

# Fallo Completo Jurisdiccional

**Organismo** JUZGADO DE PAZ 4TA CIRC. CIPOLLETTI

**Sentencia** 90 - 28/07/2022 - DEFINITIVA

**Expediente** CI-10603-JP-0000 - L.V.J.C.B.F.S.M.C.

**Sumarios** No posee sumarios.

**Texto** Cipolletti, 28 de julio de 2022.-

**Sentencia**

**AUTOS Y VISTOS:** los presentes autos caratulados: "**LAMPA, VILMA JEANNETTE C/ BANCO FRANCÉS S/ MENOR CUANTIA(jp)**", **EXPTE PUMA N°: CI-10603-JP-0000 y SEON N° M-4CI-146-JP2022.**

**RESULTA:** en fecha 25/02/22, se presenta la parte actora LLAMPA VILMA JEANNETTE a efectos de iniciar reclamo de menor cuantía contra BANCO FRANCÉS.

La pretensión económica ejercida asciende a la suma de pesos CIEN MIL (\$100.000) por lo que se da a la misma el procedimiento de menor cuantía que regula el art 802 y sgtes. del C.P.C.yC.

En su escrito de demanda la parte actora relata que el día 07/07/20 concurrió al BANCO FRANCÉS a cerrar su cuenta caja de ahorro terminada en el N° 320006.8. En tal circunstancia solicitó que le dieran el valor total a pagar, lo cual incluía la última cuota de una tarjeta de crédito que estaba esperando para cancelar y cerrar correctamente su cuenta. Detalla que recalcó en ese momento que no quería tener ningún tipo de inconveniente al cierre. Luego de depositar el monto indicado por la asistente, procede al cierre y de la entidad le indican que vuelva al mes para verificar que este todo en orden.

Explica que pasando unos meses recibe una llamada del BANCO FRANCÉS y le comunican que tiene una deuda. Entonces se acercó al banco y le pidieron que vuelva al otro día con el comprobante de cierre. Manifiesta que volvió al otro día con el comprobante y el gerente le dice que fue un error del banco, que disculpara y que estaba solucionado. Menciona que volvió a preguntar si estaba seguro y que le dijo que sí. Luego de ese episodio se quedó tranquila ya que no volvieron a llamar.

En diciembre del año 2021, en oportunidad de acercarse al BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA para solicitar un préstamo para la compra de un terreno, se enteró que figuraba en el veraz situación 3 por una deuda del BANCO FRANCÉS a su nombre. En consecuencia se acercó a la sucursal local de la demandada y le indican que sí, que debe una cuota más de intereses. Además manifiesta que debido a la atención recibida le hicieron pasar un mal momento.

Continúa el relato explicando que volvió al otro día para poder hablar con el gerente, ya que no lo había encontrado el día anterior, y que le dice que sí tenía una deuda a pagar. Entonces le recordó que él mismo le había dicho que estaba todo en orden y que le había pedido disculpas.

Además le dijo que no le parecía que tenía que pasar tanto tiempo sin notificarle por algún medio la situación, y enterarse de la misma al momento de pedir el préstamo. Requirió entonces que le detallaran qué es lo que había depositado la última vez que fue a cerrar la cuenta y además le mostraran los extractos bancarios. La respuesta a tal requerimiento fue que no los tenía en el momento y que los iba a buscar. y para ese entonces, casi no contaba con información ya que había cambiado de banco hace más de un año.

Finalmente, luego de consultar en defensa del consumidor, decide abonar solamente el importe de la última supuesta cuota adeudada, y solicitó un comprobante que diga que ya no posee deuda.

Menciona que por la mala información del banco demandado, sumado a las formas y la pérdida de tiempo, se quedó sin la gran oportunidad de poder comprar el terreno en ese momento.

En el escrito de inicio ofreció la prueba que estimó corresponder, acompañando la documental.

A la audiencia de conciliación solamente concurrió la parte actora, hallándose debidamente notificada la demandada.

Por su parte, la parte demandada contestó la demanda, aunque fuera de término conforme el art. 806 del CPCyC.

Luego se produce la prueba ofrecida por la parte actora, citándose al testigo FUNEZ.

Por otra parte, la actora denunció la circunstancia sobreviniente en la que se vio involucrada pues al intentar inscribirse en el programa PROCREAR no pudo pues le respondieron que por sus antecedentes financieros no cumple con los requisitos necesarios. De tal presentación se corrió traslado a la parte demandada.

Finalmente, pasaron las actuaciones a dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:** la actora inicia los presentes fundando su petición en el marco de la relación que tenía como cliente de la demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A.

Fue esa entidad la que en fecha 07/07/2020 procedió a pedido de la actora a cerrar la cuenta de su titularidad con numeración terminada en 5926/4 (número anterior terminado en 320006.8), otorgándole en tal ocasión un comprobante de liquidación de cierre cancelatorio y un detalle de cierre de la cuenta con expresa mención de la vinculación de las mismas a las tarjetas mastercard y visa asociadas. Con posterioridad a tal circunstancia desde la entidad bancaria le realizaron nuevos reclamos por deudas correspondientes a las tarjetas asociadas. Por otra parte, la entidad informó a la base de datos VERAZ a la sra. LLAMPA, lo cual generó a la misma diversos inconvenientes que son sustento fáctico de este reclamo.

En consecuencia, es claro que el vínculo jurídico entre la actora y demandada se encuentra encuadrado en la relación de consumo regulada por los arts. 1092 y siguientes del C.C.y C.N. y la Ley 24.240 (LDC). Como corolario, dicho marco legal debe integrarse a las demás normas existentes conformando el plexo normativo aplicable.

A tales fines deberá tenerse en cuenta que el Art. 1 de la LDC considera consumidor... *"a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social"*, y el Art. 2 que

define al proveedor como *"la persona física o jurídica pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación o concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley"*.

La demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A. (bajo tal denominación se ha presentado en las actuaciones, aunque la actora- consumidora la consignó como "BANCO FRANCÉS") no se presentó a la audiencia fijada en los términos de lo dispuesto por el art. 806 del CPCyC, y contestó la demanda habiendo expirado el plazo para hacerlo. En consecuencia, en el entendimiento de que existe correlación en el relato y que los hechos han sucedido como se describieron en la misma, se tienen por reconocidos la verdad de los hechos pertinentes y lícitos señalados por la parte actora. A ello se suma que la prueba producida en las actuaciones es suficientemente contundente. Considerando los medios de prueba más arriba mencionados aportados por la parte que reclama, considero acreditado el hecho constitutivo de responsabilidad que endilga, pues dicho accionar se enmarca en una violación a las disposiciones de la LDC.

En este sentido son de aplicación los Arts. 4 a 8, 8 bis y 40 de la LDC que regulan el derecho a la información y el trato digno que deben darse al consumidor, las condiciones de oferta y responsabilidad por daños.

El deber de información se encuentra previsto, en su parte pertinente, el art. 4 LDC: *"El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión"*.

El deber de información debe cumplirse en todas las etapas del contrato, abarcando la esfera precontractual y la ejecución del contrato hasta culminar con el mismo. Este deber tiene por objeto proteger las decisiones económicas del consumidor para que no se vea defraudado en las determinaciones que tome. Por otra parte, tiene por efecto también la prevención de riesgos.

En el caso de los consumidores clientes bancarios no tienen conocimiento acabado del complejo de normas y prácticas usuales, no obstante, en este caso en particular la actora requirió expresamente un detalle del cierre de la cuenta y lo presentó como prueba.

La entidad tenía el deber de suministrar la información cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre la característica del contrato bancario, y no lo hizo pues le cerró la cuenta con detalle que no incluyó un estado posterior. El derecho subjetivo del cliente a la información, debe interpretarse con criterio amplio y hacerse efectivo en toda la relación de consumo. En todo caso debieron aclarar que se cerraba la cuenta con la posibilidad que existan débitos futuros y cómo proceder.

Por otra parte, el consumidor tiene además el derecho, y los proveedores la obligación, de atención y trato digno, conforme lo establece, en la parte pertinente, el art. 8 bis de la LDC y el art. 1097 del CCyCN, debiéndose garantizar tales condiciones absteniéndose de realizar

conductas que generen al consumidor situaciones vergonzantes o intimidatorias. Específicamente se ha previsto que la persona debe ser respetada según los criterios generales de los tratados derechos humanos, garantizándose de esta manera condiciones de trato obligatorias para los proveedores sin perjuicio de las que sean propias de la actividad de que se trate.

En este sentido, luego del cierre definitivo de la cuenta -probado por la actora con un comprobante que le extendió la demandada- la entidad se comunica por una deuda, por lo que la actora concurrió nuevamente y -según manifestó- además le hicieron pasar un mal momento por la atención recibida. Aparentemente se resuelve el asunto de la deuda en tal instancia.

Luego, al intentar pedir un préstamo en otro banco la actora se entera que se hallaba informada como deudora en el sistema de información crediticia, circunstancia que acreditó con el informe que obra agregado como prueba.

Por otra parte, en la audiencia testimonial, el testigo FUNEZ, explicó que la sra. LLAMPA en su momento realizó la gestión y se hallaba en tratativas de compra de un terreno que no pudo concretarse, pues la operación se vio frustrada a raíz de no haber podido la actora acceder al crédito que necesitaba.

Con posterioridad, la actora intentó inscribirse en el programa PROCREAR, circunstancia que acreditó con una impresión de pantalla de la respuesta brindada de la cual se dio traslado a la demandada. En respuesta a su requerimiento le indicaron: *"Lamentablemente no podrás avanzar con la inscripción. Luego del análisis realizado, identificamos que tus antecedentes financieros no cumplen con los requisitos del programa"*.

En resumen: la actora probó acabadamente en primer lugar que realizó la gestión de baja de la cuenta existente en el banco demandado y que en tal oportunidad se concretó con saldo cero (\$0.-). Es decir que obró con acabada diligencia en este sentido.

Con posterioridad tuvo nuevos reclamos de deuda por parte del banco demandado, circunstancia que aparentemente se habría regularizado.

Finalmente, tuvo situaciones en las cuales, con motivo del estado financiero informado por la demandada, no pudo acceder a la compra de un terreno y luego tampoco a la inscripción al programa PROCREAR.

En consecuencia, considerando las pruebas documentales existentes en el expediente y el marco del plexo normativo de protección del consumidor, según las pautas y con sustento en las normas específicas ya mencionadas, haré lugar a la demanda en los términos que a continuación desarrollaré.

En este caso en particular, en el escrito de demanda la actora solicitó la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-) en concepto de daños y perjuicios, con más la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-) en concepto de daño punitivo.

Los daños y perjuicios se encuentran enmarcados en el rubro daño directo previsto en el art. 40 bis de la LDC que establece: *"El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre*

*sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios."*

En cuanto al daño extrapatrimonial, al describir los hechos la actora relató que se vio obligada a realizar reiterados reclamos de manera personal en la entidad bancaria y así intentar solucionar la deuda que le informó la entidad luego de haber dado la baja con saldo cero (\$0.-). Describió que le hicieron pasar un mal momento con su atención y que la mala información del banco además le causó gran pérdida de tiempo.

Por otra parte acreditó que con motivo del estado financiero informado por la demandada, no pudo acceder a la compra de un terreno y luego tampoco a la inscripción al programa PROCREAR.

Como ya se ha indicado, los derechos a la información y trato digno conforman el plexo de protección al consumidor y, en el caso la demandada no ha cumplido con sus obligaciones siendo la conducta desplegada de gravedad. Resalto esta circunstancia pues la información que se brinda desde las entidades bancarias a los fines de la conformación de los informes crediticios tiene consecuencias.

La información fue absolutamente equivocada y provocó no sólo malestar sino un evidente y grave perjuicio pues, no se trata solamente del hecho de no poder comprar un terreno o acceder al plan PROCREAR, sino que también está claro que se trata de la posibilidad de acceder a un inmueble para proyectar un futuro. Esto ha repercutido en la esfera patrimonial y necesariamente lo ha hecho en la extrapatrimonial.

En consecuencia entiendo que este rubro es procedente por la suma que ha requerido la actora pues la considero razonable conforme los hechos y probanzas de autos, es decir que por daño extrapatrimonial la demanda es procedente por la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-).

Finalmente, la actora solicitó además se condene a la demandada al pago de la multa por daño punitivo por el monto de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-).

En doctrina se ha definido al "daño punitivo" -traducción literal del inglés *punitive damages*- como las sumas de dinero que los tribunales mandan pagar a la víctima de hechos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (Cfr. PIZARRO, RAMON D., "Daños punitivos", en Kemelmajer de Carlucci, Aída (dir.), Derecho de daños. Segunda Parte, Ed. La Rocca, 1993, Bs.,. As., ps. 291/292, FERNANDEZ, RAYMUNDO L., "Tratado Teórico-Práctico de Derecho Comercial, 2009, Abeledo Perrot N° 9212/005522).

La multa civil o daño punitivo requeridas y que la ley 24.240 establece en su art. 52 bis, debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Los recaudos legales para su aplicación son: a) Incumplimiento por parte del proveedor de obligaciones legales o contractuales y b) Solicitud expresa de la parte perjudicada.

En este asunto, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de Cipolletti, se ha expedido en el sentido de que "la falta cometida por el proveedor debe ser de una entidad tal que sea pasible de un calificado juicio de reproche (Cfr. Colombres Fernando Matías: "Los daños

punitivos en la ley de defensa del consumidor", Publicado en: LA LEY 2008-e, 1159)" ("MARSO LUIS ALBERTO C/AMX ARGENTINA SA S/SUMARISIMO, Expte. N° 1975-SC-12).

Ahora bien, habiéndose probado en autos el incumplimiento por parte de la demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A- BANCO FRANCÉS corresponde establecer si el mismo reúne los recaudos establecidos por la doctrina y la jurisprudencia que venimos analizando.

En primer lugar, debe considerarse que en el caso sub examine la mencionada entidad bancaria ha incumplido las obligaciones legales previstas en los Arts. 4/8 bis que regulan el derecho a la información del consumidor y el trato digno que debe recibir. Como ya se ha mencionado, la información brindada fue insuficiente y equivocada, de forma tal que provocó los daños y perjuicios que la actora reclamó en el presente proceso judicial.

En conclusión, estimo que se encuentran reunidos en autos los requisitos de procedencia del daño punitivo *supra* referidos y corresponde, entonces, proceder a su cuantificación.

Conforme lo dispone el art. 52 de la ley 24.240, la sanción se graduará "en función de la gravedad del hechos y demás circunstancias".

En el análisis de la norma aplicable, se ha resuelto que: "*El monto corresponde fijarlo prudencialmente tomando en consideración las circunstancias del caso, en especial de la gravedad de la conducta desplegada por las accionadas, su repercusión social y los beneficios que obtuvieron o pudieron obtener las demandadas, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio de las accionadas y la posible existencia de otras sanciones (penales y/o administrativas)*". (Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 1, Cipolletti, 05/04/2018: "Palma, Javier Andrés c/ Iruña S.A. y otra s/ sumarísimo").

En relación a la gravedad y las conductas desplegadas por la accionada ya me he expedido.

En cuanto al efecto disuasivo que la sanción se espera que provoque y los perjuicios sociales derivados de la infracción, entiendo que la multa debe ser de entidad suficiente como para que la demandada en el futuro no repita su accionar.

En consecuencia, ponderando todos y cada uno de los parámetros antes mencionados, de conformidad con la prudencia que merecen este tipo de sanciones dado su carácter excepcional, considero razonable reconocer en concepto de daño punitivo la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-).

Las costas serán a cargo de la demandada, por tratarse de ser la parte perdedora, en los términos del Art. 68 del CPCyC.

Por todo lo expuesto,

**RESUELVO:** 1°) Hacer lugar a la demanda interpuesta por Vilma Jeanette LLAMPA, condenando a la demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A- BANCO FRANCÉS a abonar en autos la suma de PESOS CIEN MIL (\$100.000.-), según el siguiente detalle: la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-) en concepto de daño extrapatrimonial (Arts. 4/8 bis, y 40 LDC y Arts. 1.092 y ss del CPCyCN); con más la de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000.-), en concepto de daño punitivo (Art. 52 bis de la Ley N° 24.240. Todo ello, dentro de los DIEZ (10) días de notificada la presente resolución, a cuyos efectos deberá efectuar el pago de la suma referida mediante la modalidad de depósito judicial ante el

Banco Patagonia S.A. de esta ciudad, a nombre de los presentes autos y a la orden de este Juzgado de Paz.

2°) Regular los honorarios profesionales del Dr. Ramiro GARCÍA MARRO, en su carácter de apoderado de la demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A- BANCO FRANCÉS, en la suma de PESOS TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO (\$31.645.-); dejándose constancia que para efectuar tal regulación se ha considerado no sólo el monto del proceso, sino también la naturaleza, extensión, el resultado de las tareas desarrolladas en autos y el mínimo legal (arts. 6, 7, 8, 9, 10 y 40 de la ley 2212 y 808 del CPCyC). **NOTIFIQUESE A LA CAJA FORENSE Y CUMPLASE CON LA LEY 869.**

3°) COSTAS a la demandada BANCO BBVA ARGENTINA S.A- BANCO FRANCÉS (Art. 68 y conchs. del CPCyC y 40 LDC).

**NOTIFIQUESE A LAS PARTES y A LA CAJA FORENSE, REGISTRESE Y PROTOCOLICесе.**

DRA. GABRIELA MONTORFANO.  
JUEZA DE PAZ SUPLENTE.

**Texto**

**Referencias** (sin datos)

**Normativas**

**Vía Acceso** (sin datos)

**Voces** No posee voces.

Ver en el  
móvil

