

Promueve proceso sumarísimo por daños y perjuicios en relación de consumo. Ofrece prueba. Denuncia domicilio electrónico

Sr. Juez:

XX, DNI xx por derecho propio, con domicilio real en xx de esta ciudad con el patrocinio letrado de XX, abogada inscripta al Tomo XX Folio XX del XXXXX, CUIT XX, Responsable Monotributo, correo electrónico: XX@xxxx.com constituyendo conjuntamente domicilio procesal en calle XX de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Zona XX, teléfono XX) a V.S. respetuosamente me presento y digo:

1. OBJETO

En tiempo y forma vengo a promover formal demanda por daños y perjuicios en los términos del artículo 53 de la ley 24.240 contra Banco XXX con domicilio legal en la calle XXXXXXXXXXXX de la Ciudad de XXXX, por el cobro indebido de intereses compensatorios y/o punitivos en la cuota 1 del préstamo personal N° y solicitar la indemnización correspondiente por dichos daños, por la suma de \$XX (pesos XX) o en lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en estos actuados, con más sus intereses, costas y depreciación monetaria desde que la suma es debida, hasta su efectivo pago.

?Tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo, el contrato bancario constituye un contrato de consumo y como tal, le resultan aplicables la ley 24240 (ley de Defensa del consumidor) y su decreto reglamentario 1798/94; pues, en la medida que el cliente sea consumidor final de una operación de crédito, activa o pasiva, esta constituye un contrato de consumo, porque se trata de la prestación de un servicio (ley 24240: 1-b) realizado por el banco en su condición de persona pública o privada, con carácter profesional, a favor de una persona física o jurídica que contrata a título oneroso (ley 24240: 2) para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social (ley 24240: 1); la aplicación de la "ley de defensa del consumidor" a las entidades financieras se ve reforzado normativamente por lo dispuesto por la ley 24240: 36-2° (cfr. Stiglitz, R. S., "defensa del consumidor ? los servicios bancarios y financieros", II 1998-c-1035)?. (Citado en autos ?Daboul, Juan C/ Banco Itau Buen Ayre SA s/ Ordinario? Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, sentencia del 7 de junio de 2007).

2. DOMICILIO ELECTRONICO

Conforme Acordada CSJN N° 38/2013 informo domicilio de la abogada patrocinante, XX, para la notificación electrónica, XX

3. COMPETENCIA

La ley de defensa del consumidor, no determina ni fija la competencia en razón de la materia, sino que ello quedará definido en virtud de la naturaleza de la cuestión involucrada en cada proceso, existiendo una diversidad de materias que son atravesadas por el derecho del consumidor. En este caso en particular, se refiere a un hecho propio del giro comercial y habitualidad en la intermediación financiera que ejerce un banco de naturaleza estatal, correspondiendo intervenir el fuero civil y comercial federal. Entendida la competencia federal como la aptitud reconocida a los órganos que integran el Poder Judicial de la Nación para ejercer sus funciones en los casos determinados en el texto constitucional y que hacen a las personas involucradas en el proceso, a la materia atendiendo la naturaleza de la relación litigiosa y a la legislación que la rige, y al lugar, merece resaltarse las características en las que se enmarca el instituto y que lo identifican como de excepción y limitado, pues no corresponde su ejercicio fuera de los casos contemplados en los arts. 116 y 117 de la Constitución Nacional. Todo ello, con fundamento en la defensa y resguardo de los intereses federales y en la interpretación y aplicación del derecho federal.

Según el art. 116 de la Constitución Nacional, corresponde a la justicia federal conocer en todos los procesos en los cuales la Nación sea parte actora o demandada en sus diversas formas. Dentro del término Nación se deben entender comprendidas, a los fines de la competencia federal, las reparticiones autárquicas y empresas estatales autorizadas para actuar directamente en juicio, en virtud de que en los pleitos de esas entidades el Estado está interesado porque podría hallarse comprometida su responsabilidad.

En las causas en que la Nación, las reparticiones autárquicas y las empresas estatales son parte, la jurisdicción federal surge ?ratione personae?, o sea, en razón de las personas que intervienen como sujetos en el juicio, con independencia de la naturaleza litigiosa. (Cfr. Helio Juan Zarini-Constitución Argentina- Comentada y Anotada- pag.435)

El artículo 1° de la Ley N° 21.799 (modificado por la Ley N° 25.299) -Carta Orgánica del Banco Nación? se encargó de determinar que ?El Banco de la Nación Argentina es una entidad autárquica del Estado, con autonomía presupuestaria y administrativa. Se rige por las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras, de la presente ley y demás normas legales concordantes.?

?En efecto, el art. 27 de la ley N° 21.799 -Carta Orgánica del Banco de la Nación Argentina- establece que dicha institución, como entidad del Estado Nacional, cuando es demandada, está sometida exclusivamente a la jurisdicción federal. De lo expuesto se desprende que el fuero federal resulta, en principio, irrenunciable para el Banco Nación, en casos como el que aquí se trata (Fallos

255:38, 257:50, 273:426, 279:335, 284:490, 287:29, 300:583, 301:477 y 960,307:1831,314:645 y 315:1699)."

En relación a la competencia por territorio y por tratarse de un incumplimiento contractual V.S. es competente en las presentes actuaciones, por ser el del lugar en que debió cumplirse la obligación, el del domicilio del actor y demandado y además el del lugar del contrato (art. 5 del CPCCN).

En definitiva, es la Justicia Federal en lo Civil y Comercial con asiento en la Ciudad de Buenos Aires la que tiene competencia para entender en esta demanda, pues ésta se presenta contra una entidad bancaria pública con el fin de obtener una indemnización por daños y perjuicios ocasionados por el cobro indebido de intereses en la cuota 1 de un préstamo personal.

4. MEDIACIÓN

Conforme surge de los comprobantes de mediación que se acompañan, se citó a la demandada a dos audiencias de mediación con efectos conciliatorios, no pudiendo ser notificada ni en el domicilio que consta en el contrato que se celebró con la actora ni el domicilio denunciado ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), de acuerdo a lo informado por la empresa de correo

La entidad bancaria no informa ni en su página web, ni en sus formularios de los contratos de adhesión el domicilio exacto al que debe ser notificada, pero se niega a recibir las notificaciones.

De igual manera el Banco Nación, actúa como ente autárquico lo que implica que se lo considere como entidad descentralizada en los términos empleados en el art. 5 inc. c) de la ley 26.589 de mediación, esto es, que el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no sea aplicable.

Como podrá advertir V.S., esta parte agotó todas las vías disponibles tanto administrativas como extrajudiciales para intentar solucionar este conflicto. Lamentablemente esta parte no contó con la colaboración y la buena fe de la demandada no quedando otra alternativa que iniciar la presente acción.

5. BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA. BENEFICIO DE LITIGAR SIN GASTOS

De acuerdo con la reforma realizada por la ley N° 26.361 al art. 53 de la ley 24.240, que un caso encuadre en la normativa de la Ley de Defensa del Consumidor implica la concesión automática de un beneficio de justicia gratuita a favor del actor-consumidor, que tiene los mismos alcances que el beneficio de litigar sin gastos.

¿El beneficio de justicia gratuita debe ser interpretado en sentido amplio, comparando tal instituto con el beneficio de litigar sin gastos, con los alcances que el código de rito le adjudica en los arts. 83 y 84, comprensivos tanto del pago de impuestos y sellados de actuación como de las costas del proceso?. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, autos ?Piñero José María Fernando y otro c/ Sancor Seguros s/ sumarísimo?, sentencia del 23 de febrero de 2012)

En un fallo reciente la misma Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en los autos ?Bellagamba, Carolina c/ Volkswagen S.A. de Ahorro P/F determinados y Otros s/ Ordinario (Expediente N° 21127/2014, sentencia del 2 de agosto de 2016) ratificó esta interpretación cuando confirmó que:

¿La literalidad del dispositivo del art. 53 en el aspecto que se examina, no habilita otra conclusión que admitir la irrestricta gratuidad del trámite procesal. En efecto, en lo que aquí interesa no es posible desatender que, en el ámbito nacional, quien demanda con fundamento en el aludido vínculo jurídico, se halla eximido de abonar la tasa de justicia, que concierne al acceso a la jurisdicción, y los demás gastos que genere la tramitación del proceso (cfr. esta Sala, 18/03/2010, ?Maero Suparo Hernán Diego y otros c. Banco Francés S.A. s/ordinario?; íd., 11/11/2010, ?Aparicio Myriam Susana y otros c. Caja de Seguros S.A. s/ ordinario?).

Resaltando explícitamente el Tribunal de Apelaciones en el mencionado fallo que:

¿El beneficio de gratuidad previsto en los arts. 53 y 55 de la LDC tiene un alcance o contenido similar en amplitud al beneficio de litigar sin gastos? (Cfr. Horacio L. Bersten La gratuidad en las acciones individuales y colectivas de consumo?, Diario La Ley, 17 de marzo de 2009, pág. 4 y ss).

Los camaristas también indicaron que no es necesario iniciar el trámite del beneficio de litigar sin gastos para gozar del beneficio de gratuidad de la legislación de consumo, ya que el artículo 53 ?no remite al ordenamiento procesal que rija en el lugar de tramitación del proceso, sino que se ciñe a conferir la gratuidad sin otro aditamento ni exigencia?, lo que ha conseguido que en algunos casos se declare abstracto el trámite del beneficio de litigar sin gastos iniciado. (cfr. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala F, autos ?San Miguel Martín Héctor y otros c/Caja de Seguros S.A. s/ordinario?, sentencia del 29/06/2010, íd. ?Roldán de Bonifacio Elizabeth Teresita c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro p/fines determinados y otros s/ordinario? sentencia del 09/11/2010).

Anteriormente con fecha 25 de octubre de 2016 la Sala III de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal se pronunció en autos ?Usuarios y Consumidores Unidos c/ Telefónica Móviles de Argentina S.A. s/ Proceso de conocimiento? (Expte. N° 4.840/2014 ? Incidente Apelación N° 1), confirmando la decisión del juez de grado que había acordado al beneficio de justicia gratuita establecido en el art. 55 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 similar alcance al del

beneficio de litigar sin gastos regulado en el CPCCN.

Para resolver de este modo el tribunal recordó la doctrina de la propia Corte Suprema de Justicia de la Nación, en autos "Unión De Usuarios y Consumidores y Otros c/ Banca Nazionale Del Lavoro S.A. S/ Sumarísimo" cuando adoptó implícitamente la postura de equiparar el beneficio de justicia gratuita consagrado en los artículos 53 y 55 de la ley 24.240 con el beneficio de litigar sin gastos, pues, al tratar el recurso extraordinario, el voto mayoritario se limita a desestimarlos, (?) sin especial imposición de costas en virtud de lo establecido en el artículo 55, segundo párrafo de la ley 24.240.

El fallo de la Corte Federal ratifica que el beneficio de gratuidad no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Y si bien la normativa invocada incorpora el beneficio de gratuidad para las acciones de consumidores y usuarios en defensa de intereses de incidencia colectiva, lo cierto es que recepta el principio de justicia gratuita que rige en el marco de los reclamos deducidos con fundamento en una relación de consumo, sin perjuicio de que en el caso particular -por tratarse de una acción de carácter individual en la cual opera una presunción iuris tantum- la contraria pueda demostrar la solvencia del consumidor para provocar el cese de la franquicia (art. 53 de la ley 24.240).

El Alto Tribunal ha dicho que "(?) una tutela preferencial a los consumidores, requiere que la protección que la Constitución Nacional encomienda a las autoridades no quede circunscripta solo al reconocimiento de ciertos derechos y garantías sino que además asegure a los consumidores la posibilidad de obtener su eficaz defensa en las instancias judiciales(?) y que "(?) en este sentido deben interpretarse las modificaciones que la ley 26.361 introdujo a la Ley de Defensa del Consumidor en materia de acciones judiciales que los consumidores y usuarios pueden iniciar cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. En particular (...) corresponde recordar que en dicha norma se dispone que "(?) Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. (Cfr. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, Sala III en autos "Usuarios y Consumidores Unidos c/ Telefónica Móviles de Argentina S.A. s/ Proceso de conocimiento" Expte. N° 4.840/2014 ? Incidente Apelación N° 1, 25 de octubre de 2016).

Desde esta perspectiva, se ratifica que la gratuidad no se agota en la tasa de justicia y sellados de actuación sino que comprende también a las costas del proceso. Es decir que se da una asimilación -en cuanto a sus alcances- entre el beneficio de gratuidad y la carta de pobreza prevista en nuestro código procesal. (conf. Horacio L. Bersten, "La gratuidad en las acciones individuales y colectivas de consumo", La Ley on line, 17/03/09; Cristian O. del Rosario, "El beneficio de gratuidad y su alcance en las acciones de clase?", La Ley on line, 07/04/09; Francisco Juyent Bas-Candelaria del Cerro, "Aspectos procesales en la ley de Defensa del Consumidor?", La Ley on line, 14/06/10).

Pero además la regla interpretativa in dubio pro consumidor resulta una solución propicia en este tema conforme con la regla de interpretación receptada en el art. 3 de la ley 24.240, pues con arreglo a dicho criterio, para despejar toda duda en cuanto al alcance que debe darse al beneficio de gratuidad contenido en la legislación consumerista, debe estarse a la interpretación más favorable al consumidor.

"El usuario consumidor resulta ser la parte más débil de la relación, pues en los hechos no existe la mentada igualdad económica y social que permita la paridad de condiciones para negociar; hay un marcado desnivel que el derecho del consumidor pretende igualar, protegiendo a la parte más débil del negocio. Y en esta asimetría la inmediatez se transforma en una garantía de acceso a la justicia para los consumidores y usuarios (Cf. Superior Tribunal de Justicia, Viedma, Rio Negro, Sala de Causas Originarias, autos "Dirección General de Comercio Interior c/ Pedido de Informe Servicio Telefónico Móvil Movistar S/ Apelación S/ Casación. Sentencia, 49/15 del 23 De Abril de 2015)

Solicito que VS comparta este criterio y conceda el beneficio de justicia gratuita a favor de esta parte con el alcance de estar exento de pagar tasa de justicia, gastos y costas del proceso.

6. SOLICITA TRAMITACIÓN POR VÍA DEL JUICIO SUMARÍSIMO

Que en virtud de lo dispuesto por el art. 53 de la ley de Defensa del Consumidor solicito que el presente tramite por la vía del juicio sumarísimo, por ser éste el proceso de conocimiento más abreviado que contempla nuestro código de procedimientos.

7. HECHOS

La presente demanda se basa en un incumplimiento contractual de relación de consumo y encuentra su fundamento en que el Banco Nación percibió intereses compensatorios y/o punitivos por la suma de \$ que no correspondían? el ... de de en la cuota 1 del préstamo personal N° XXX que me fuera otorgado.

En el mes de agosto de solicité un préstamo personal a la demandada por la suma de \$..... pagaderos en 60 cuotas mensuales y consecutivas con el fin de adquirir un terreno y en un futuro construir un hogar.

Soy cliente del Banco Nación, por recibir mi sueldo en la entidad bancaria, y siendo la más importante entidad bancaria pública me generaba confianza.

La información del banco obtenida verbalmente fue que la primera cuota comenzaría a debitarse a partir de los 30 días de haberse acreditado el importe del crédito y las cuotas tendrían un valor aproximado de \$

Este importe de la cuota es un valor que representa actualmente el 30% de mis ingresos personales.

La solicitud fue aceptada, me pidieron que me acerque al banco, sucursal central, a firmar una serie de formularios preimpresos. Nunca me entregaron doble ejemplar de los formularios. Pude conseguir copia de los formularios por otro cliente que al ser mal firmados, fueron desechados? me los proveyó.

El día 7 de septiembre de 2016 observo, al consultar mis movimientos bancarios, que se había acreditado el importe del préstamo en mi caja de ahorro.

Feliz estaba con la obtención del dinero que me permitía adquirir un terreno para construir en él un hogar y poder formar una familia en un futuro.

La fecha de acreditación no fue pactada, quedó a potestad del propio banco demandado. Ni fue comunicada de manera fehaciente a los medios provistos al banco, ni por correo electrónico ni por teléfono.

Entre los días 5 y 10 de de constaté que no se había debitado la cuota 1 en mi cuenta.

Entendiendo que es mi obligación cancelar la cuota del préstamo en tiempo y forma me comuniqué de inmediato con la entidad bancaria.

Desagradable fue mi sorpresa cuando el día .. de, por medio telefónico, el banco me informa que habían corrido la fecha de vencimiento al 7/11/2021 y que ello me había generado un cargo por intereses punitivos y compensatorios. Según el operador que me atendió, este interés se había generado por el uso del dinero desde la acreditación del préstamo, fecha que no decidí, hasta la fecha que se decidió debitar la cuota, fecha que tampoco decidí.

Se me informó en ese momento que la fecha de las cuotas se había pactado para los días 5 de cada mes y que por Disposición del Banco Central de la República Argentina la fecha de la primera cuota no podía ser menor a 30 días desde la acreditación del crédito. Situación desconocida por mí en todo momento. Al haberse acreditado un día 7, la primera cuota no podía debitarse un día 5 del mes siguiente.

El tema es que fui perjudicada y sancionada con el cobro de intereses punitivos o compensatorios cuando no tuve intervención en ninguna decisión.

Tampoco fui notificada fehacientemente de la inclusión de intereses fuera de los convenidos.

No es cierto que yo haya pedido que los vencimientos de las cuotas sean los días 5 del mes, pero además no fui yo que pedí que se acredite el préstamo el día 7/9/2016. Podían haberlo acreditado antes del 5 de septiembre. Lo que no puede hacer el proveedor es penalizarme con intereses cuando no tuve decisión ni en la fecha de acreditación del préstamo, ni en la fecha de vencimiento de la cuota, ni en la resolución del Banco Central en no permitir que la primera cuota sea anterior a los 30 días de acreditado un préstamo. Además se puede advertir que la primera cuota tiene un vencimiento el día 7/11/2016. Sin embargo me la debitaron el 31/10 y las cuotas posteriores nunca se me debitaron los días 5. Se observa de los extractos bancarios que acompaño que la fecha de vencimiento no respeta una fecha determinada.

Si la primera tiene un vencimiento el 7/11/2016 podría ser posible también que la primera cuota hubiese tenido como fecha de vencimiento el 7/10/2016.

Lo cierto es que todos los hechos fueron decididos por el banco sin brindar información y sin que yo pueda tomar ninguna decisión. Además en mi cuenta había dinero para que debiten la cuota 1 el 5 o 7 de octubre o cuando el banco así lo hubiese decidido. No se entiende porque me penalizan con el cobro de intereses no pactados.

No puede el banco acreedor percibir intereses compensatorios, moratorios, resarcitorios y/o punitivos al consumidor que nunca ha estado en mora, que nunca ha sido notificado de los cambios de fechas de vencimiento, que no ha realizado ninguna conducta evasiva para cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.

No he decidido la fecha de acreditación del crédito. No he decidido la fecha de vencimiento de las cuotas mensuales ni el banco ha intentado debitarme una cuota con saldo insuficiente.

Advertida la maniobra del banco presenté el pasado 21 de octubre en la sucursal 0085 del Banco Nación ?que me otorgó el préstamo? una nota solicitando se abstenga de debitar los intereses por la suma de \$5586.30 más iva. Fue recién, en ese momento, que me hicieron entrega de informe de deuda, que especifica el detalle de las cuotas a debitar.

La presentación de la nota tenía por efecto evitar que se produzcan daños por el débito compulsivo de conceptos que no correspondían a mí entender.

El banco tenía la obligación de no percibir ese concepto apelado hasta tanto no se expida en forma definitiva sobre mi reclamo.

La nota fue recibida por el operador Oscar Puliti, quien fue el asesor comercial que tramitó la solicitud del crédito,

comprometiéndose a presentar ante las autoridades mi reclamo. Sin embargo no tuve respuesta alguna. Vale también aclarar que el banco no brindó información sobre la forma y modo de presentar mi reclamo. No fue recibido en la mesa de informes de la sucursal pues se negaban a recibir la nota. Fue por eso que Oscar Puliti ¿que había tenido trato previo conmigo y quien fue el que me brindó toda la información sobre las condiciones del crédito? se comprometió a presentar.

La nota fue presentada en estos términos:

¿De mi mayor consideración:

XX, DNI N°XX, con domicilio en xx, correo electrónico: xx, por mi propio derecho me presento y manifiesto lo siguiente:

Que vengo a rechazar la liquidación arrojada en el informe de deuda que me fuera enviado el pasado 11 de octubre por contener intereses compensatorios y/o punitivos por la suma de \$ 5586.30 más IVA que no corresponden, solicitando que al momento de efectivizar el cobro de la cuota 1 se debite únicamente el importe del capital e intereses acordados.

En el mes de agosto de 2016 solicité un préstamo personal por la suma de \$160.000 pagaderos en 60 cuotas mensuales y consecutivas. La información obtenida del banco fue que la primera cuota comenzaría a debitarse a partir de los 30 días de haberse acreditado el importe del crédito.

El día 7 de septiembre de 2016 se acreditó el importe del préstamo otorgado en mi caja de ahorro. La fecha de acreditación no fue pactada, quedaba a potestad del propio banco acreedor.

Entre los días 5 y 10 de octubre de 2016 constaté que no se había debitado la cuota 1 en mi cuenta. Desagradable fue mi sorpresa cuando el día 11 de octubre, previo llamado telefónico, el banco me informa que habían corrido la fecha de vencimiento al 7/11/2016 y que ello me había generado un cargo por intereses punitivos y compensatorios.

Según el operador que me atendió, esta modificación se había realizado por el banco a raíz de mi pedido que los vencimientos de cuotas se realizaran los días 5 de cada mes y que por disposición del banco la primera cuota debía tener un plazo mayor a 30 días desde la acreditación del crédito. No es cierto que haya pedido vencimiento los días 5 del mes, pero además no fui yo que pedí que se acredite el préstamo el día 7/9/2016. Podían haberlo acreditado antes del 5 de octubre. Además se puede advertir que la primera cuota tiene un vencimiento el día 7/11/2016. Si la primera tiene un vencimiento el 7/11/2016 podría ser posible también que la primera cuota hubiese tenido como fecha de vencimiento el 7/10/2016. Esto no ocurrió y fue exclusiva decisión del banco. Además en mi cuenta había dinero para que debiten la cuota 1 el 5/10 o el 7/10 o cuando el banco así lo hubiese decidido.

No puede el banco acreedor intentar percibir intereses compensatorios y punitivos al consumidor que nunca ha estado en mora. No he sido informada de las fechas de vencimientos ni de este cambio unilateral de fechas. No he decidido la fecha de vencimiento, ni de la acreditación, ni el banco ha intentado debitar una cuota con saldo insuficiente.

Por lo expuesto reitero que autorizo que el día 7 de noviembre de 2016 se debite únicamente el importe del capital e intereses de financiación pactados, dejando sin efecto vuestra pretensión de cobrar intereses punitivos y compensatorios bajo apercibimiento que en caso de rechazar este pedido se realizarán las denuncias civiles y administrativas correspondientes.

Quedan debidamente notificados.

Como ya aclaré no obtuve respuesta alguna. Fue por este motivo que me presenté personalmente a intentar conversar con las autoridades o sectores del banco responsables de esta maniobra o decisión.

Una vez ingresada a la entidad me presenté con el Sr. Politi quien al explicarme que desde por su función no podía tomar decisiones sobre la quita de estos intereses que se debitarían ilegítimamente me derivó al sector débitos con el Sr. Martín Olariaga. Del sector débitos, me derivaron con el sector mora, del sector mora con sector créditos. Aun cuando algunos de los empleados se mostraban interesados en la solución o daban razón a mi reclamo su función o responsabilidad les impedía revertir el débito.

También he recibido mal trato por parte de alguno de los empleados de la demandada. No solo por el tiempo que me hacían esperar, sabiendo que es horario laboral, sino además la falta de interés en recibir nota o brindar simplemente sus nombres. Una de las empleadas del sector Créditos me llegó a decir literalmente que me joda por haber firmado al momento de petitionar el crédito un pagaré en blanco.

VS sabe que al momento de requerir un préstamo los bancos hacen firmar formularios de adhesión que impiden cualquier tipo de negociación y hacen firmar un pagaré en blanco. El cliente o consumidor se ve imposibilitado de rechazar la firma en cualquier formulario o pagaré merced de no ver frustrado la aprobación del crédito.

La obtención del crédito tuvo como objeto adquirir un terreno para construir en el futuro una vivienda. La compra del terreno se hizo en forma inmediata. No puse a trabajar el dinero. No me dedico a hacer trabajos financieros o especulativos con el dinero obtenido. Al momento de solicitar el crédito se pactaron que las primeras cuotas mensuales rondarían cerca de los \$7.000,00. El incremento de \$5.600,00 solo por intereses en una cuota desestabilizó mi economía hogareña, me produjo angustia. Me quitó capital que iba a ser destinado para adelantar cuotas. Me perjudicó económicamente.

Además de la liquidación que acompaño ¿que fue emitida por el banco recién el día 25 de octubre cuando me presenté en la sucursal por el reclamo? se observa que las cuotas tienen fecha de vencimiento los días 5 de cada mes. Incluso la primera el día 7. Hasta ese día se calcularon los intereses mensuales. Pero el banco debita la cuota días antes del vencimiento. Por ejemplo la cuota 1 la debitó el 31/10/2016. Pero no por eso me descuentan los intereses. El banco demandado se hace acreedor de la cuota días antes al vencimiento pero no por ello yo le cobro intereses punitivos y compensatorios por este uso como le banco lo hizo conmigo. El banco no entrega copias del contrato. Los documentos que adjunto como prueba documental son similares a los que firmé yo. Es por ello que al momento de ofrecer prueba se solicitará que la demandada presente la documentación obrante en su poder. Además el proveedor no brinda información clara y completa para presentar reclamos o quejas. Esta instancia judicial se hubiese podido evitar si la demandada hubiese dado curso a mi reclamo en la sucursal. Tampoco brinda domicilio para citar a mediación. Solo se encargan de rechazar las intimaciones. Además como banco oficial especulan que los actores no presentarán demanda por lo complicado que resulta citarlos y estar en vigencia la ley de emergencia económica. Por ello es que se pide que al momento de dictar sentencia se tenga en cuenta esta conducta antijurídica y se los impele a abonar por daños punitivos.

8. VIOLACION AL DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Esta parte no entiende por qué no se me informó sobre la fecha de acreditación del crédito, la inclusión de interés compensatorios, la fecha de débito de la cuota, no se me entregó copia de la documentación contractual, y luego aun cuando realicé los reclamos telefónicos y personales la empresa continuó en su postura de no informar la forma de hacer un reclamo, de no recepcionar la nota, tampoco informa domicilio para realizar reclamos pero rechaza las notificaciones a mediación extrajudicial. No informa los procedimientos para iniciar reclamos o quejas.

De haber contado con la información completa hubiese elegido que se acredite el crédito el 5 de septiembre o 5 de octubre.

Como VS tiene conocimiento los créditos para el consumo se otorgan a través de los denominados contratos de adhesión. Estos contratos se caracterizan por estar íntegramente redactados por los proveedores de los préstamos. La persona que toma el crédito sólo tiene la posibilidad de decidir si adhiere o no, sin poder cambiar ni discutir las cláusulas del contrato.

¿En los contratos de adhesión, el adherente se encuentra en la imposibilidad de discutir e intentar modificar las cláusulas predispuestas; siendo que solo puede aceptarlas o no en su integridad, el juez debe sustituir al adherente y soslayar con su autoridad jurisdiccional aquella imposibilidad cuando la actitud del predisponente impone un irracional e injusto privilegio a su parte (conf. Sala d, 19.10.87, in re "Banco Liniers S.A. C/ Chirom, Julio"; Sala B, 27.3.91, in re "American Express Argentina S.A. C/ Dagna, Carlos A. S/Ordinario"; Sala B, 29.5.03, in re "La Republica Compañía Argentina de Seguros Generales S.A. C/ Dakota S.A. S/ Ordinario"). (Autos ¿American Express Argentina SA c/Chueke, Alberto S/ Ordinario -Reconstrucción-, sentencia del 5 de octubre de 2006, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B).

El banco demandado me ha hecho completar decenas de formularios de adhesión sin otorgar copia de ninguno. Una empleada pretende generar culpabilidad en mis actos cuando adjudica que yo decidí firmar pagaré en blanco.

La relación desigual, en términos económicos y técnicos, así como la modalidad del contrato de adhesión, da lugar a estas situaciones de abuso entre las que se encuentran: la provisión de información engañosa, las cláusulas abusivas de contratación y situaciones de trato indigno personal o telefónico.

El derecho a una información adecuada y veraz de los consumidores tiene expreso sustento constitucional en el art. 42 de la Carta Magna. A su vez aparece en distintas disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor (arts. 4°, 6°, 10, 14, 19, 37, entre otros) y goza de plena armonía con diversas normas del Código Civil y Comercial (arts. 1° y 2° del título preliminar, 7°, 9°, 10, 11, 12 y 13, 1094, 1092, 1093, 1095 y especialmente la sección que surge entre los art. 1100 a 1103).

¿El cliente bancario en tanto consumidor final de los servicios prestados por el banco, tiene derecho a una información eficiente por el banco, sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, por lo que siendo el estipulante quien redacta el contrato, tiene el deber de hacerlo de una manera clara, precisa y comprensible; por ende quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, y en consecuencia en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor (ley 24240: 3-ultimo parr.)? (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala A, autos ¿Podestá, Pedro Miguel c/ Banco del Buen Ayre SA s/Ordinario, sentencia del 30 de agosto del 2000).

Es natural que se de esta protección pues parte de la gran asimetría que exhibe la relación de consumo, la de carácter informativo es quizás la que mejor justifica la protección especial del instituto consumeril.

Enuncia Gabriel Stiglitz que ¿el objetivo prioritario del movimiento del consumidor en la materia, viene configurado por la necesidad de profundizar las comunicaciones al público, sobre el complejo de los elementos determinantes para la libre elección de las operaciones económicas más convenientes?. Continua el autor platense expresando lo siguiente: ¿a la acentuación del nivel de

anoticiamiento, sigue por naturaleza la concientización del consumidor sobre sus propios derechos y, por ende, el fortalecimiento, en alguna medida, de su originaria posición de debilidad en el mercado?. (Cfr. STIGLITZ, Gabriel A., Protección jurídica del consumidor, Depalma, Buenos Aires, 1986, p. 36.)

A su vez la autora belga Françoise Domont-Naert ha resaltado hace ya varios años que ¿la información al consumidor? tiene un efecto preventivo: permite al consumidor renunciar a un contrato que no responda a sus expectativas?. (DOMONT-NAERT, Françoise, ¿Las tendencias actuales del derecho de contratos con respecto a la reglamentación de las cláusulas abusivas?, en STIGLITZ, Gabriel A. (dir.), Defensa de los consumidores de productos y servicios, La Rocca, Buenos Aires, 1994., p. 219.) Estando inmersos en un mundo caracterizado por una dinámica que exige que la toma de decisiones sea lo más veloz posible, el cumplimiento de este deber buscar que las decisiones del consumidor sean lo más libres y racionales posibles. (Cfr. CHAMATROPULOS, Demetrio Alejandro, Impacto del Código Civil y Comercial en la regulación del deber de información vigente en las relaciones de consumo (más algunos aspectos adicionales?), Thomson Reuters, publicado en RCCyC 2016 (diciembre), 16/12/2016, 18, Cita Online: AR/DOC/3860/2016)

Expresa Jorge Mosset Iturraspe que ¿la información, al transmitir conocimientos, apunta a colocar al informado en una situación parecida o semejante a la del informante, respecto del bien o del servicio?. Manifiesta que ¿por la vía de la información se busca ¿acercar? a las partes en sus conocimientos, con la finalidad de lograr un cierto equilibrio en la relación?. Aclara que no por ello la información producirá ¿el milagro de transformar al ¿ignorante? en ¿sabio? pero respecto del concreto negocio que se celebra, de las características del bien o del servicio, otorga al careciente saberes determinados que posibilitan una mejor decisión?. (MOSSET ITURRASPE, Jorge, ¿Análisis introductorio?, cit., en Mosset Iturraspe, Jorge ¿Wajntraub, Javier H., cit., p. 20).

La Ley de Defensa del Consumidor no establece exclusión alguna respecto a quiénes son los sujetos obligados a informar. Por lo tanto, en principio, se trata de un deber de alcance general para todos los proveedores, aunque es cierto también que la información que deberá dar un proveedor se relacionará con la función que cumpla ante el consumidor.

¿Teniendo en cuenta que el cliente de un banco es un consumidor, la ley 24240 consagra la protección de sus intereses económicos, otorgando derecho a los usuarios o consumidores a ser informados adecuadamente, ello con explícita base constitucional (art. 42 CN) de alcance operativo e inmediato principio de cumplimiento?. (Autos ¿Rey, Felix C/ Banco Bansud SA s/ Sum, sentencia del 25 de mayo de 1999, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B).

A su vez la información para ser cierta debe ser no solamente verdadera, sino que también no tiene que generar incertidumbre. Lo cierto entonces se relaciona tanto con lo verdadero como con lo preciso.

La claridad se vincula con aquello que es inteligible o fácil de comprender. Siendo así, resulta algo vital para la debida protección de los intereses del consumidor.

El proveedor no sólo debe informar sino que, además, no puede desentenderse de que el consumidor efectivamente comprenda el mensaje.

No obstante, lo que la ley señala no es que la información sea ¿efectivamente comprendida? sino que sea ¿comprensible?, es decir que tenga una potencialidad razonable para que se produzca aquéllo.

La normativa del BCRA (Punto 2.4, Normativa del BCRA sobre ¿Protección de los Usuarios de Servicios Financieros? (t.o. al 30/9/2016) establece un deber de información muy detallado a cargo de las entidades financieras frente a los usuarios de servicios financieros que revistan el carácter de consumidores finales o de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs). Asimismo, siempre se deberá entregar copia íntegra de los instrumentos suscriptos por los usuarios al momento de solicitar productos o servicios financieros.

El derecho a información de los consumidores bancarios se encuentra incorporado específicamente en el Nuevo Código Civil y Comercial que entró en vigencia el 1 de Agosto de 2015.

El Código impone una serie de obligaciones en cabeza del banco que pretenden tutelar el derecho de información de los consumidores bancarios.

El art. 1384 establece que las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con el art. 1093.

El art. 1093 al que nos reenvía la norma citada establece que: contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

Establecido el ámbito de aplicación el art. 1385 se ocupa de los recaudos que deben tomar los bancos a la hora de hacer publicidad y prescribe que los anuncios del banco deben contener en forma clara y concisa y con un ejemplo representativo, información sobre

las operaciones que se proponen. En particular deben especificar: los montos mínimos y máximos de las operaciones individualmente consideradas, la tasa de interés y si es fija y variable, las tarifas de los gastos y comisiones, con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación; el costo financiero total en sus operaciones de crédito, la existencia de eventuales servicios accesorios para el otorgamiento del crédito o la aceptación de la inversión y costos relativos a tales servicios. Y la duración propuesta del contrato, esto para los contratos de préstamo. Seguidamente el art. 1386 indica como debe ser la forma de los contratos bancarios, el contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor: a) obtener una copia; b) conservar la información que le sea entregada por el banco; c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato; d) reproducir la información archivada.

Ha quedado claro que el banco demandado ha violado sistemáticamente todas estas formalidades que la normativa le es impuesta.

A su vez la información que otorga el banco debe ser muy clara que no induzca a error al consumidor, el banco es el experto y por tal tiene mayor responsabilidad en su actuar, es sin lugar a dudas la parte dominante de la contratación.

?El cliente bancario en tanto sea consumidor final de servicios de esa naturaleza debe garantizársele una información eficiente sobre los elementos esenciales de la relación contractual y sus variaciones, con el doble fin de promover y salvaguardar el desarrollo regular de la competencia y proteger a las partes contratantes débiles, tutela que corresponde acentuar cuando se trata de personas físicas que actúan con fines extraños a su actividad empresarial o profesional. El estipulante es quien redacta el contrato, por lo cual tiene el deber de hacerlo de manera clara, precisa, comprensible, por consiguiente quien pudo y debió hablar claro, carga con las consecuencias de su obrar, de su oscuridad o ambigüedad, sea por torpeza, ligereza o deliberado propósito, es decir que ?en caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor? (Ley 24.240 art.3 - último parr.) (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Capital Federal, ?Cosentino, Osvaldo Alberto Y Otro C/ HSBCc Banco Roberts SA S/ Rectificación de saldo de la cuenta corriente, Ed 12.5.03, Fº 52017, Sentencia: 22938 del 3 de Diciembre de 2002).

En ese contexto la entidad Bancaria será responsable de los daños que cause su falta de información o defecto en su asesoramiento. Por su parte el artículo 1388 establece que ?sin perjuicio de las condiciones establecidas para los contratos bancarios en general, ninguna suma puede ser exigida al consumidor si no se encuentra expresamente prevista en el contrato. En ningún caso pueden cargarse comisiones o costos por servicios no prestados efectivamente. Las cláusulas relativas a costos a cargo del consumidor que no están incluidas o que están incluidas incorrectamente en el costo financiero total publicitado o incorporado al documento contractual, se tienen por no escritas?.

Los bancos acostumbran a colocar cargos en los resúmenes de cuenta sin que hayan sido informados al momento de contratar, práctica por demás abusiva que el nuevo Código específicamente restringe.

Para culminar el art. 1389 regula la información en contratos de crédito y se encarga de colocar una sanción a la entidad de bancaria, toda vez que prescribe que serán nulos los contratos de crédito que no contengan información relativa al tipo y partes del contrato, el importe total del financiamiento, el costo financiero y las condiciones de desembolso y reembolso.

En el caso que nos ocupa la entidad bancaria no me informó de la fecha de acreditación, ni de la fecha de vencimiento de las cuotas, ni de la inclusión de intereses punitivos.

9. LIQUIDACION

DAÑO MATERIAL ..?????????..?.\$ 15.520,00

DAÑO MORAL ?..???..???..?????..\$ 30.000,00

DAÑOS PUNITIVOS????..?????..??\$ 50.000,00

TOTAL RECLAMADO????..????\$ 95,520.00

La precedente liquidación asciende a la suma de \$95.520,00 con más sus intereses, costos y costas y/o lo que en mas o en menos surja de las probanzas de autos, tomando en cuenta la desvalorización monetaria producida hasta el momento de su efectivo e íntegro pago.

Esta indemnización no constituye un monto fijo y determinado, ya que está sujeto no solo a lo que en más o en menos resulte de la probanzas de autos, sino que en su determinación jugará indudablemente el elevado criterio de V.S , que se descuenta, sabrá evaluar oportunamente el perjuicio que me ocasiono el actuar negligente del demandado.

9.1 DAÑO MATERIAL

9.1.1 Daño económico directo. \$ 6760.00

En reintegro de las suma que ha sido erróneamente debitada.

Pues el Banco Nación sin explicación de ninguna clase, debitó de forma excedente de mi caja de ahorro la suma de 6760.00 y ello surge también del resumen que acompaño como prueba documental.

9.1.2 Pérdida de chance. \$ 6760.00

De acuerdo a lo dispuesto por la ley que protege los derechos de los consumidores, en los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario, el prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los mismos intereses que el prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución. Por este motivo se reclama el mismo valor actualizado que el Banco Nación percibió indebidamente.

Zannoni sostiene que con el rubro lucro cesante se indemniza, no la pérdida de una mera expectativa o probabilidad de beneficios económicos futuros, sino el daño que supone privar al patrimonio damnificado la obtención de lucros a los cuales su titular tenía derecho, es decir título, al tiempo en que acaece el *eventus damni* (conf. autor cit.: *¿El Daño en la responsabilidad civil?*, pág. 48, Ed. Astrea, 1982).

En el mismo sentido Mosset Iturraspe (conf. *¿Responsabilidad por daños?*, T. 1, pág. 153) denomina lucro cesante *¿a la utilidad o ganancia abierta y no puramente eventual o hipotética, de la cual es privada la víctima?*. Es así que requiere de la prueba de la actividad alegada, para así resarcir la pérdida concreta de las ganancias.

La privación de uso del dinero consiste en la imposibilidad material de utilizarlo y el consecuente daño que se infiere a su titular, impidiéndole su utilización con el efecto de una obvia reducción de las posibilidades para la que está destinado, lo que genera un daño que no necesita demostración.

9.1.3 Otros gastos. \$ 2.000.00

Por gastos telefónicos, impresiones, viáticos, carta documento, notificaciones de mediación, etc. sin perjuicio de lo que determine V.S al momento de dictar sentencia.

*¿Que si bien es cierto que no se poseen comprobantes de las mentadas erogaciones, V.S. valorará, que tales gastos pueden ser tenidos por sucedidos con la sola guía del sentido común (Confr. CNFedCivCom, sala II, mayo- 1992, Vasallo, Jorge E. c/Aerolíneas Argentinas; L.L., 1992-E-231). (conf. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil Sala *¿A?*, Expedientes n° 285.208 del 20/6/2000; n° 330.400 del 4/10/2001; n° 339.635 del 5/7/2002 y n° 363.197 del 11/3/2003, entre otros)?.*

9.2 DAÑO MORAL

Expresa Von Ihering, que al que sufre un perjuicio debe serle reparado no solamente por las pérdidas pecuniarias sino también por las restricciones llevadas a su bienestar, a sus conveniencias, por los disgustos, las agitaciones del espíritu que le han sido causadas. La persona, según este autor, puede ser lesionada por lo que es y por lo que tiene. En lo que es: su cuerpo, su libertad, su honor y en lo que ella tiene en sus relaciones con el mundo exterior.

En sentido concordante ha dicho la Jurisprudencia que:

*¿(?) el daño moral es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, de carácter extrapatrimonial, y su reparación tiene por objeto indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre y que son: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos. No requiere prueba específica en cuanto ha de tenérselo por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica? (S.C.B.A., 16-3-89, *¿Miguel, Rubén y otros c/ Comarca S.A y otro ? L40.790- El Derecho, T° 136, pág. 526).**

El reconocimiento y resarcimiento del daño moral depende -en principio- del arbitrio judicial para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión y no requiere prueba específica alguna cuando ha de tenérselo por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica -daño in re ipsa- y es al responsable del hecho dañoso a quien incumbe acreditar la existencia de una situación objetiva que excluya la posibilidad de un daño moral.

En la causa *¿Diaz de Astarloa Eduardo contra BBVA Banco Francés S.A. s/ Cumplimiento de contratos civiles y comerciales?*, la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Mar Del Plata determinó que el daño moral en materia contractual también puede ser presumido por el juzgador, a partir de los elementos objetivos de la causa. Así, no es necesario una prueba directa del daño moral: basta con meritar las circunstancias del caso. En otras palabras: nadie puede dudar de que cualquier persona sufre un daño moral por el sólo hecho de haber tenido que pagar al banco lo que no debe, y afrontar juicios para recuperar lo que es suyo. De manera que la comisión de un acto antijurídico permite presumir la existencia del agravio moral; es una prueba in re ipsa, surge inmediatamente de los hechos mismos.

En el caso de especie existen todos elementos fácticos para demostrar acabadamente que estamos ante importantes incumplimientos que generan daño moral por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional de esta parte.

Resulta evidente la situación de angustia, inseguridad y zozobra padecida por imposición de haberse debitado de mi cuenta un importe extra al que había sido acordado por la suma de \$ 6760.00 y encontrar de tal manera comprometida la satisfacción de las necesidades más básicas propias.

Ahora toda la intranquilidad sufrida por no saber cuándo y cuánto se debitará por cuota mensual del préstamo obtenido y la actitud de desinterés del banco demandado han provocado alteraciones disvaliosas en mi espíritu que deben ser reparadas sin más.

Claramente el estado de preocupación en el cual me vi inmersa es evidente, como dije más arriba, la obtención del crédito tuvo como objeto adquirir un terreno para construir en el futuro una vivienda, formar una familia. No me dedico a hacer trabajos financieros o especulativos con el dinero obtenido.

“El daño moral comprende las molestias en la seguridad personal o en el goce de sus bienes que, en el supuesto de lesiones, se configura por el conjunto de padecimientos físicos y espirituales derivados del hecho; y que tiene por objeto reparar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor precioso en la vida del hombre y que son la paz, la tranquilidad del espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos” (Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires, julio 11-995 ? DJBA, 149-5191).

En este caso no hallamos ante un caso típico de daño moral derivado del incumplimiento contractual de una relación de consumo, de acuerdo a lo estipulado en el texto actualizado del artículo 40 bis de la Ley 24.240.

Sabido es que este perjuicio se configura por todo sufrimiento o dolor que se padece, independientemente de cualquier reparación de orden patrimonial. Es el menoscabo en los sentimientos, consistente en los padecimientos físicos, la pena moral, las inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias que puedan ser consecuencia del hecho perjudicial (conf. LLAMBÍAS, J. J., ?Tratado de Derecho Civil ? Obligaciones?, t. I, pp. 297/298, núm. 43).

La apreciación pecuniaria cumple, más bien, un rol satisfactivo, en el sentido que se repara el mal causado aunque no se puedan borrar los efectos del hecho dañoso, cuando se le otorga al ofendido el medio de procurarse satisfacciones equivalentes a las que le fueron afectadas. (Zannoni, Eduardo A. El daño en la Responsabilidad Civil, Astrea, Buenos Aires, 1992, 2º ed., 1993, pág. 244). El daño moral no se compensa sino que se satisface, a través de la indemnización.

Deviene palmario que las angustias, trastornos motivados por la compulsión de incluir intereses extras a la cuota 1 del crédito que solicité y del cual me sometió la accionada, el largo peregrinar a la que fui sometida, el destrato y desinterés propinados a lo largo del mismo, la falta de respuestas e información, la pérdida de tiempo (que no es otra cosa que pérdida de vida), el estado de incertidumbre que debí atravesar, los sentimientos de indignación e impotencia que me invadieron, tuvieron la virtualidad suficiente de alterar mi espíritu como mis más sagrados afectos.

Por ello es que debe repensarse el concepto de daño moral cuando existe de por medio un consumidor agraviado en sus derechos, en virtud de que no estamos ante dos partes en paridad de condiciones, sino que, en contraposición a ello, la brecha existente entre ellas es tan grande como difícil de sortear.

“Procede hacer lugar a la indemnización por daño moral padecido por el actor cuando -como en el caso- el banco accionado debió de sus cuentas bancarias el saldo adeudado por la utilización de una tarjeta de crédito de titularidad de aquel en una fecha anterior a la exigibilidad de esa obligación, pese a que el primero abonó, antes del vencimiento, el saldo en cuestión (?) el banco procedió al débito sin brindar una explicación razonable a ese proceder. Así, no es difícil imaginar y hasta es explicable de acuerdo con el curso natural y ordinario de las cosas, que una situación de esta índole es susceptible de traer aparejada una natural perturbación en el plano anímico de la persona, que es generadora de un daño a nivel espiritual? (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sentencia del 21 de Agosto de 2008, autos ? Beautemps, Ricardo C/ Banco Bansud Sa S/ Ordinario?.

Por todo lo expuesto estimo el daño moral en la suma de PESOS TREINTA MIL (\$ 30.000,00) y/o lo que más o menos resulte de las pruebas a rendirse y que V.S se servirá fijar de acuerdo a su sana crítica.

9.3 DAÑO PUNITIVO

Con respecto al "daño punitivo", cabe recordar que fue incorporado a la Legislación argentina, por el art. 52 bis de la ley 26.361, que introdujo varias reformas a la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240.

El artículo 52 bis de la Ley 24.240 reza: "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan?.

Éstos, han sido definidos como aquellos "otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave, y para desalentar esa conducta en el futuro". También se los define como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos 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 (conf.: Pizarro, Ramón D., "Daños punitivos", en "Derecho de Daños", segunda parte, La Rocca, Buenos Aires, 1993, p. 291/292;; citado en Picasso, S., "Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor" publicado en Suplemento especial La Ley, "Reforma a la ley de defensa del consumidor", abril de 2008).-

En otras palabras se los señala como aquellas sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos 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. Cuando el demandado en forma deliberada o con grosera negligencia, causa un perjuicio a otro, se pueden aplicar estas puniciones. (Cfr. "Derecho de daños", Segunda parte, Kemelmajer de Carlucci, Aída (Dir.), Parellada, Carlos A. (Coord.), Ediciones La Rocca, Buenos Aires, 1993, pág. 291/292).

Para Colombes, "son una herramienta tendiente a disuadir las prácticas de conductas desaprensivas por parte de los actores económicos, castigando las mismas, al enviar a pagar a quien resulte afectado por las consecuencias de dichas prácticas, una suma en concepto de multa civil, la cual se adicionará a la fijada en concepto de resarcimiento del daño". (Colombes, Fernando M. "Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor", LL 2008-E-1159)

Se probó que la demandada ha actuado con dolo, al menos eventual, pues a pesar que fueron notificadas del error ha adoptado una actitud displicente y poco comprometida con la queja sin brindar una solución correcta y eficaz.

Es por ello que al momento de solicitar la indemnización se reclama el daño a favor de la víctima afectada por el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Para cuantificar el daño "en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" de la literalidad del artículo no surge una directriz legal adecuada que indique con claridad cuáles son las variables específicas que el magistrado debe considerar y cómo tiene que interrelacionarlas. (Irigoyen Testa, Matías; "Fórmulas para cuantificar los daños punitivos"; SJA 30/3/2011; Lexis N° 0003/015353).

Al respecto, "en las XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Santa Fe, 1999), la Comisión n. 10 señaló por unanimidad que "deben considerarse como pautas orientadoras para la fijación de la cuantía de la condenación punitiva, entre otras, los siguientes: a) la índole de la conducta del dañador; b) el beneficio obtenido por éste; c) su caudal económico; d) la repercusión social de su conducta o del daño ocasionado; e) la posibilidad de la reiteración de la conducta vituperable si no mediara condena pecuniaria; f) la naturaleza de la relación entre el dañador y el dañado; g) la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas, en cuanto ellas puedan conducir a una sanción excesiva o irrazonable; h) la existencia de otros damnificados con derecho a reclamación; i) la actitud del dañador con posterioridad al hecho que motiva la pena".

Con la admisión del daño punitivo se trata de desarmar la ecuación que haya realizado el dañador, donde en ocasiones calcula que le resulta más económico reparar un perjuicio que invertir sumas mayores en prevenirlo, el monto calculado deberá incluir la cuantía necesaria para disuadir (de forma específica y general) similares conductas dañosas en el futuro, conforme a los estándares deseables socialmente.

Coincidentemente con lo expuesto, los Fundamentos del Proyecto de Ley y del Dictamen de las comisiones de la Cámara de Diputados destacan que "Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad". La función accesoria de los daños punitivos sería la sanción del dañador, ya que toda multa civil, por definición tiene una función sancionatoria por la circunstancia fáctica de ser una condena en dinero extracompensatoria -la multa civil es sancionatoria en oposición a la indemnización por daños y perjuicios que es compensatoria-

Los montos que los jueces pueden imponer en concepto de daño punitivo a favor del consumidor afectado van desde los \$ 100 hasta los \$ 5.000.000 y son adicionales a cualquier otra indemnización que le corresponda al damnificado.

En lo que respecta al caso que nos ocupa, debo decir que estamos ante un caso de considerable gravedad.- En el caso de autos todas las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.-

Que un banco estatal no brinde información cierta y veraz, realice cambios del contrato en forma unilateral y debite en forma compulsiva un importe constituyen todas conductas que por encerrar una gravedad sistémica o por ser dolosas o demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, son merecedoras de la aplicación de una multa civil.

Quizás a partir del fallo ejemplificado que aquí se solicita, la empresa seguramente comenzará a cumplimentar con el deber de información y trato digno, a poner mayor diligencia y profesionalismo al momento de atender los reclamos y a cumplir con los deberes impuestos por la Ley 24.240, siempre con el fin de evitar perjuicios a terceros como sucedió en el caso de marras, por nombrar algunas mejoras debidas.

A nivel jurisprudencial en los autos "Castaño María Alejandra c/ Banco Credicoop Cooperativo Limitado s/ daños y perjuicios" inc. contractual (exc. Estado) la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, Sala I, el pasado 6 de octubre dispuso precedente graduar la multa por daño punitivo (art. 52 bis, Ley 24.240) considerando la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, con independencia de las otras indemnizaciones que correspondan, a lo cual es dable adicionar como pauta de interpretación, la índole del hecho generador, proporcionalidad de la sanción con la gravedad de la falta, su repercusión social, peligro de la conducta del accionado en los términos del beneficio que obtiene, perjuicio que la infracción genera en el consumidor,

grado de intencionalidad, gravedad de los riesgos o afectaciones sociales generados y existencia de reincidencia.

Ampliando en el fallo que el quid de la cuantificación del daño punitivo radica en una cantidad encuadrable en el concepto de sanción con función estrictamente preventiva que no sea inferior ni superior a la suma necesaria para generar incentivos económicos suficientes en el infractor como para disuadirlo de incurrir en conductas análogas, porque se trata de que el deudor internalice las consecuencias de la baja probabilidad de condena, lo que se logra obligándolo a pagar a un damnificado los daños provocados a los demás afectados que no hicieron el reclamo ante la autoridad jurisdiccional.

Finalmente la Sala decidió condenar al banco demandado al pago de veinte mil pesos (\$20.000) en concepto de daño moral y aplicar al Banco Credicoop Cooperativo Ltda. una multa civil en concepto de daño punitivo por la suma de doscientos setenta mil pesos (\$270.000).

En los autos ?Lipskier Natalia Celina c/ Tramando S.A. s/ sumarísimo?, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, sentencia del 25 de agosto de 2016 se dictaminó que

?Procede la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240 cuando la actuación de la sociedad demandada discurre en torno a la práctica engañosa de la que se valió aquella para generar daños a la actora, sino también como externalidad negativa para con toda la sociedad; actitud que, en tanto demostró un claro menosprecio hacia los derechos individuales de los consumidores y usuarios, no sólo debe ser punida, sino que además se debe procurar no vuelva a ocurrir?.

?Genéricamente se infringe el deber de información cuando una parte impide a la otra adquirir un correcto conocimiento de la realidad, relevante para la valoración de la conveniencia del contrato, falsificándose esa realidad u ocultándola, con lo que coarta la voluntad de la contraparte, induciéndola a concluir un contrato que no habría querido realizar -o lo hubiera hecho en otras condiciones.?

?El deber de informar a cargo de los proveedores de bienes y servicios -que se traduce en el derecho a recibir información adecuada y veraz por parte de los usuarios y consumidores- es el eje fundamental sobre el que habrán de alinearse todas las relaciones de consumo. Este criterio pacífico no debe sorprender por cuanto la Constitución Nacional, en su art. 42, privilegia a los consumidores y usuarios con los beneficios de este derecho que, por tanto, tiene la máxima jerarquía legal que un ordenamiento jurídico le puede conceder. Nuestra Constitución Federal claramente lo puntualiza?.

Es por todo lo anteriormente expuesto que estimo el daño punitivo en la suma de PESOS CINCUENTA MIL (\$50.000) y/o por la que más o menos resulte de las pruebas a rendirse en autos y que V.S. se servirá fijar.-

10. DERECHO

Fundo mi derecho en el art. 42 de la Constitución Nacional, la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, ley n° 25.326, artículos concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación Argentina y demás jurisprudencia de los Tribunales.

11. PRUEBA

11.1 Confesional

Que se cite a los representantes legales de la accionada o de quienes resulten civilmente responsables para que absuelvan posiciones y reconozcan documentos, a tenor del oportuno pliego, bajo apercibimiento de ley.

11.2 Documental

Se ofrecen los siguientes documentos:

- a) 2 (dos) actas de mediación
- b) Informe de deuda obtenido el 21 de octubre de 2016.
- c) Nota al Banco Nación por reclamo
- d) Resumen de cuenta del período 01/07/2016 al 1/01/2017.
- e) Formularios de contrato similares a los firmados por mí en blanco.
- f) DOCUMENTAL EN PODER DEL DEMANDADO: Que tal como señala el art. 53 modificado de la Ley 24.240:

?Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio?.

Esta parte solicita que se cite a la demandadas a acompañar en término y bajo apercibimiento de ley: 1) Copia de la documentación que fuera firmada por mí y donde se me informa fecha de acreditación del crédito y vencimiento de cuotas, la inclusión de intereses punitivos o compensatorios por el uso del dinero.

En caso de desconocimiento de la documentación emitida por BANCO NACIÓN, enunciada en los Puntos 11.2.b); 11.2.c); 11.2.e); 11.2.f) será la demandada quien deberá probar la falsedad de las mismas.

Pues más allá del carácter de actor o demandado, en determinados supuestos la carga de la prueba recae sobre ambas partes, en especial sobre aquella que se encuentre en mejores condiciones para producirla.

La doctrina de las cargas probatorias dinámicas consiste en imponer el peso de la prueba en cabeza de aquella parte que por su situación se halla en mejores condiciones de acercar prueba a la causa, sin importar si es actor o demandado.

La superioridad técnica, la situación de prevalencia, o la mejor aptitud probatoria de una de las partes o la índole o complejidad del hecho a acreditar en la litis, generan el traslado de la carga probatoria hacia quien se halla en mejores condiciones de probar.

¿La doctrina de las llamadas cargas probatorias dinámicas no puede aplicarse con carácter general e indiscriminado; es residual porque constituye un apartamiento excepcional de las normas legales que gobiernan la distribución del onus probandi (art. 375 del C.P.C.C.N.). Sólo es aceptable cuando la aplicación mecánica o rígida de la ley conduzca a resultados inicuos, lo que debe demostrar quien lo afirma?

Este apartamiento excepcional de las normas que gobiernan la carga probatoria para trasladarla a quien se halle en mejores condiciones de producirla independientemente de su condición de actor o demandado, se justifica notablemente cuando nos encontramos frente a una relación de consumo.

Es que en la generalidad de los casos la debilidad que caracteriza al consumidor hace que muy difícilmente sea éste quien se encuentra en mejores condiciones de producir determinada prueba, ya sea por la superioridad económica del proveedor de bienes y servicios o por las circunstancias particulares que hace que dicha prueba se encuentre en poder de éste último.

De no seguirse esta tesis se colocaría al débil jurídico en una doble indefensión, ya que no solo se encontraría con que sus reclamos son desoídos, sino que al animarse a recurrir a los estrados de la justicia se le obstaculizaría la misma al obligarlo a que sea él quien se encargue de producir la prueba que muchas veces, repito, dado la naturaleza de dichos contratos se convierte en una práctica de imposible realización.-

Por ello es precisamente en este tipo de contratos en los que se justifica la aplicación de la teoría de las medidas probatorias dinámicas fundado en la debilidad intrínseca que caracteriza al consumidor. El reconocimiento de los derechos de los consumidores debe venir acompañado de algo que lo dote de eficacia en el caso concreto, toda vez que por más que la norma de fondo reconozca una infinidad de derechos, éstos carecen de sentido cuando para los justiciables es muy complicado ejercerlos regularmente. En este sentido señala con razón Gozaini que las normas sustanciales deben plasmarse en dos planos sucesivos para ser útiles: uno preventivo y otro procesal. (GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo, Protección procesal de los usuarios y consumidores, en Mosset Iturraspe, Jorge ? Wajtraub, Javier H., Ley de Defensa del Consumidor, Ed. Rubinzal ?Culzoni, Santa Fe, 2008, p. 343).

En el mismo sendero, se ha explicado que "el sistema de responsabilidad tiende a evitar poner en cabeza del consumidor una prueba que le resulta dificultosa o prácticamente imposible, cual resulta la exigencia de portación de boleto y demostración de su pertenencia al damnificado, por lo que, acreditados los hechos por el reclamante, es el demandado quien, posicionado en mejores condiciones para probar, tiene la obligación de aportar la mayor suma de antecedentes encaminados a generar convicción sobre el origen de los hechos, demostrando de este modo y en acatamiento de la buena fe que debe insuflar la relación contractual en el marco de la cual se produjo el daño, el sincero propósito de contribuir a la averiguación de la verdad (arts. 184 CCom.; 16 y 1198 del Civ.; 1, inc. b; 3; 40 y cons., ley 24240). Esta innegable mayor facilidad de acceso de la empresa demandada respecto de los medios probatorios relativos a un hecho de esta naturaleza autoriza, en el marco de su presumible estructura organizativa, a inferir un indicio desfavorable a su respecto en relación a la orfandad probatoria en la que decididamente sustenta su crítica" (Jurisp. C. Civ. y Com. San Martín, sala 2ª, causa 58918, RSD-93-7, del 12/4/2007)

Más recientemente se ha resuelto que "...el principio de las 'cargas probatorias dinámicas' son llevadas a su máxima expresión pues, el proveedor tiene una obligación legal: colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa; y en consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor" (Cf. JUNYENT BAS y DEL CERRO, "Aspectos procesales de la Ley de Defensa del Consumidor", La Ley del 14/6/2010, p. 16).

12.3 Informativa:

a) Dirección Nacional de Defensa del Consumidor a fin de que informe la cantidad de denuncias recibidas contra la empresa Banco Nación. Deberá indicar asimismo la cantidad de denuncias recibidas por falta de información, falta de entrega de doble ejemplar en contratos y por cobro indebido de cargos.

b) Solicito se libre oficio a BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA a fin que informe sobre si la demandada cumple en sucursal 085 con la Comunicación ?A? 5388 BCRA que obliga a las entidades a disponer un servicio de atención al cliente y si la entidad bancaria demandada ha recibido denuncias por falta de información, falta de entrega de doble ejemplar en contratos y por cobro indebido de cargos.

En base a lo normado en el art. 83 del C.P.C.C.N., esta parte solicita que en el momento de proveerse la prueba informativa, se deje expresa constancia en el auto que ordene la medida, que se encuentra el proceso tramitándose con beneficio de justicia gratuita a

favor de la actora y que la accionada se encuentra exenta de pago de todo impuesto, sellado y/o estampillado para diligenciar los respectivos oficios.

12.4 TESTIMONIAL:

Que se cite a declarar en calidad de testigos a las siguientes personas; a tenor del oportuno pliego que presentaremos previo al acto de celebración de la respectiva audiencia.

- 1) XX, domiciliado en XX, La Plata, Buenos Aires. Su declaración está vinculada al reclamo por ?daño emergente? y ?daño moral?.
- 2) XX, domiciliado en XX, Avellaneda, Provincia de Buenos Aires. Su declaración está vinculada al reclamo por ?daño emergente? y ?daño moral?.
- 3) XX, domiciliado en XX, de este ámbito. Su declaración está vinculada al reclamo por ?daño emergente? y ?daño moral?.

12.5. PERICIALES:

12.5.1 PRUEBA PERICIAL CONTABLE: se designe de oficio perito Contador Público para que examine los libros contables y comerciales, así como la documentación respaldatoria, de la demandada, y los comprobantes agregados en autos, emitiendo un dictamen sobre los siguientes puntos de pericia: 1) si los libros y demás documentación de la demandada son llevados en legal forma; 2) si a la actora se le acreditó un préstamo personal en su caja de ahorro, la fecha, el monto total, si se le debitó la cuota 1 del préstamo personal 00110717255-00, fecha, importe y conceptos que incluye. 2) si a la actora se le hizo firmar formularios de adhesión y/o título ejecutivo (pagaré) sin completar. 3) Si hay constancia de entrega a la actora de la copia de los formularios del contrato.

12.5.2 RESERVA DE PERICIAL CALIGRAFICA Y RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTALES: Para el supuesto de desconocerse documentos y/o firmas atribuidas a las partes y/o terceros y que sean de interés probatorio para la actora, se reserva el derecho de designarse perito calígrafo para que se expida sobre la autenticidad de tales instrumentos y/o firmas, para lo cual se dispondrán las medidas y se aplicará el procedimiento de ley. Asimismo se citará a reconocerlos a quienes aparezcan firmándolos u otorgándolos.

13. PETITORIO:

Que por lo expuesto a V.S. solicito:

- a) Tener por presentada la demanda y constituido el domicilio procesal y electrónico.
- b) Se imprima a la presente demanda el procedimiento establecido para juicios sumarísimo por incumplimiento contractual, acepte vuestra competencia y el beneficio de justicia gratuita en las condiciones a las solicitadas.
- c) Se tenga por cumplido con el bono de derecho fijo, artículo 51, inc. d, Ley 23.187 de la letrada patrocinante.
- e) Se tenga presente la prueba ofrecida y se ordene oportunamente su producción.
- f) Se ordene correr traslado de la demanda por el término y bajo apercibimiento de ley.
- g) Se ordene correr traslado a la Procuración del Tesoro de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Emergencia Económica.
- h) En su día, se dicte sentencia haciendo lugar a la demanda en todas sus partes, con intereses y con imposición de costas.

Sírvase V.S. tener presente todo lo expuesto, como así proveer de conformidad, que

SERA JUSTICIA.