

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

Viedma, 10 de febrero de 2022.-

Y VISTOS: los presentes obrados caratulados: "**M. MIGUEL ANGEL C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ MENOR CUANTIA(jp) (DIGITAL)**", **EXPTE. M-1VI-4612-JP2021**, traídos a despacho a los fines de dictar sentencia, de los que **RESULTA:**

1) Que en fecha 03/09/2021 se presenta MIGUEL ANGEL M., por derecho propio sin patrocinio letrado e interpone demanda de menor cuantía contra BANCO PATAGONIA S.A.-

En su presentación el Sr. M., manifiesta entre otras consideraciones, que en fecha 19/07/2021 recibió en su domicilio una Carta Documento cursada por el Banco Patagonia, intimándolo a acreditar datos de su persona y de las operaciones que curse en un plazo perentorio de 72 horas, o en su caso presentarse a la entidad y comunicarse con su oficial de cuenta -Sra. Maria Fernanda Ferster-, todo ello bajo apercibimiento de proceder al cierre de los productos que mantiene con dicha entidad bancaria. Este hecho le produjo profundo malestar, incertidumbre y temor por cuanto no encontraba razón alguna para que el Banco del cual es cliente de hace mas de 50 años y en su calidad de jubilado lo intimara de esa manera intimidante y desproporcionada.-

Respecto de la carta documento manifiesta que es confusa, in entendible y que no se advierte cuáles son los datos que necesitan, obligándolo en ese contexto de pandemia, siendo una persona mayor de edad y de riesgo a asistir personalmente a la entidad bancaria. Expone que concurrió a la sucursal bancaria y luego de esperar unos minutos solicita ser atendido por la oficial de cuenta la Sra. Ferster y le comunican que la misma no estaría trabajando en toda la semana, lo que le generó ofuscación, malestar e indignación. Es por ello que solicita ser atendido por el firmante de la intimación, el gerente de la sucursal Sr. Gerardo Cutrin, quien fue muy descortés, lo hizo sentir ninguneado, no fue claro en sus explicaciones y le manifestó que no contaban con sus datos de domicilio, teléfono y las acreditaciones de sus movimientos de cuenta; que lo maltrató, ni siquiera chequeó sus datos en el sistema y lejos de aclarar la situación lo increpó solicitándole la documentación respaldatoria de sus movimientos de cuenta, sin

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

informarle el por qué. -

Continúa diciendo que hacía un tiempo recibió una transferencia por parte del Banco Nación Argentina, por orden de la Justicia Federal, por el pago de diferencias de haberes adeudados por parte de Anses y que esa información constaba en su cuenta y le explicó varias veces al gerente que no había recibido ningún dinero indebido, puesto que su expresión facial le demostraba su falta de confianza. Agrega que con su presión arterial a tope, pidió que le indicara en qué basaba su intromisión frente a datos concretos que le pedían y no le respondió nada, solamente le decía una y otra vez que tenía que dar explicaciones de sus ingresos en la cuenta y de su cambio de domicilio, como si fuera un "*delincuente*". Finalmente relata que mediante nota solicita que se retracten de su solicitud, solicitando las razones concretas de la carta documento cursada y que ante el silencio de la entidad bancaria, inicia la presente acción. -

Acompaña documental, ofrece prueba, funda en derecho y peticiona se haga lugar a la demanda con costas a la demandada. -

2) Que, impuesto el trámite de ley, en oportunidad de la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, realizada en fecha 22/12/2021 concurren la parte actora por derecho propio y la demandada por medio de su apoderada, quien contestó la demanda por escrito, acompañó documental y negó los hechos esgrimidos por la parte actora. Dio su versión de lo ocurrido expresando que en cumplimiento de la normativa vigente sobre lavado de activos efectivamente el Gerente de Sucursal cursó al actor la Carta Documento acompañada a la demanda. Se trata de una carta de estilo, enviada bajo la modalidad de carta documento en tanto el banco necesita acreditar fehacientemente que el cliente la recibió. Que dicha comunicación no es intimidante y desproporcionada, ni implica un mal trato hacia el cliente, sino un requerimiento para que acompañe la documentación que respalde una operación que por su monto tenía un carácter extraordinario frente a las operaciones normales de la cuenta en análisis. Agrega que esto se enmarca dentro de las obligaciones que tiene el Banco frente a los organismos que controlan el lavado de dinero. -

Expresa también, que el señor M., quien percibe a través del Banco su haber previsional, recibió en el mes de junio de 2021 una transferencia por

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

\$ 2.148.355, lo que generó el alerta en el sistema y motivó el envío de la carta documento antes descripta. Ante la reacción y el ofuscamiento del señor M. el Gerente de la Sucursal se puso en contacto con el Banco Nación corroborando los dichos de aquél en el sentido de que se trataba de una transferencia de la Anses por un juicio que tramitaba en el Juzgado Federal de Viedma por diferencia de haberes. Funda en derecho y solicita el rechazo de la demanda con costas a la actora.-

3) Que en la audiencia referida, teniendo en cuenta el estado de indefensión manifiesta del Sr. M. frente a la demandada, de conformidad a lo dispuesto por el art. 803 del CPCyC, se suspenden las actuaciones y se intima a la parte actora a continuar el proceso con patrocinio letrado.-

Finalmente en fecha 10/11/2021 se presenta el Sr. M. con patrocinio letrado y en fecha 22/12/2021 se realiza nueva audiencia en los términos del art. 806 del CPCyC en la que se presentan la parte actora con su letrada patrocinante y la apoderada del Banco Patagonia y en dicha audiencia las partes ratificaron la prueba oportunamente aportada.-

4) Que, los presentes se encuentran en estado de dictar sentencia. -

Y CONSIDERANDO:

I.- Que este Juzgado de Paz, es competente para resolver en estos autos, en razón a la materia, a la pretensión y el monto reclamado. -

II.- Que la relación contractual que vincula a las partes encuadra en una relación de consumo en términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional y 1092 del CCyC; este último la define como: "... *el vínculo jurídico entre un proveedor y un consumidor...*", seguidamente el citado Código, define el contrato de consumo y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad tanto en su aplicación como en su interpretación. –

En ese orden, el artículo referido de la Constitución Nacional les asigna a los derechos de los consumidores y los usuarios rango constitucional, no hace falta explicar que esa jerarquía es la máxima que un derecho tiene dentro de un ordenamiento jurídico. Así establece: "*Los 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*

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”.

En ese sentido, el trato digno y equitativo hacia los consumidores se receiptó en el art. 8 bis de la LDC que dice: *"Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias e intimidatorias..."*. Las normas que protegen al consumidor tienen su origen en el desequilibrio entre consumidores y proveedores, desequilibrio que obedece a la vulnerabilidad estructural en que se encuentran los consumidores que provoca que las relaciones de consumo sean esencialmente asimétricas, en subordinación, debilidad negocial o inferioridad manifiesta y sean por consiguiente, merecedoras de tutela legal efectiva.-

Sumado a ello, la Resolución 139/2020 dictada por la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación, amplía el concepto e introduce la tutela a los consumidores hipervulnerables que traspasa la debilidad estándar y agrega circunstancias particulares que aumentan su fragilidad, esto es que a la vulnerabilidad estándar del consumidor, se le suma otra circunstancia que lo vuelve aún más frágil en las relaciones de consumo. Esta norma potencia los mecanismos protectorios al definir a los consumidores hipervulnerables como: *"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"* y dispone una serie de medidas para protegerlos dentro de las cuales se encuentra el uso de un lenguaje accesible a todos los procedimientos en los que esté involucrado un consumidor de esa calidad.

Así, teniendo en cuenta que el demandante es una persona mayor de 70 años, no existen dudas de que reúne la calidad de consumidor hipervulnerable ya que a la vulnerabilidad objetiva como consumidor, se le suma la vulnerabilidad por su edad, y que la entidad bancaria demandada es proveedora en los términos de las normas que rigen la materia y en tal carácter está obligada a cumplir con todas las previsiones impuestas por la legislación vigente. -

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

III- Que respecto de la prueba aportada por la actora surge que el Sr. M. recibió la carta documento enviada por el Banco Patagonia en los términos que constan en la documental acompañada que no fue desconocida por la demandada. -

Respecto de la misma, el actor la percibió intimidatoria y amenazante, por lo que concurrió a la sucursal a fin de obtener explicaciones en relación a los mismos, situación que desencadenó una serie de hechos que le causaron malestar, particularmente, por su falta de consideración a su situación de consumidor. -

La parte demandada en autos no probó que al momento de presentarse el actor en la sucursal bancaria los hechos no ocurrieron como el los relata, ni que le hayan otorgado al reclamante toda la información que requirió, ni el trato digno y respetuoso al que tiene derecho. Ello viola las obligaciones impuestas por la ley 24.240 y por la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo de la Nación e implica una ampliación en la responsabilidad de las empresas frente a la tutela otorgada en este microsistema jurídico a fin de que estos consumidores no encuentren dificultades para ejercer con plenitud sus derechos. -

Esta normativa encuentra fundamento en el artículo 75 inciso 23 de la Constitución Nacional, el cual impone la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos humanos, en particular respecto de los niños y las niñas, las mujeres, los adultos mayores y las personas con discapacidad. Asimismo, se funda en las convenciones internacionales sobre derechos humanos con jerarquía constitucional en los términos del artículo 75 inciso 22 de la Carta Magna. -

Que si bien es cierto que en materia probatoria la regla general establece que quien alega los hechos es quien debe probarlos, en el marco de una relación de consumo, esta regla se invierte y la carga de la prueba recae sobre quien está en mejores condiciones de hacerlo, y en este caso, no hay duda alguna que es la demandada quien se encuentra en esta situación y por lo tanto recae sobre ella acreditar que lo dicho por el demandante no ha ocurrido del modo en que este lo expresa.-

En cuanto al derecho a la información, éste constituye uno de los pilares de

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

la relación de consumo, los consumidores tienen el derecho subjetivo a tener el conocimiento necesario para poder juzgar por adelantado tanto las características del servicio que adquieren o contratan, como a conocer los riesgos de uso o consumo y las medidas que deben adoptar para evitarlos o, en su caso, para hacer efectivo un reclamo. El artículo 1100 del CCyC, establece que el proveedor debe informar al consumidor de forma gratuita, cierta y detallada respecto del producto o servicio "*... y toda otra circunstancia relevante para el contrato*". En este caso, en la misiva que envía el Banco al Sr. M., no brindó la información completa y detallada en relación a la solicitud que le requería, no le explicó porque necesitaban la información solicitada, y en una segunda oportunidad, tampoco lo hizo pese a concurrir personalmente el accionante a la sucursal bancaria -en tiempo de pandemia-, violándose así su derecho a la información, el que cobra vital importancia para la consumidora, ya que la negativa por parte de la empresa impide que conozca perfectamente sus derechos hasta ver satisfecha su pretensión. -

Asimismo, el accionar de la empresa, conculcó también el derecho del actor a una atención adecuada y con trato digno; previsión que la legislación hace en artículo 1097 del CCyC pretendiendo cuidar al consumidor como persona, valorando su dignidad y respeto, atento a que son valores que están presentes en el fenómeno de consumo considerando que este no puede quedar sometido al menosprecio, desconsideraciones, ni malos tratos por parte de la empresa demandada. Se da valor a la dignidad entendiéndola como trato justo en la relación de consumo, que implica el acceso a la infraestructura, medios e información integral, gratuita y comprensible, de modo que esté al alcance de toda la población. En este caso la empresa proveedora debió desplegar una conducta diligente para solucionar la situación del consumidor como parte del respeto a su dignidad, lo que no ocurrió en este caso particular. -

Por todo lo expuesto y teniendo en cuenta que las partes en esta categoría de contratos se encuentran en situaciones demasiado desiguales, estoy obligada a adoptar soluciones progresistas e integradoras para garantizar la justicia. La tutela especial surge de todo el plexo normativo, consagrando en la Constitución Nacional, en el Código Civil y Comercial y en la Ley Defensa del Consumidor, pluralidad de

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

fuentes que implican un diálogo de alternativas fundadas en el principio "*in dubio pro-consumidor*", por lo que no tengo dudas que Banco Patagonia S.A. debe responder. -

En los reclamos por relaciones de consumo, se confrontan partes débiles con partes fuertes, una decisión contraria a la expresada anteriormente pondría a la primera de ellas en una situación de desventaja aún peor a la que se encuentra, mientras que la más robusta se beneficiaría con ella y convalidaría un escenario opuesto a todo el sistema normativo nacional vigente de protección a los consumidores. -

VI.- En este contexto concluyo que corresponde hacer lugar a la demanda realizada por el Sr. M., quien a raíz de la vulneración de sus derechos como consumidor, tuvo la necesidad de iniciar este proceso judicial. -

a) En consecuencia, respecto al daño extrapatrimonial pretendido, este daño jurídico encuadra en el art. 1738 CCyC, el que incluye los daños personalísimos, integridad personal y salud psicofísica, entre otras.-

En este caso, la indemnización encuentra sustento en la falta de atención responsable y comprensiva por parte de la demandada frente a su obligación de dar respuestas concretas frente al reclamo del actor, quien se sintió afectado por los términos de la intimación del Banco. En primer lugar, el hecho de que el Banco tenga una compromiso legal con organismos que controlan el lavado de dinero, no justifica el hecho de emitir una carta de estilo (así la define la demanda) para solicitar información en relación al patrimonio de las personas sin explicar ese motivo de manera comprensible y detallada. En segundo lugar, el banco cuenta con una base de datos en los que puede constatar, por ejemplo, la edad de su cliente, quien es en este caso una persona mayor de 70 años y como adulto mayor a su calidad de consumidor, se le suma además el grado de vulnerabilidad por su edad y merece la más alta consideración al momento de proteger sus derechos.-

Con relación al monto de este resarcimiento, ante la inexistencia de parámetros de tarifación que permitan realizar una orientación económica, teniendo en cuenta el monto reclamado teniendo en cuenta el daño sufrido, estimo que la suma de \$ 30.000 resulta adecuada por tal concepto en los términos del art. 165 del

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

CPCyC. -

b) Asimismo, reclama la fijación de un monto por daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor. Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es *"la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente"* (Irigoyen Testa, Matías." Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006 - II Pág. 1024"). 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 mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, atención al cliente y especial consideración por las personas adultas mayores por lo que entiendo que el reclamo por daño punitivo debe prosperar y estimo prudente como monto de este resarcimiento, la suma de \$ 50.000.-

En consecuencia, la demanda contra BANCO PATAGONIA S.A. prosperará por la suma de \$ 30.000 en concepto de daño extrapatrimonial y por la suma de \$ 50.000 en concepto de daño punitivo, calculados a la fecha de la presente, y de allí en más hasta su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia. -

VII.- Que, respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto "justicia gratuita", el alcance de "acceso a justicia", así lo ha entendido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que *"la Ley de Defensa del Consumidor, contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor"*, (Conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C /FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S /SUMARISIMO S/ CASACION). De modo que obstáculos de índole económica no comprometan el acceso a justicia y, en consecuencia, priven a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada. -

VIII.- Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. arts. 1, 6, 7, 8, 40 y conc. Ley G 2212 y las disposiciones del art. 808 del CPCyC). -

De esta manera corresponde determinar los honorarios profesionales de la letrada de la parte actora en el 11 % y los de la letrada de la demandada en el 6 % respectivamente. Ahora bien, de aplicarse dichos porcentuales con la reducción prevista por el art. 808 del CPCyC, se llegaría a un monto inferior al establecido en el art. 9 de la ley arancelaria, por lo que entiendo pertinente establecerlos en el equivalente a 5 JUS, para la letrada de la parte actora y 3 JUS, para la letrada de la parte demandada. -

Por lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 806 y siguientes del CPCyC;

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta y condenar a BANCO PATAGONIA S.A., Identificación tributaria 30-50000661-3, a pagar a MIGUEL ANGEL M., Documento Nacional Identidad 8216136, la suma de \$ 30.000 en concepto de daño extrapatrimonial y la suma de \$ 50.000 en concepto de daño punitivo, calculados a la fecha de la presente y de allí en más hasta su efectivo pago, a la tasa que determine el Superior Tribunal de Justicia, suma que deberá ser depositada en una cuenta

SENTENCIA DEFINITIVA N° 008

judicial en el Banco Patagonia S.A. a nombre de este Juzgado y como perteneciente a estos autos en el plazo de 10 días de notificada de la presente resolución.-

II.- Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a Banco Patagonia S.A. -

III.- Imponer las costas del presente juicio a la demandada en autos (art. 68 del CPCyC). -

IV.- Regular los honorarios profesionales de Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

V.- Regístrese, protocolícese y notifíquese. -

**ELSA NOEMÍ SARTOR
JUEZA DE PAZ
FIRMA DIGITAL**

Ante mí:

**ANA LAURA LICERA
SECRETARIA LETRADA
FIRMA DIGITAL**