



SECRETARÍA N° 3 DE LA OF. GESTIÓN JUD. EN REL. CONSUMO - JUZGADO 11 MESA DE ENTRADA

CONTRA BANCO SUPERVIELLE S.A. SOBRE RELACION DE CONSUMO

Número: EXP 144525/2021-0

CUIJ: EXP J-01-00144525-8/2021-0

Actuación Nro: 1538976/2021

Ciudad de Buenos Aires,

Y VISTOS; CONSIDERANDO:

I. Que, la Sra. _____, por su propio derecho, inició la presente acción de daños y perjuicios, contra el BANCO SUPERVIELLE SA (en adelante, *Banco Supervielle*) en los términos de los artículos 1, 3, 52 bis y concs. de la ley 24240, ley 26.704, art. 42 de la Constitución nacional y art. 46 de la CCABA; con el objeto de hacer cesar el cobro por gastos de mantenimiento, seguro de vida e impuesto al valor agregado (en adelante, IVA) en la cuenta que posee en la mencionada entidad a través de la cual percibe sus haberes jubilatorios.

Asimismo, solicitó se ordene a la demandada a reintegrar los montos percibidos y una indemnización por daño moral y punitivo con más sus intereses, costos y costas del proceso.

Relató que, en el año 2015 en ocasión de haber obtenido su beneficio jubilatorio (_____), se le asignó como "boca de pago" la entidad bancaria Supervielle. En consecuencia, indicó que se dirigió a la sucursal "005" Tribunales a los fines de proceder a la apertura de su cuenta para la percepción de sus haberes. Sostuvo, que habiéndose apersonado allí suscribió diversos formularios, que según sus dichos, eran de imposible interpretación en un lapso ínfimo de tiempo como el acontecido, en donde se le informaba que, con la apertura de la cuenta se incluía una tarjeta de crédito gratuita (la cual, según sostiene, nunca requirió ni tampoco utilizó). Fue en ese momento que procedió a la apertura su cuenta de seguridad social Nro. _____

Manifestó que, en el mes de febrero del año 2021, revisando los resúmenes de cuenta, detectó que se le cobra habitualmente, un elevado monto, como "*comisión de mantenimiento de paquete*" y "*seguro de vida*" más el IVA por ambos conceptos y aclaró que ello, jamás fue requerido por su parte.

Asimismo, destacó que hasta ese momento, esos "gastos" nunca los había notado dado que eran ínfimos y pasaban desapercibidos e indicó que, en el mes de febrero, ascendieron a la suma de \$1.084 (pesos mil ochenta y cuatro) monto que sería equivalente al 5% de sus haberes jubilatorios.

Adujo que, desde que comenzó a percibir su jubilación la entidad bancaria *Supervielle* le cobró el mantenimiento de su cuenta a pesar de que conforme a lo dispuesto por ley 26.704 (Ley de Remuneraciones al Trabajador), la cuenta donde se depositan haberes jubilatorios debe ser gratuita.

En este contexto, se dirigió a la sucursal correspondiente a fin de efectuar el pertinente descargo, pero fue derivada a realizarlo vía "banca telefónica" lo cual resultó infructuoso en tanto no logró comunicarse. En razón de ello, decidió enviar una carta documento en fecha 31 de marzo de 2021, la cual no tuvo respuesta.

Ante la situación descripta, en fecha 26 del mes de mayo de 2021, acudió al Servicio de Conciliación Previa en Relaciones de Consumo (COPREC) sin obtener acuerdo alguno.

En este contexto, solicitó que, en forma cautelar y en virtud de lo normado por el artículo 126 del *Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo*, se ordene el cese

inmediato de las percepciones cobradas en concepto de “mantenimiento de paquete”, “seguro de vida” e IVA, y de cualquier otro gasto que se le impute a su cuenta previsional Nro. 214-02815529/1. Fundó la procedencia de la medida cautelar solicitada en la imperiosa necesidad de no ver afectado su beneficio jubilatorio, puesto que es su único medio de vida.

En cuanto a la verosimilitud en el derecho, argumentó que surge de todas las disposiciones constitucionales, internacionales y legales mencionadas en su escrito inaugural. Resaltó que este requisito, se refiere a la posibilidad de que el derecho exista y no a una incontestable realidad, la cual sólo se logrará al agotarse el trámite (conf. Fenochietto-Arazi, “Código Procesal comentado”, t. 1, pág. 742).

En tal sentido, sostuvo que, de la documentación acompañada, surge su calidad de jubilada desde abril de 2015, su titularidad de la cuenta en cuestión y el carácter de cuenta de “seguridad social”, a su vez que, con los resúmenes de cuenta acompañados pueden observarse los descuentos reclamados.

Puntualizó que, de las disposiciones legales, específicamente de la ley 26407, se desprende el carácter gratuito, y sin costo alguno de las cuentas destinadas al cobro de jubilaciones y/o pensiones.

En relación al peligro en la demora, especificó que consiste en la indudable gravedad de que con el transcurso del tiempo su beneficio previsional se vea mermado notablemente.

Concluyó que el monto percibido por el banco, significa casi el 5% de su jubilación y que la misma es su único sustento.

Citó jurisprudencia, fundó en derecho para avalar sus dichos y finalmente ofreció caución juratoria en los términos del art. 127 del CPJRC.

II. Que, por actuación n°1392005/2021 dictaminó el Sr. Fiscal y por actuación n°1396402/2021, pasaron los autos a resolver.

III. Que, si bien es cierto que la diversidad de situaciones que hacen necesaria y procedente una medida cautelar dificulta la doctrina de sus presupuestos, en términos generales pueden señalarse por lo menos dos de ellos cuya reunión resulta indispensable para su admisión: la existencia de un derecho verosímil garantizado por el ordenamiento jurídico (puesto que constituyen un adelanto de la garantía jurisdiccional) y un interés jurídico que justifique el adelanto del resultado del proceso. Ese interés de obrar es el “peligro en la demora” que da características propias a las medidas cautelares (*Cámara del fuero, sala II, “Cresto Juan José y otros c/ GCBA s/ amparo”, exp. 17.766/0, del 16/9/2005*).

Al respecto, en el artículo 124 del Código Procesal para la Justicia en Relaciones de Consumo (en adelante, CPJRC) se establece que “[l]as medidas cautelares podrán ser solicitadas antes o después de deducida la demanda, a menos que de la ley resultare que ésta debe entablarse previamente”.

A su turno, en el artículo 135 del CPJRC se incorporó la figura de tutela anticipada, en la cual se dispone que “[c]uando exista certeza suficiente el juez podrá ordenar cautelarmente medidas que coincidan total o parcialmente con la pretensión de fondo pero que no agoten el proceso”.

En este contexto no puede soslayarse el artículo 131 del CPJRC, el cual reza que “[e]l juez, para evitar perjuicios o gravámenes innecesarios al titular de los bienes, podrá disponer una medida precautoria distinta de la solicitada, o limitarla, teniendo en cuenta la importancia del derecho que se intentare proteger”.

A su vez, se ha entendido que pesa sobre quien solicita la medida la carga de acreditar prima facie, entre otros recaudos, la existencia de la mencionada verosimilitud del derecho invocado, ya que resulta exigible que se evidencien fehacientemente las razones que la justifiquen (cfr. CSJN, doctrina de Fallos: 306:2060; 307:2267 y 322:1135).

En ese orden de ideas, del mismo modo en que no es posible exigir certeza, tampoco es apropiado declarar la procedencia de la medida cautelar sin una demostración convincente respecto de su admisibilidad (arg. Cámara del fuero, sala II, "*Bagnardi, Horacio c/ Consejo de la Magistratura s/ amparo*", del 4/9/2003).

IV. Que, asentado lo anterior, cabe puntualizar que la parte actora solicitó una medida de no innovar a fin de que se ordene a la demandada suspender cualquier cobro en concepto de gastos de mantenimiento, seguro de vida e IVA, en su cuenta previsional.

V. Que, con relación al tema de autos, es menester realizar algunas consideraciones respecto al régimen de protección del usuario y consumidor.

Los derechos del usuario y el consumidor están regulados en la Constitución nacional en los siguientes términos: "*[l]os consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios*" (art. 42).

Por otra parte, en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se expresó, en su artículo 46, que "*[l]a Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo (...). Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna*".

Asimismo, debe tenerse en consideración la aplicación en la materia del principio *in dubio pro consumidor* y recordarse que "...resulta claro que la finalidad primordial del régimen establecido en el bloque normativo de protección de los derechos de los consumidores y usuarios (...), es la protección de los derechos de la parte más débil de la relación de consumo. En ese sentido, el principio *in dubio pro consumidor*, reconocido en los artículos 3º de la ley 24240 y 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación, implica que debe estarse siempre a la interpretación del derecho que sea más favorable al consumidor y se expande al ámbito del proceso judicial (Lovece, Graciela, 'El consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales', LL, ARIDOC/1704/2017)" (cfr. Cámara del fuero, sala I, "*Espasa SA c/ Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor s/ recurso directo*", exp. 7403-2017/0, del 31/10/2017).

VI. Que, por otra parte, cabe recordar que la Resolución n°139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, definió en su artículo primero que "*[s]e consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.*"

Por su parte, en el artículo 2º de la resolución *ut supra* referenciada, se describen las causas, condiciones y situaciones que llevan a que un consumidor sea considerado hipervulnerable como lo es la accionante en el *sub examine*.

La vulnerabilidad como factor determinante de la protección, ha sido vista también como elemento tipificante de la categoría consumidor.

De tal suerte es que el consumidor hipervulnerable goza de una doble tutela jurídica puesto que el dialogo de fuentes, que es esencial en la materia, nos obliga a analizar el plexo normativo nacional consumeril de forma integral, con especial referencia a los derechos

humanos (art. 75 inc. 22, CN, arts. 1º, 2º y 3º del CCyCN), y a los principios protectorios (art. 42 CN y art. 1094 del CCyCN) y de interpretación más favorable al consumidor (arts. 3º, 25 y 37 de la LDC; arts. 7º, 1094 y 1095 del CCyCN).

VII. Que, asentado lo anterior, resulta necesario destacar que en atención a los hechos relatados en el escrito de inicio y de las pruebas acompañadas, es dable colegir que se aprecia una típica relación de consumo, en tanto, la parte actora se encuentra vinculada con el Banco Supervielle a través de su cuenta previsional.

Obsérvese que en el propio artículo 42 de la Constitución nacional se adopta la expresión “relación de consumo” para referirse a todas las circunstancias que rodean, o se refieren, o constituyen un antecedente, o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios, inteligencia ésta que impide una interpretación en contrario.

Asimismo, la Corte Suprema reconoció la posición de “subordinación estructural” de los usuarios en los contratos con entidades bancarias y financieras y la consiguiente necesidad de la justicia de garantizar una “protección preferencial” para preservar “la equidad y el equilibrio en estos contratos”. Este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, que el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural, sumado a la condición de hipervulnerabilidad antes descripta. La lesión a su interés en este campo, puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor con el objeto de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional (CSJN, “*Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ Bank Boston s/ sumarísimo*”, Fallos: 340:172, del 14/3/2017).

Asimismo, en el citado fallo, la Corte Suprema destacó, que “[d]el otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante para hacer operativo el derecho previsto en el art 42 de la Constitución Nacional”.

En base a ello, se puede advertir con facilidad que la cuestión traída a conocimiento del suscripto queda plenamente alcanzada por el régimen protectorio del consumidor (art. 42 de la Constitución nacional, y arts. 1º, 2º y 3º de la ley 24240, modificada por la ley 26361).

VIII. Que, si bien la documentación acompañada podría considerarse escasa para resolver el fondo de la cuestión planteada, ante las circunstancias apuntadas, corresponde tener por acreditados –*prima facie*– los recaudos de procedencia de la medida cautelar solicitada.

Así, de las constancias obrantes en las presentes actuaciones surge que la Sra. [redacted] sería titular de la cuenta Nro. [redacted] conforme se desprende de la documental acompañada en la actuación nº 1316768/2021. Asimismo, de la referida documental se advierte que, tal como lo sostiene la accionante, se habrían efectuado débitos en concepto de mantenimiento de paquete, seguro de vida e IVA, desde 2019 (v. archivo “*resumen de cuenta jul.19- jun.21*”).

Nótese que la actora alegó en oportunidad de haber realizado la apertura de la cuenta, no haber contado con el tiempo suficiente para poder analizar los formularios que le fueron entregados, y que a su vez no requirió ninguno de los servicios que le son cobrados. En virtud de lo expuesto, es dable inferir *prima facie* que no se ha cumplido con la normativa vigente

respecto a la “**información al consumidor**”, que surge de lo dispuesto en el artículo 4º de la ley 24240 (Ley de Defensa del Consumidor).

Asimismo, la actora manifestó haber realizado el correspondiente reclamo mediante el envío de una carta documento, para que cese el cobro de un servicio por ella no contratado. Al respecto, corresponde señalar que la jurisprudencia ha considerado que resulta manifiestamente ilegítima la conducta de la entidad bancaria de continuar realizando el descuento automático frente al pedido de la actora de dejar sin efecto los débitos (Cámara Comercial, sala F, “*Cabrera, Norma Noemí c. Nuevo Banco Del Chaco S.A. y otro slamparo*”, del 23/8/2012, La ley Online: AR/JUR/42997/2012).

Por lo demás, vale destacar que, según surge de la documentación anejada, al día de la fecha se habría encontrado afectado el patrimonio de la accionada mensualmente en un 5% de sus haberes jubilatorios. En efecto, de los elementos de prueba documentales aportados a la causa, se puede concluir que se encuentra acreditado *prima facie* que la parte actora hizo el correspondiente reclamo a la entidad bancaria en más de una oportunidad, sin embargo de los resúmenes de la cuenta acompañados se desprende que dichos gastos le seguirían siendo debitados.

En tal sentido, cabe subrayar que los elementos arrimados al promover la acción -analizados al sólo efecto cautelar y sin que ello importe adelantar opinión sobre el asunto de fondo-, logran satisfacer el requisito de verosimilitud en el derecho alegado.

IX. Que, en cuanto al peligro en la demora, se puede apreciar razonablemente evidenciado a tenor de los débitos que se encuentran involucrados y su trascendencia económica, lo cual permite inferir el consecuente daño inminente ante la vulnerabilidad económica que generan la continuidad de los gastos que se debitan de los haberes jubilatorios de la accionante. Máxime, considerando la calidad de consumidor hipervulnerable que ella reviste, en razón de su edad y su condición de vulnerabilidad socio-económica al de ser una persona jubilada que percibe una mensualidad que no equivale a dos (2) veces el salario mínimo vital y móvil, el principio de gratuidad que poseen las cuentas previsionales conforme lo prescripto por la ley 26704, y que la “*indisponibilidad*” de dichas sumas en sus escasos ingresos resultaría en principio una afectación al derecho de propiedad.

Por ello, en base a las argumentaciones brindadas a la hora de solicitar la tutela cautelar, y teniendo en consideración la documentación anejada, resulta razonable establecer la suspensión del cobro de mantenimiento de cuenta, seguro de vida y IVA realizados por el Banco *Supervielle* mientras se extienda el trámite de la presente acción y hasta el dictado de la sentencia definitiva.

Lo aquí decidido, encuentra su fundamento en relación al deber inherente a la judicatura de evitar la consumación de un daño mayor, en una operatoria amparada por una legislación de orden público, tal como es la ley 24240 (arg. art. 65 LDC, y arts. 10 *in fine*, 960, 1082, 1388, último párrafo, y 1710, 1711 del CCyCN).

X. Que, por último, en cuanto a lo que se refiere al presupuesto de la contracautela, no puede dejar de soslayarse que el beneficio de justicia gratuita contemplado en el artículo 53, último párrafo, de la ley 24240 y en el artículo 66 del CPJRC, rector en la materia al que la doctrina le ha asignado los mismos efectos que al beneficio de litigar sin gastos (cfr. Picasso – Vázquez Ferreyra [directores], *Ley de defensa del consumidor, comentada y anotada*, Buenos Aires, 2009, La Ley, pág. 672 y sus citas), en tanto una interpretación restrictiva de aquél impondría medidas gravosas y contrarias al axioma *in dubio pro consumidor*, razón por la cual corresponde tener por válida la caución juratoria prestada en el escrito inaugural.

En tales condiciones, **SE RESUELVE:**

1. Hacer lugar a la medida cautelar solicitada y, en consecuencia, ordenar al BANCO SUPERVIELLE SA, que tenga a bien arbitrar los medios necesarios a fin de proceder a la suspensión de cualquier débito por gastos de mantenimiento, seguro de vida e IVA, en la cuenta bancaria n° _____ a nombre de la Sra. _____ hasta tanto se dicte sentencia definitiva (cfr. art. 131, CPJRC).

2. Disponer que la orden estipulada en el punto 1, deberá ser cumplida en el plazo de tres (3) días y, en idéntico plazo, deberá ser acreditado su cumplimiento en las presentes actuaciones.

3. Tener por prestada la caución juratoria con la presentación inicial, la que se estima suficiente y ajustada a derecho, de conformidad con el considerando X.

Protocolícese, notifíquese electrónicamente **por secretaría** a la actora y al Ministerio Público Fiscal, y a la demandada junto con el traslado ordenado en la actuación n°1396402/2021 en los términos del art. 9º de la Res. Plenario 2/2021 CMCABA.



Poder Judicial
Ciudad de Buenos Aires