a quienes la Constitución Nacional asegura una protección especial. La figura de los daños punitivos deviene de plena aplicación al caso. (Bernharte, Graciela Beatriz vs.

Documento anonimizado por AymurAI

Telefónica de Argentina S.A. s. Daños y perjuicios CCC Sala II, Morón, Buenos Aires; 23/02/2023; Rubinzal Online; RC J 565/23).

Debo destacar que los hechos de la demandada han sido muy graves, por no reintegrar el monto indebidamente cobrado por el <PER_2>, por un monto impugnado por el actor y además la información que el banco fue inadecuada.

Y por la consecuencia generada derivó que fuera incorrectamente inscrito en la lista de morosos del BCRA, con el perjuicio comercial que ello implica.

Tampoco se puede dejar de tener en cuenta la envergadura del banco y su posición en el mercado.

Y también considerar los efectos disuasivos que tienen los daños punitivos para que no vuelva a suceder en el futuro con otros consumidores.

La jurisprudencia ha dicho: "En el caso de autos, ha quedado acreditado que la demandada no cumplió con el derecho a la información, ni trato digno que merece el actor, conductas que claramente ponen de manifiesto su falta de aprecio por los derechos de la parte reclamante. Aquí es preciso señalar que los consumidores deben hacer un esfuerzo extra para solucionar sus reclamos en las entidades bancarias en el mejor de los casos; otros, en su mayoría, terminan recurriendo a la vía judicial para conseguir una respuesta positiva a su reclamo; situación que sería evitada con una mínima diligencia por parte de la proveedora, quien debe cumplir con las obligaciones impuestas por la ley. Por todo lo expuesto resulta procedente este tipo de sanción tendiente a cumplir un fin disuasorio para la empresa causante del daño y consecuentemente incentivarla a

Documento anonimizado por AymurAI

mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, atención al cliente y especial consideración por las personas adultas mayores por lo que se entiende que el reclamo por daño punitivo debe prosperar y se estima prudente como monto de este resarcimiento la suma de 50.000 pesos. (M., Miguel Ángel vs. Banco Patagonia S.A. s. Menor cuantía Juzg. Paz, Viedma, Río Negro; 10/02/2022; Rubinzal Online; M-1VI-4612-JP2021; RC J 1178/22).

Por todo lo expuesto, elevo los daños punitivos a $8.000.000, más los intereses fijados en la sentencia de Primera Instancia.

e) Agravio del actor, arbitraria negativa a publicar la sentencia:

Los fundamentos de este agravio fueron reseñados precedentemente.

Sobre esta cuestión el juez de primera instancia sostuvo: "Que, si lo indicado anteriormente se contrasta con el modo en el cual las restantes cuestiones fueron decididas, se advierten dos elementos de juicio: por un lado, fue admitida la pretensión de rectificación de la información oportunamente suministrada a la Central de Deudores y, por otro, al no poder calificarse a dicho registro como un medio masivo de comunicación, la publicación de la sentencia como modo de desagravio al honor del actor y complementario de las partidas indemnizatorias, luce irrazonable.

Dicho de otro modo, no se encuentra acreditado que la reputación social del accionante se haya visto menoscabada por su inclusión en las categorías "3" y "4".

Documento anonimizado por AymurAI

Por lo expuesto, desestimo la publicación solicitada".

Adelanto mi postura que confirmare el fallo de Primera Instancia en este punto.

En primer lugar, entiendo que la indemnización otorgada cumple con los presupuestos previstos en el artículo 1740 del CCCN, pues es plena, otorgó daño moral, daño punitivo en forma justa y ordenó la rectificación de la información errónea (artículo 2 del CCCN y preámbulo de la CN).

Y, en segundo lugar, al ordenarse la rectificación de la información suministrada a la Central de Deudores, y que dicho registro no puede calificarse como un medio de comunicación masivo, como puede ser un diario

Por ende el radio que al que le llego esa indebida noticia, fue la de los operadores financieros, y algunos que por alguno motivo ingresarán a esa página, y no el público masivo general, por tal razón no corresponde hacer la publicación de la sentencia en un medio masivo como un diario o medio similar.

En la causa no está demostrado que la indebida noticia tuvo una difusión mayor a la precitada y por ello no es razonable que se publique en un diario o un medio masivo.

Por ende, se rechaza el agravio.

V. Costas y Honorarios:

Conforme a como se resuelven las cuestiones y a tenor de lo dispuesto por el artículo 282 del CPCCH, se mantienen la imposición de las costas de Primera Instancia a los demandados vencidos.

Documento anonimizado por AymurAI

Igualmente se mantiene las regulaciones de honorarios pues fueron practicados conforme la ley arancelaria XIII 4.

Con relación a las costas de esta instancia por el principio objetivo de la derrota (artículo 69 del CPCCH), se impone a las demandadas vencidas.

Por la labor desarrollada, el éxito obtenido y la naturaleza del proceso, los honorarios de los abogados de la actora, Dr. <PER_6> se regulan en 30%, los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9>, abogados del <PER_2>, en forma conjunta en un 25% y los del Dr. <PER_10>, abogado de <PER_3>, en un 25%, todos de los montos regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

A la segunda cuestión, el Dr. Pis Diez dijo:

Formula postularía:

1 Rechazar el recurso de apelación del <PER_2>.

2 Rechazar el recurso de apelación de <PER_3>.

3 Admitir parcialmente el recurso de apelación de la actora, elevando el monto de la indemnización por daño moral a $5.000.000 y por daño punitivo a $8.000.000, más los intereses dispuestos en Primera Instancia.

4 Mantener las costas y regulación de honorarios de Primera Instancia.

5 Las costas de esta instancia por el principio objetivo de la derrota (art. 69 del CPCCCh), se impone a las demandadas vencidas.

6 Por la labor desarrollada, el éxito obtenido y la naturaleza del proceso, los honoraros

Documento anonimizado por AymurAI

de los abogado de la actora, Dr. <PER_6> se regulan en el treinta por ciento (30%), los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9>, abogados del <PER_2>, en forma conjunta en un veinticinco por ciento (25%) y los del Dr. <PER_10>, abogado de <PER_3>, en un veinticinco por ciento (25%), todos de los montos regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

A la primera cuestión, la Dra. Robert dijo:

I Llegan las presentes actuaciones a esta instancia en virtud de los recursos de apelación interpuestos por la codemandada <PER_3>, por la parte actora y por la codemandada <PER_2>, contra la sentencia definitiva N° 151/2025, dictada en fecha 01/09/2025 que dispuso hacer lugar parcialmente a la demanda que <PER_1> entabló contra <PER_2> y <PER_3> y condenó solidariamente a las accionadas, a rectificar la información oportunamente suministrada a la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina, en cuanto a la ausencia de deuda imputable al actor por falta de pago del resumen de tarjeta de crédito <TEXTO_ANONIMIZAR> y a pagar al accionante la suma de $8.896.007, más intereses. Impuso las costas a las demandadas vencidas y reguló los honorarios profesionales.

Teniendo en cuenta la Ley V-N° 203, que reglamenta el art. 169 de la Constitución Provincial, y siendo que los antecedentes del caso, los agravios expresados por las partes recurrentes y la réplica del accionante han sido suficientemente reseñados en el voto que antecede,

Documento anonimizado por AymurAI

en los apartados I a III, a ellos remito *brevitatis causae*.

Asimismo, comparto las razones brindadas por el Dr. Pis Diez al dar respuesta al debate planteado ante esta instancia, en los apartados IV -apart. a, b, c, d y e- y V-, las que hago propias (art. 3, Ley V-203).

II En efecto, comparto el encuadre jurídico efectuado por el colega prevotante en cuanto considera que el caso debe ser examinado bajo las reglas propias del derecho del consumidor, en el marco de un sistema contractual complejo y conexo, integrado por la entidad emisora, la administradora del sistema de tarjeta de crédito y el usuario consumidor.

Desde esa perspectiva, la queja ensayada por <PER_3>, en su primer y segundo agravio, fundada en su pretendida ajenidad respecto del vínculo sustancial debatido, no puede prosperar. La operatoria de tarjeta de crédito no puede ser fraccionada artificialmente para excluir de responsabilidad a quienes integran funcionalmente el sistema, participan de su organización, posibilitan su funcionamiento y obtienen utilidad de él.

Por ello, coincido con el voto precedente, en que la responsabilidad de las codemandadas debe ser analizada a la luz de los arts. 42 de la Constitución Nacional, 1, 2, 3, 5, 8 bis, 40, 52 bis y 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, y arts. 1092 y concordantes del Código Civil y Comercial. En tal contexto, la invocación del art. 43 de la Ley 25065 no resulta suficiente para desplazar la tutela consumeril ni para

Documento anonimizado por AymurAI

neutralizar la responsabilidad solidaria derivada de la prestación defectuosa del servicio.

Por coincidir con los fundamentos y solución, adhiero en este aspecto a la solución postulada por el Dr. Pis Diez al tratar el primer agravio de codemandada <PER_3> en el apartado IV.a. Así lo voto.

III También adhiero al rechazo del primer agravio del <PER_2>.

La entidad bancaria insiste en que habría actuado conforme a la normativa aplicable, que informó al actor las razones del rechazo del desconocimiento del consumo y que la inscripción en la Central de Deudores del BCRA habría sido una consecuencia necesaria del saldo impago.

Sin embargo, por mucho que se esfuerce el quejoso, tales argumentos no logran conmover la conclusión central del voto que antecede: y es que con tal accionar, el consumidor fue colocado en una situación de desprotección frente a una operatoria cuestionada, sin que las proveedoras acreditaran haber desplegado una conducta eficaz, diligente y adecuada para esclarecer lo ocurrido y tutelar sus derechos.

En materia de consumo, y con mayor razón tratándose de servicios financieros, pesa sobre los proveedores un deber calificado de seguridad, información, trato digno y colaboración procesal. En ese marco, no bastaba con afirmar que la operación se realizó con chip ni con trasladar al usuario las consecuencias del conflicto. Era carga de las demandadas acreditar, con la amplitud que impone el art. 53 de la LDC, que habían actuado con la diligencia exigible y que el daño obedecía a una causa ajena idónea para fracturar el nexo causal.

Documento anonimizado por AymurAI

Sin embargo, a la luz de las constancias de autos, entiendo tal extremo no fue demostrado.

Respecto a la apreciación del quejoso en punto a la falta de acreditación de los hechos narrados por el actor, a todo evento, corresponde señalar que la ausencia del comprobante que acredite el pago en efectivo en el comercio de Paraguay, no resulta por si sola suficiente para modificar la solución del caso. Debe entenderse que no se trata aquí de trasladar automáticamente a las demandadas las consecuencias de un desconocimiento unilateral de un determinado consumo, sino y aquí es donde se encuentra el punto central del debate, de examinar si frente al reclamo del usuario, las proveedoras del sistema financiero y de tarjeta de crédito, desplegaron efectivamente una conducta diligente, técnica, informativa y eficaz para esclarecer lo ocurrido. Es decir, en este marco, aun cuando no pueda tenerse por plenamente acreditado el pago en efectivo que relata el actor, subsiste el deber de las codemandadas de justificar adecuadamente el rechazo del desconocimiento formulado, y aportar la información técnica que estaba a su alcance, demostrando que la deuda era exigible y justificaba su comunicación al BCRA, deberes todos éstos, reforzados en cabeza de los proveedores de la relación de consumo, que parece olvidar el quejoso.

Finalmente y en punto a las apreciaciones del quejo en cuanto a la Res. 87/2024, valoro que, aun cuando la misma no resultara estrictamente aplicable al supuesto fáctico debatido, ello no desplaza el marco protectorio de los arts. 42 de la Constitución Nacional, 5, 8 bis, 40 y 53 de la LDC, ni los deberes reforzados de

Documento anonimizado por AymurAI

seguridad, información y trato digno que pesaban sobre las demandadas.

Por ello, comparto con el colega prevotante, que la conducta asumida por las codemandadas importó trasladar al consumidor el riesgo propio de la actividad empresarial, con afectación de sus derechos como usuario del sistema financiero. En consecuencia, corresponde confirmar la atribución de responsabilidad decidida en la instancia de grado.

Por coincidir con los fundamentos y solución, adhiero a la solución dada por el Dr. Pis Diez en el apartado IV.b. y así lo voto.

IV. En cuanto al daño extrapatrimonial, motivo de queja de ambas codemandadas y también por la actora.

Al respecto, corresponde precisar que la inscripción del actor en la Central de Deudores, en el contexto de un reclamo que no recibió una respuesta adecuada y eficaz, excede las molestias propias de una contingencia contractual. Se trata de una afectación concreta a la tranquilidad, honorabilidad y esfera espiritual del consumidor, máxime cuando la información crediticia negativa posee aptitud para proyectarse sobre su vida económica y personal.

En este marco, adhiero a los fundamentos y solución dada por el voto precedente, en el apartado IV. c. en cuanto corresponde rechazar los agravios de las demandadas dirigidos a negar la procedencia del rubro.

A su vez, adhiero a la admisión parcial del agravio de la parte actora en cuanto cuestiona la insuficiencia del monto fijado en origen. En este aspecto, merituo que la duración de la registración negativa, el derrotero extrajudicial y judicial que debió transitar el

Documento anonimizado por AymurAI

consumidor, y la entidad de la afectación padecida justifican elevar la indemnización por daño moral a la suma de pesos cinco millones ($5.000.000), con más los intereses dispuestos en la sentencia de primera instancia.

En suma, adheriré también en este aspecto, a la solución dada por el Dr. Pis Diez a esta parcela de la queja en el apartado IV.c elevando su cuantificación en la forma antes indicada. Así lo voto.

V. Con relación al daño punitivo, también motivo de queja de las codemandadas y de la actora, coincidiré con los fundamentos del voto que antecede.

A las apreciaciones vertidas por el colega, solo agrego que la multa civil prevista en el art. 52 bis de la LDC no tiene naturaleza resarcitoria, sino sancionatoria y disuasiva. Su procedencia se encuentra justificada cuando el proveedor incurre en una conducta particularmente reprochable, caracterizada por indiferencia, desatención grave o menosprecio hacia los derechos del consumidor.

En el caso, la conducta de las codemandadas no puede ser evaluada únicamente desde la mecánica interna del sistema de tarjeta de crédito. Debe ponderarse, además, la posición profesional y técnica que ocupan, la asimetría estructural existente con el usuario, la persistencia del conflicto, la inscripción crediticia negativa y la ausencia de una respuesta eficaz frente al reclamo.

Por tales razones, coincido en que la suma fijada en origen resulta insuficiente para cumplir adecuadamente la finalidad preventiva y disuasiva del instituto. En consecuencia, corresponde elevar el daño

Documento anonimizado por AymurAI

punitivo a la suma de pesos ocho millones ($8.000.000), con más los intereses establecidos en la sentencia de grado.

En definitiva, comparto los fundamentos y solución dada por el colega prevotante, en cuanto postula el rechazo de los agravios de las co-demandadas y la admisión parcial del recurso de la parte actora en el apartado IV.d.

VI Finalmente, adhiero al rechazo del agravio de la parte actora referido a la publicación de la sentencia propuesto por el Dr. Pis Diez en el aparado IV.e.

En este sentido, en mi criterio, frente al daño ocasionado al actor, la reparación otorgada —daño moral, daño punitivo y orden de rectificación de la información— satisface adecuadamente el principio de reparación plena previsto en el art. 1740 del Código Civil y Comercial.

Asimismo, comparto que no se ha demostrado una difusión masiva de la información equiparable a la que justificaría la publicación de la sentencia en un medio de alcance general. La medida aparece, en este aspecto, desproporcionada frente al modo en que se produjo la afectación y a la reparación específica ya ordenada.

VII En materia de costas y honorarios, adhiero también a lo propuesto en el voto que antecede en el apartado V.

Atento el modo en que se resuelven los recursos, corresponde mantener la imposición de costas de primera instancia a las demandadas vencidas, así como las regulaciones de honorarios practicadas, en tanto se

Documento anonimizado por AymurAI

ajustan a la ley arancelaria aplicable (art. 69 CPCCCh. y arts. 5 a 9 ley XIII-Nro.4).

Las costas de esta instancia deben imponerse a las demandadas vencidas, de conformidad con el principio objetivo de la derrota previsto en el art. 69 del CPCCCh. Y conformaré mi voto con la regulación de honorarios propuesta por el Dr. Pis Diez, por ajustarse a lo normado en el art. 13 de la ley XIII-Nro.4. Así lo voto.

A la segunda cuestión la Dra. Robert dijo:

Propongo la siguiente fórmula postulatoria y así lo voto:

1 Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <PER_2>.

Rechazar el recurso de apelación interpuesto por <PER_3>.

Admitir parcialmente el recurso de apelación interpuesto por la parte actora, elevando la indemnización por daño extrapatrimonial o moral a la suma de pesos cinco millones ($5.000.000) y el daño punitivo a la suma de pesos ocho millones ($8.000.000), con más los intereses dispuestos en la sentencia de primera instancia.

Confirmar la sentencia apelada en todo lo demás que fuera materia de agravios.

2 Mantener la imposición de costas y la regulación de honorarios de primera instancia.

3 Imponer las costas de esta instancia a las demandadas vencidas. Regulando los honorarios de los letrados actuantes, por la actora en el 30%; por la codemandada <PER_3> en el 25%, por la codemandada <PER_2> en el 25%, en todos los casos,

Documento anonimizado por AymurAI

de lo fijado en la primera instancia con más el IVA de corresponder.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente, **SENTENCIA:**

1 Rechazar los recursos de apelación interpuestos por la demandada <PER_2>. y codemandada <PER_3> contra la sentencia definitiva de grado nro. 151/2025.

2 Admitir parcialmente el recurso de apelación de la parte actora y elevar el monto de la indemnización por daño moral a cinco millones de pesos ($5.000.000) y por daño punitivo a ocho millones de pesos ($8.000.000), más los intereses dispuestos en la instancia de grado.

3 Mantener las costas y la regulación de honorarios de la primera instancia.

4 Imponer Las costas de esta instancia por el principio objetivo de la derrota (artículo 69 del CPCCCh), se impone a las demandadas vencidas.

5 Regular los honorarios del abogado de la parte actora, Dr. <PER_6> en un treinta por ciento (30%), a los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9>, abogados del <PER_2>. en forma conjunta, en un veinticinco por ciento (25%) y los del Dr. <PER_10>, abogado de <PER_3>, en un veinticinco por ciento (25%), todos de los montos regulados en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (artículo 13 ley XIII 4).

6 Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro 53 DEL AÑO 2026

DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"

Documento anonimizado por AymurAI

Documento anonimizado por AymurAI