



Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

En Buenos Aires, a los días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro, reunidas las señoras Juezas de Cámara en Acuerdo, fueron traídos para conocer los autos acumulados caratulados: “**COPPOLA MARIA PIA** contra **BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES Y OTRO** sobre **ORDINARIO**” (Expte. N° 22.219/2015) en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que debía votarse en el siguiente orden: Vocalías N° 4, N° 5 y N° 6. Dado que la N° 6 se halla actualmente vacante, intervendrán las Doctoras Matilde E. Ballerini y María Guadalupe Vásquez (art. 109 RJN).

Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

La señora Juez de Cámara Doctora Matilde E. Ballerini dijo:

I. A [fs. 91/8](#) la Sra. María Pía Coppola promovió demanda contra Banco de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante, “Banco Ciudad”) y contra First Data Cono Sur SRL (en adelante, “First Data”) solicitando se los condene a adoptar los recaudos necesarios a efectos de revertir los cargos en concepto de “Playstation Sony” que pretendieron cobrarle por la suma de u\$s 681,29.- y todos sus accesorios, incluyendo la retención “RG 3550”, intereses, comisiones por supuesta mora, seguro de vida y cualquier otro cargo o débito que fueron consignados en el resumen de su tarjeta de crédito nro. 036029835504 de la





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

cuenta socio nro. 036014671803 de Mastercard International que ella tenía en dicha entidad bancaria.

La actora afirmó que en el resumen que recibió el 31/12/2014 aparecieron por primera vez los indebidos cargos que formarían parte de una maniobra de fraude masivo del que "Sony Corporation" habría sido víctima hacia fines de ese año, y que serían de público conocimiento según publicaciones periodísticas que adjuntó a su demanda.

Sostuvo que era evidente que los datos de su tarjeta fueron utilizados por los perpetradores de dicha maniobra a partir de los consumos legítimos que ella realizó con anterioridad pero únicamente por la suma de u\$s 15.

No obstante refirió que al recibir dicho resumen formuló ante la administradora de Mastercard el reclamo pertinente desconociendo tales cargos y su importe. Le indicaron que debía concurrir a la Sucursal de Av. Las Heras -donde se encontraba radicada su cuenta- a fin de llevar a cabo el "stop debit" lo cual cumplió el 15/01/2015. Ese día abonó la suma de \$ 6.912,25 y la administradora de Mastercard dio de baja su tarjeta y le envió una nueva.

Si bien el estado de su cuenta al 29/01/2015 mostraba un saldo adeudado en dólares de u\$s 681,29 y al mismo tiempo una reversión por el mismo monto -con lo que el saldo adeudado en dólares habría quedado en cero- el resumen exhibía otro saldo adeudado pero por \$ 8.953,38, lo que generó que el 9/02/2015 la actora efectuara un





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

nuevo reclamo telefónico, en el que le volvieron a indicar que se acercara nuevamente a la entidad bancaria, cosa que hizo. Finalmente abonó las sumas a la espera de que fueran compensados ambos importes.

Empero, adujo que en el estado de cuenta de marzo de 2015 volvieron a aparecer no sólo los cargos en dólares sino también los cargos en pesos con más intereses y que para el mes de abril recibió en su domicilio un recordatorio de falta de pago.

Continuó efectuando reclamos ante el Banco Ciudad que no fueron resueltos satisfactoriamente. Por todo ello, afirmó que las codemandadas nunca le brindaron la información requerida por el art. 27 LTC, obligándola a realizar infinitas gestiones, enviándole "recordatorios de falta de pago" improcedentes, convalidándose así una maniobra fraudulenta que le provocó un importante perjuicio no sólo monetario sino también moral.

Cursó carta documento a ambas accionadas intimándolas a realizar los ajustes que fueran necesarios para eliminar todo rastro de las transacciones fraudulentas que motivaron sus reclamos pero la administradora del sistema MasterCard invocó la falta de presentación de un supuesto formulario que, según manifestó, era un recaudo *sine qua non* para la buena marcha del reclamo, lo que nunca le habían informado.

Solicitó la citación como tercero de Sony Argentina SA en los términos del art. 94 CPr. Ofreció prueba y fundó en derecho.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

A [fs. 132/5](#) amplió demanda y requirió se las condene también a abonar una indemnización por daño moral y se les aplique una multa por “daño punitivo” con sustento en que habría sido hostigada por una deuda inexistente, que no cuantificó.

A [fs. 212/30](#) se presentó Banco Ciudad de Buenos Aires y contestó demanda solicitando su rechazo con expresa imposición de costas.

Realizó una negativa general y particular de los hechos alegados por su contraria y aseveró que en los autos caratulados “Coppola, María Pía c/ Banco Ciudad De Buenos Aires s/ medida precautoria” (Expte. 18.226/15) su parte sí cumplió con lo ordenado por V.S en tanto acreditó en la cuenta de la actora la suma de \$ 16.060,29 para atender el pago de los consumos efectuados por la Sra. Coppola con la tarjeta de crédito MasterCard.

No obstante ello señaló que la actora no explicó de qué modo o bajo qué circunstancias los datos de su tarjeta de crédito habrían sido utilizados en forma fraudulenta; tampoco dio un sólo indicio que explicara, aunque sea hipotéticamente, de qué forma pudieron haberse producido los hechos siendo que la accionante únicamente acompañó dos notas periodísticas cuya autenticidad negó enfáticamente.

Dio su versión de los hechos y destacó que, siendo que la propia actora reconoció contar en su domicilio una PlayStation, el gasto desconocido se trató de un





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

“consumo genuino” ocasionado por sus hijos pero presuntamente sin la autorización de aquella.

De cualquier modo afirmó que si aquella fuera la hipótesis, la contienda a dirimir sería entre la actora y el prestador del servicio o beneficiario del consumo, sin involucrar a MasterCard y/o al banco, sin perder de vista la eventual negligencia de quien se presenta como damnificada al dejar al alcance o conocimiento de un menor los datos de su tarjeta de crédito sin contraseñas o filtros que imposibiliten su uso contra su voluntad.

Por lo demás, sostuvo que el desconocimiento de un cargo y/o un consumo por parte de un usuario queda a cargo de la administradora del sistema (en este caso First Data) quien efectúa la investigación del hecho y adopta la decisión final sobre el reclamo, restituyendo el consumo cuando el reclamo es admitido o insistiendo con el cobro del mismo cuando la queja resulte rechazada.

Se refirió a la normativa vigente y aplicable al caso y resistió la responsabilidad imputada con sustento en que el cargo cuestionado es genuino, que los reclamos efectuados no cumplieron con los requisitos exigidos por el artículo 26 de la Ley 25.065 y que no existió ningún tipo de conducta o comportamiento ilícito de su parte que justifique la promoción de esta demanda y/o que la obligue a proceder de la forma en que pretende la señora Coppola.

Se opuso a la citación del tercero, ofreció prueba y fundó en derecho.

Fecha de firma: 13/09/2024

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CÁMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, PROSECRETARIA DE CAMARA



#27226291#426789241#20240912091727016



Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

A [fs. 242/61](#) se presentó First Data Cono Sur SA y opuso excepción de falta de legitimación pasiva.

Afirmó que no tiene ni tuvo relación alguna con la actora ya que es una entidad administradora del sistema de tarjeta de crédito "MasterCard" en Argentina y que tiene licencias -no exclusivas- para el uso de ciertas marcas en el país, como aquella.

Alegó que, entre sus atribuciones se encuentra la de verificar ciertos reclamos efectuados por usuarios y comercios ante los bancos emisores, aportando al caso la documentación respaldatoria que permita sustanciar la decisión que en definitiva adoptan aquellas entidades frente a sus clientes, por lo que no interviene de ninguna manera en la comercialización del servicio ni pone su marca en él ni la actora es su cliente.

En subsidio contestó demanda solicitando su rechazo en tanto su parte no incumplió con el deber de información ni existió conducta antijurídica reprochable. Finalmente solicitó se rechacen las sumas reclamadas, en particular el daño punitivo, por lo que dejó planteada subsidiariamente la inconstitucionalidad del artículo 52 *bis* de la Ley 24.240.

A [fs. 280/3](#) la actora contestó la excepción opuesta y a [fs. 286/7](#) el Sr. Juez a *quo* rechazó la citación de tercero solicitada.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

A [fs. 554](#) la Sra. Juez de grado ordenó ciertas medidas en los términos del artículo 36 CPR. (vgr. ampliación de punto de pericia informática; prueba informativa a Cablevisión-Fibertel y Sony Argentina SA).

En orden a las restantes cuestiones de hecho que rodearon el trámite del presente, en la medida que fueron pormenorizadamente expuestas en el pronunciamiento recurrido, allí me remito a fin de evitar estériles y prolongadas reiteraciones.

II. La sentencia de primera instancia obrante a [fs. 805](#) admitió parcialmente la demanda promovida contra ambas accionadas. Por el contrario, rechazó el daño punitivo e impuso las costas a las accionadas vencidas.

Liminarmente determinó que resulta aplicable la ley de Defensa del Consumidor y los principios generales que emanan de dicha normativa.

Seguidamente en orden al análisis de la legitimación pasiva de First Data señaló como relevante la previsión contenida en el artículo 40 de la ley 24.240 e hizo hincapié en la modalidad del sistema de contratos sobre el que se erige el funcionamiento del régimen de tarjeta de crédito en el que los sujetos que se benefician en él son pasibles de atribución de responsabilidad. Así, entendió que las alegaciones vertidas sobre el rol de organizadora del servicio carecían de relevancia para exonerarla de responsabilidad frente a la usuaria del sistema.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Luego se refirió a la pretensión principal de la actora, cual es, la reversión del consumo en "PlayStation Sony" por u\$s 681 que se habría realizado con su tarjeta de crédito MasterCard así como los accesorios -resolución N° 3550, comisiones por supuesta mora, seguro de vida y, cualquier otro cargo- y para analizar su procedencia evaluó la totalidad de la prueba producida en autos.

Consideró lo informado por el perito contador respecto de los desconocimientos efectuados por la Sra. Coppola ([fs. 397/403](#)) cuyo reclamo tramitó bajo el nro. 1675771 y que fuera rechazado el 17/04/2015 -por hallarse vencido el plazo para presentar la documentación que lo sustentaba- y aclarando que no le exhibieron la notificación de ese rechazo. También lo referido a que, de los registros de la codemandada, no surgía que la actora hubiere cumplido todos los requisitos del circuito de desconocimiento. Respecto de los resúmenes destacó que si bien en el n° 03629886503 figuraba que las transacciones estaban siendo investigadas, el resumen nro. 03602986403 dio cuenta del fin de la investigación.

Tuvo presente lo que surge de la pericia efectuada por el experto en sistemas en cuanto a que no se detectaron anomalías o alteraciones en el correo electrónico aportado por la actora vinculado a los consumos y que la dirección de IP de la "PlayStation" es privada y dinámica y que no encontró evidencia de que el sistema operativo de que la consola peritada hubiera sido reseteado ([fs. 441/5](#)).





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

También hizo referencia al informe del experto en informática -cuya pericia se ordenó conforme los términos del art. 36 CPr.- quien comprobó la existencia de cinco usuarios de los cuales sólo “Tobías” estaba asociado al inicio de la sesión y agregó que no contaba con elementos que le permitieran determinar la existencia de algún usuario que pueda haber sido eliminado. Puntualizó que no contaba con información que le permitiera aseverar si existe o existió más de una tarjeta de crédito pertenecientes a la actora registradas en “PlayStation Network” para cada usuario histórico creado ([fs. 573/6](#)). Tampoco pudo determinar el experto si existieron ingresos a “PlayStation Network” desde equipos electrónicos distintos a la consola peritada y que sólo se obtuvieron registros de transacciones realizadas entre 7/09/2017 y 3/09/2019, no contando con información relativa a compras de los años 2015 y 2016.

Contempló también la contestación de oficio remitida por Sony Interactive Entertainment Argentina SRL quien informó que la fecha de creación de la cuenta “PSN” es 28/02/2014, que el único usuario registrado es “TOBI NOETINGER” y que del historial de la cuenta “PSN” asociada al correo electrónico de la actora surgen 8 transacciones realizadas durante los años 2019 y 2020 mediante un “ID” de “PayPal” (obrante a [fs. 740](#)).

Por último destacó la explicación dada por la oficiada en orden a que las compras son realizadas desde una billetera virtual de una cuenta “PSN” -el usuario deposita en la billetera cierta cantidad de dinero ya se por medio de una tarjeta de crédito,





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

una cuenta de "PayPal" o un voucher-, y una vez que se encuentra acreditado en la billetera virtual el usuario puede adquirir cualquier producto con dichos fondos.

Por el contrario, ponderó que las accionadas no aportaron prueba suficiente para desvirtuar los hechos alegados por su contraria. De hecho, para demostrar sus dichos Banco Ciudad sólo acompañó una nota que fue desconocida por la actora y First Data un correo electrónico dirigido a la entidad bancaria en el que consignó que no dio curso al reclamo porque fue remitido fuera de los 30 días que establece la ley.

Para más, hizo referencia a que el resumen de la tarjeta de crédito nro. 036029846303 de mayo 2015 sólo contuvo la leyenda de "fin de investigación" respecto de los consumos en dólares estadounidenses cuestionados sin ninguna otra información. Señaló que el procedimiento realizado por First Data se extendió por aproximadamente cuatro meses, término que excedió el plazo de 15 días previsto en el artículo 27 de la Ley 25.065 y si bien la norma no prevé una consecuencia específica para el caso de ausencia de respuesta tampoco la accionada expresó motivos del silencio que guardó durante todo ese tiempo.

Agregó que en razón del deber de colaboración que pesaba tanto sobre la administradora como sobre el banco (conf. art. 53 LDC) ambas debieron cuanto menos adjuntar el legajo formado con el reclamo de la actora. Pero como no lo hicieron juzgó que tomarse 4 meses para rechazar el cargo -ya sea por extemporáneo o porque la Sra.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Coppola no haya suscripto cierta documentación- sin siquiera acompañar documentación que lo acredite, excedió cualquier límite razonable.

Se expidió también sobre las alegaciones vertidas por la accionante al ampliar demanda referidas al incumplimiento de la medida cautelar por parte del banco: la Sra. Coppola denunció haber recibido reclamos telefónicos del Banco Ciudad a través de un estudio jurídico por lo que se dispuso que la demandante no fuese compulsivamente obligada al pago de los conceptos liquidados en su tarjeta MasterCard impugnados en autos, ello bajo apercibimiento de sanción.

A partir de toda la prueba producida juzgó entonces que la conducta de la demandada no sólo fue contraria a la orden precautoria sino que además se contrapuso a lo previsto en la ley 25.065 que expone el derecho de los usuarios de tarjeta de crédito a no ser compulsivamente obligados al pago de conceptos impugnados y a no ser privados del uso de las tarjetas.

Por tales motivos el sentenciante de grado tuvo por válidas las gestiones que realizó la Sra. Coppola para desconocer los cargos y por acreditada la ilegitimidad de aquellos, debiendo responder ambas accionadas por las consecuencias derivadas de ello.

Así, las condenó a: **i)** revertir la suma de \$ 6.100.- (pesos seis mil cien) con más los cargos por falta de pago e intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina desde la fecha de mora -12/06/2015- hasta el efectivo pago; **ii)** pagar a la





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

actora en concepto de daño moral la suma de \$ 25.000 (pesos veinticinco mil) con más los intereses a calcular del mismo modo que el rubro anterior; y **iii)** ordenar a Banco Ciudad a que proceda a rectificar ante el Banco Central de la República Argentina la información sobre la deuda y la calificación de la actora.

Por el contrario, rechazó la aplicación de la sanción punitiva en tanto consideró que la cuestión quedó agotada con la condena a resarcir los daños y perjuicios peticionados y ello lo eximió de pronunciarse sobre la inconstitucionalidad planteada.

III. Contra dicha sentencia interpusieron recurso de apelación Banco Ciudad a [fs. 810](#) y First Data a [fs. 812](#).

Los agravios vertidos por la entidad bancaria a [fs. 824/39](#) como los expresados por la gerenciadora a [fs. 824/8](#) fueron respondidos por la actora a [fs. 867/83](#).

Banco Ciudad se quejó de la responsabilidad endilgada a su parte y cuestionó que: *i)* la sentencia es arbitraria; *ii)* se omitió tratar la totalidad de las pruebas producidas; *iii)* los desconocimientos efectuados por la actora fueron extemporáneos; *iv)* fue incorrecta atribución de responsabilidad a su parte; *v)* se omitió considerar debidamente la responsabilidad de First Data; *vi)* se haya considerado que su parte no cumplió con la medida cautelar; *vii)* no corresponde revertir los cargos en tanto ya los devolvió; y *viii)* resulta improcedente tener por acreditados los daños reclamados en concepto de daño moral.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

De su lado, los agravios de First Data se centran en que: *i*) no cupo equiparar su función con la del banco emisor de la tarjeta; *ii*) el monto otorgado en concepto de daño moral es excesivo; y *iii*) no cupo adicionar intereses a los cargos a revertir.

IV. Conforme quedó trabada la *litis* en los presentes obrados no existe controversia respecto a que: **a**) la Sra. Coppola era titular de una tarjeta de crédito “MasterCard” emitida por el Banco Ciudad; **b**) se le imputaron cargos por u\$s 681,29 que si bien en un primer momento fueron descontados, tras rechazarse el reclamo fueron nuevamente cobrados; **c**) la entidad bancaria la informó como deudora en el BCRA en situación “5” (irrecuperable); **d**) pese a ello y con una medida cautelar concedida, la actora recibió cartas documentos y llamados telefónicos por parte de estudios jurídicos reclamando el pago de la deuda.

De esta manera, la cuestión a resolver consiste en determinar si aquellos consumos de tarjeta de crédito fueron correctamente imputados o no a la señora Coppola para luego, de corresponder, analizar el modo en que aquel desconocimiento fue ejecutado y si las accionadas resultan responsables por los daños y perjuicios ocasionados. Finalmente se juzgará la procedencia y cuantía de los rubros indemnizatorios.

1. Resulta menester atender en primer lugar la alegada arbitrariedad del fallo atacado que, en el plano de su análisis formal, contiene una fundamentación de la decisión que estimo más que suficiente.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Es que al margen de compartir o no la solución, ésta posee una relación coherente entre los antecedentes fácticos y sus consecuencias jurídicas. Se advierte también una satisfactoria relación de los hechos y normas sobre los cuales el Sr. Juez *a quo* construyó la formulación lógica de su fallo. Sintetizando, no se aprecian deficiencias técnicas que justifiquen una eventual declaración de invalidez como acto jurisdiccional.

En el *sub lite* con la denuncia de arbitrariedad solo se puso de manifiesto una inteligencia distinta a la expresada en la sentencia resistida. En consecuencia, el planteo será desestimado.

2. Corresponde ahora adentrarse en las quejas de First Data referidas a que no cupo equiparar su función con la del banco emisor de la tarjeta.

A estos fines cabe recordar que nos encontramos ante un contrato '*sui generis*' que participa sin duda de los caracteres de distintos contratos, dando nacimiento a la creación de un peculiar sistema de integración en el cual cada uno de los que los componen tiene una participación o rol concreto y diverso, lo que evidencia la existencia de derechos disímiles para cada uno de los participantes, según la situación fáctica o jurídica que a su respecto se presenta.

En el aludido plexo podemos mencionar a: i) la 'entidad emisora', que es la que emite las tarjetas que serán aceptadas por los establecimientos adheridos, para el pago de los consumos efectuados y que puede coincidir con la entidad que recibe las





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

presentaciones de los establecimientos adheridos para liquidar los importes; ii) la “empresa de franquicia” es decir la titular de la tarjeta que autoriza a los emisores a ponerlas en circulación; y iii) los usuarios de la tarjeta. A diferencia de lo pretendido por First Data, estos contratos no pueden ser considerados como relaciones autónomas, en tanto interactúan dentro de un grupo de vínculos que derivarán en el negocio último surgido del conjunto (conf. CNCom., esta Sala *in re* “David Jimena c/ ICBC S.A y otros s/ ordinario” del 19/05/2021; *id. in re* “Silva Marciano c/ Banco Supervielle SA y otro s/ ordinario”, del 28/03/2019).

Como es sabido, el contrato de tarjeta de crédito es una combinación de financiamiento y modalidad de pago en las operaciones de adquisición de bienes y servicios.

En este caso, Banco Ciudad es quién emitió la tarjeta de crédito a la actora y First Data es la “empresa de franquicia” que administra el sistema “MasterCard”. Ambas formaron parte de la relación contractual con la accionante, siendo imposible que el sistema se desarrolle sin la participación de ambas demandadas, quienes naturalmente se benefician económicamente con ello. Nótese que la marca “MasterCard” surge de los resúmenes de cuenta y de hecho la accionada fue la encargada de recibir los reclamos por consumos erróneos y resolver su rechazo (ver pts. 7 a 9 de la [pericia contable](#)).





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Ambas entidades celebraron el contrato de tarjeta de crédito dentro de un sistema en el que necesariamente interviene una entidad bancaria y la franquiciante. En conjunto prestan el servicio y por ende asumen responsabilidades en la operatoria de tarjeta de crédito frente al cliente. De allí que, resulta indudable que ambas asumieron responsabilidades en la operatoria de tarjeta de crédito que aquí se cuestiona.

Por lo demás, la jurisprudencia desde larga data ha elaborado y mantenido un único criterio sobre la materia en análisis, conformando un plenario virtual para esta Cámara, respecto a que en particular la codemandada First Data como organizadora del sistema de tarjeta de crédito, es parte vital de éste y no puede considerarse ajeno al negocio por no ser el contratante directo con el usuario y por ende no puede evadir su responsabilidad (ver CNCom., esta Sala, *in re* “Rodríguez, Luis M. c/ Banco de Galicia y Buenos Aires SA y otros/ ordinario” del 26/04/2001; *id.*, Sala A *in re* “Miller Jorge c/ Visa Argentina SA y otro”, del 12/12/2003; *id.*, Sala C *in re* “Jaraguionis, Nefi c/ Banco de Boston y otro s/ ordinario”, del 21/05/1998; *id.*, Sala D *in re* “Ferlise, Eduardo y otro c/ Visa Argentina SA y otro s/ ordinario”, del 30/03/2011; *id.*, Sala E *in re* “Negri, Elsa A c/ Banco Itaú Buen Ayre y otro s/ ordinario”, del 05/08/2009; *id.*, Sala F *in re* “Ricale Viajes SA c/ Visa Argentina SA s/ ordinario”, del 10/03/2011”, entre otros).

Por todo ello es que, además, su responsabilidad como administradora del sistema de tarjetas de crédito encuentra sustento en el ámbito de la ley 24.240, art. 40,





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

aplicable por remisión de la ley 25065, art. 3 que estableció un régimen de solidaridad respecto del usuario por los daños resultantes de los defectos en la prestación del servicio, al menos que demostrara la eximente allí prevista -causa ajena-, pues se trata de un servicio prestado con exhibición de la marca de “MasterCard” y su emblema comercial (CNCom., esta Sala *in re* “Zagdański, Damian Ariel c/ Percomin ICSA y Otros s/ ordinario”, del 29/06/2016; *id.*, Sala C *in re* “Cichero, Horacio J. c/ Visa Argentina S.A y otros s/ordinario”, del 9/10/2007; *id.*, Sala D *in re* “Caputo, Lucio Alberto c/ Assist Card Argentina SA de servicios y otro s/ ordinario”, del 31/08/2017; *id.*, Sala E *in re* “Negri Elsa c/ Banco Itau Buen Ayre y otro”, del 05/08/2009, entre muchos otros).

Como elemento coadyuvante, agrego que para establecer la responsabilidad de las accionadas considero determinante su carácter profesional; condición que las responsabiliza de manera especial, en tanto la superioridad técnica que detentan le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio y les exige una diligencia acorde con su objeto hacendal, con organización adecuada para desarrollar su giro (conf. CNCom., esta Sala *in re* “Banesto Banco Shaw SA c/ Dominutti, Cristina”, del 20/09/1999; *id.*, *in re* “Molinari, Antonio F. c/ Tarraubella Compañía Financiera SA”, del 24/11/1999; entre muchos otros).

Es obvio que la conducta de las defendidas no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un neófito, sino conforme al *standard* de responsabilidad agravada





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

que el profesional titular de una empresa con alto nivel de especialización tiene frente al usuario (CNCom., esta Sala *in re* “Giacchino, Jorge c/ Machine & Man”, del 23/11/1995; *id. in re* “Maqueira, Néstor y otro c/ Banco de Quilmes SA”, del 14/08/1997). Ello, por cuanto en los contratos en los que una de las partes detenta superioridad técnica, la otra soporta una situación de inferioridad jurídica.

Por todo ello, se rechaza el agravio y se confirma lo decidido en primera instancia sobre este punto.

3. Sostienen las demandadas que la actora no impugnó el gasto de modo tempestivo ya que el primer reclamo fehaciente de la Sra. Coppola data del 13/04/2015 dado que los llamados telefónicos que dijo haber efectuado con anterioridad a esa fecha no fueron probados.

Corresponde decidir entonces si el desconocimiento de los consumos fue deficiente por no cumplir con el trámite y plazo previstos en los artículos 26 al 30 de la ley 25.065.

A esos efectos cabe recordar que la mentada ley establece que el emisor de la tarjeta de crédito deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados (art. 22), el cual puede cuestionar la liquidación dentro de los 30 días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor (art. 26).





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

No obstante, tiene dicho esta Sala que, en el marco del contrato de tarjeta de crédito, ninguna norma exige que el consumidor deba cumplir determinadas fórmulas rituales para desconocer gastos que se le atribuyen pues rige el principio de informalidad. Por el contrario, sólo puede exigírsele que su reclamo sea suficientemente claro para cumplir su finalidad (*in re*: “Lagui, Leandro César c/ American Express Argentina SA y otro s/ ordinario”, del 14/11/2022; en similar sentido CNCom. Sala A, *in re* “Alcalay, Fernando Leonel c/ Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) SA s/ ordinario”, del 30/06/2021; *id* Sala D, *in re* “Moraes de Sousa, Elizete c/ First Data Cono Sur SRL s/ sumarísimo”, del 15/04/2021).

En el caso, el primer reclamo cursado por la actora dijo haberlo efectuado telefónicamente el 14/01/2015 ante la administradora de Mastercard, una vez que recibió el resumen correspondiente al mes de diciembre pasado, y por el que le asignaron el N° 3.215.873. Ello se podría ver corroborado con el hecho de que tal entidad dio de baja por fraude su tarjeta -finalizada en 9307- y le envió una nueva terminada en 6584.

En dicha comunicación la actora afirmó que le fue requerido que asistiera presencialmente a la sucursal para efectuar el “stop debit”, cosa que habría efectuado el día siguiente, por lo que únicamente pagó la tarjeta por el restante saldo que el resumen le arrojó. Y ello también puede corroborarse en tanto el subsiguiente resumen que recibió





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

mostró un saldo deudor de u\$s 681,29 y al mismo tiempo una reversión por el mismo importe (anexo 5).

Es decir, aquel primer reclamo tuvo resultado positivo -ya que los cargos primeramente acreditados fueron posteriormente descontados- aunque efímero ya que en el subsiguiente resumen, los consumos en cuestión volvieron a cargarse.

De lo expuesto se concluye, como primera aproximación que, contrariamente a lo sostenido por la accionada, la primera comunicación de la actora desconociendo los consumos se efectuó en el mes de enero y ambas accionadas se encontraban anoticiadas del problema: si First Data recibió el reclamo y luego lo cerró, mal puede frente a este reclamo judicial alegar que fue cursado fuera de término.

La defensa referida a que dicho reclamo no fue idóneo “porque no envió el formulario en formato papel” tampoco puede ser admitida. Véase que el resumen de cuenta obrante a fs. 45 sólo especifica que “USTED DISPONE DE 30 DÍAS PARA CUESTIONAR SU RESUMEN DE CUENTA DESDE SU RECEPCIÓN”. De allí no surge que debiera remitir ningún mail o nota ni tampoco indica la dirección a la que el usuario deba enviar el formulario mencionado impugnando un eventual consumo no realizado.

Es que, si las accionadas requirieron una nota para resolver el reclamo, no surge de estos obrados prueba alguna que demuestre aquella solicitud ni tampoco que





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

ante falta de presentación le hayan reiterado o comunicado a su cliente que la acompañase.

A estos efectos se recuerda que el artículo 53 de la Ley 24.240 impone a los proveedores de bienes y servicios la carga de aportar a la causa todos los elementos de prueba que obren en su poder y colaborar con el esclarecimiento de los hechos debatidos.

Como ya señalé la conducta de las demandadas no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito. Tampoco fue probado que la actora incumpliera con el trámite previsto en los artículos 26 a 30 de la ley 25.065, y aun entendiendo que ello fuera así, tampoco explicaron las codemandadas -ni acreditaron- que dicha circunstancia les hubiera impedido investigar oportunamente los cargos objetados.

Es que la accionante probó todo lo que tenía a su alcance: la titularidad de la tarjeta, la impugnación oportuna del resumen, la concurrencia al banco para ejecutar el “stop debit” así como que debió acudir a la entidad financiera en búsqueda de información respecto de la resolución de su reclamo.

En cambio, Banco Ciudad fue diligente en cobrarle hasta los intereses generados por los consumos desconocidos. Y ello fue así a punto tal que la Sra. Coppola procedió a abonar todos los saldos a efectos de no agravar su situación.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Consecuentemente, corresponde confirmar lo decidido por el sentenciante de grado en orden a que el desconocimiento de los consumos efectuados por la actora fue bien realizado.

4. Los restantes agravios referidos a la cadena de custodia respecto del elemento peritado -la consola de PlayStation- no correrán mejor suerte.

De acuerdo con la normativa precitada y frente al desconocimiento efectuado, la accionada debe llevar a cabo una investigación que esclarezca lo acontecido para poder así determinar si el consumo se elimina o se reincorpora al resumen y las demandadas debieron demostrar por qué motivo o a causa de qué los cargos que la actora desconoció serían cobrados.

Sin embargo, los argumentos expuestos por el sentenciante de grado para desestimar las defensas del modo en que lo hizo no fueron rebatidos por las accionadas en esta instancia.

En particular no rebatió que: i) la nota del 11/11/2015 dirigida por el banco a la actora fue desconocida por ella, siendo que además contuvo escasa información; ii) el resumen de la tarjeta de crédito nro. 036029846303 solo contuvo la leyenda de “fin de investigación” respecto de los consumos en dólares estadounidenses cuestionados sin ninguna otra información; y iii) First Data acompañó un correo electrónico dirigido a la entidad bancaria demandada del 22/04/2015 en el que informó no darle curso al reclamo





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

en tanto fue remitido fuera de los 30 días que prevé la ley, sin embargo juzgó que los desconocimientos no fueron extemporáneos por los motivos allí expresados.

Ninguno de esos argumentos fueron cuestionados por la recurrente. Súmase a ello que tampoco refutó el fundamento referido a que First Data culminó el procedimiento cuatro meses después del primer reclamo, ni expresando razones del silencio que guardó durante ese largo tiempo.

De modo que las quejas ahora expuestas vinculadas a la custodia del equipo a peritar o bien la falta de demostración de que los consumos sí efectuados por la actora no fueron probados, no logran desvirtuar el acierto de la decisión recurrida.

La finalidad de la actividad probatoria es crear la convicción del órgano jurisdiccional sobre la existencia o inexistencia de los hechos alegados por las partes en su correspondiente oportunidad procesal, que son motivo de discusión y que no están exentos de prueba. La carga de la prueba señala a quien corresponde evitar que falte la prueba de cierto hecho para no sufrir sus efectos perjudiciales.

La carga no significa obligación de probar, sino que implica estar a las consecuencias que la prueba se produzca o no, ya que en virtud del principio de comunidad procesal el material probatorio incorporado, surte todos sus efectos, quienquiera que lo haya suministrado (Devis Echandía Hernando, "Teoría general de la





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

prueba judicial", T. I, pág. 426, Buenos Aires, 1970; Sentis Melendo, Santiago, "Teoría y práctica del proceso" T. III, pág. 200, Buenos Aires, 1956).

En consecuencia, la actividad probatoria no supone ningún derecho del adversario sino un imperativo del propio interés de cada parte. Es una circunstancia de riesgo que consiste en que quién no acredita los hechos que invoca como fundamento de su derecho, pierde el pleito (Couture, Eduardo, "Fundamentos del Derecho Procesal Civil", p. 242, Buenos Aires, 1958; en igual sentido, CNCom, esta Sala, *in re* "Massuh S.A. c/ Piñeiro Norberto s/ ordinario" del 26/06/2008; entre otros).

En concordancia con ello, la carga de la prueba impuesta por el artículo 377 CPr. ha sido receptada tanto por la teoría de la carga dinámica como por la ley 24.240.

El concepto de carga dinámica de la prueba o prueba compartida consistente en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar pruebas al juzgador, tiende a privilegiar la verdad objetiva sobre la formal, a efectos de brindar la efectiva concreción de la justicia para perseguir una resolución judicial justa según las circunstancias fácticas integrantes de la *litis* (CSJN, *in re*, "Denenberg, Roberto c/ Buenos Aires, Provincia de s/ cobro de pesos", del 14/12/1999).

Deriva del principio de responsabilidad del sujeto que obra en su propio interés (cfr. Fenchietto, Carlos E. "Código Procesal...", ed. Astrea, 2001, T. II, pág. 495).

Quien debe probar, es quien se encuentre en mejores condiciones de hacerlo. El juez no





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

solo valora las circunstancias particulares de cada caso apreciando quien se encuentra en mejores condiciones para acreditar el hecho controvertido, sino también las razones por las cuales quien tiene la carga de probar no lo hace.

El carácter tuitivo de la normativa consumeril vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios, si es que se encuentra en mejores condiciones para ello. En este punto dispone el art. 53, 3er párrafo que: “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”.

Por todo lo expuesto, y la orfandad probatoria incurrida se rechazará el agravio formulado.

5. Sostiene la recurrente que su parte cumplió acabadamente con la medida cautelar ordenada y el hecho de que la actora haya recibido llamados se debió a una asignación que hace automáticamente el sistema, distribuyendo entre los estudios cobradores los datos de los deudores para que gestionen el reclamo de la deuda. Agregó que su parte tiene la obligación de informar al Banco Central de la República Argentina todas las deudas que surjan en su contabilidad.

De la compulsa de los autos caratulados “Coppola Maria Pia c/ Banco de la Ciudad de Bs. As. y otro s/ medida precautoria” (N° 18226/15) que tengo a la vista se





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

advierde que a fs. 121/3 esta Sala revocó lo decidido por la sentenciante de grado y admitió la medida solicitada. Ello por cuanto, de conformidad con lo dispuesto en el art. 28 de la ley 25.064, la actora no puede ser obligada compulsivamente al pago de conceptos que habría cuestionado.

No obstante, a fs. 163 la Sra. Coppola denunció que la entidad bancaria desobedeció aquella medida cautelar en tanto le fue cobrada un importe en concepto de "PAGO TARJ CRED" y solicitó se amplíe la medida decretada ordenándole a Banco Ciudad su reintegro. Finalmente por decisión de fs. 199/21 y en tanto dicho débito importó privarla de casi el total de su medio aguinaldo y el sueldo del mes de diciembre, se juzgó acreditada la urgencia de la medida, dada su naturaleza alimentaria y se dispuso la ampliación de la medida cautelar ordenándole al banco el reintegro de \$ 16.060,29. Lo que fue cumplido a fs. 214.

Luego de ello denunció nuevos incumplimientos por parte de la demandada (vgr. en septiembre de 2016 recibió una intimación de un estudio de abogados reclamando cancelaciones de deudas -a fs. 277-; en junio de 2017 se anotició de que fue informada en el Veraz por una deuda del Banco Ciudad -a fs. 285-; en febrero de 2018 recibió un correo electrónico de otro estudio jurídico efectuando el mismo reclamo a fs. 293/4) lo que llevó a que la actora iniciara una causa penal por estafa contra la demandada y que oficiara al





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

BCRA a fin de que incluyera la leyenda que aclare que “existe un reclamo judicial” en curso.

Sobre todas estas cuestiones medió un reconocimiento expreso por parte del Banco. De modo que se comparte lo decidido por el sentenciante de grado en orden a que la conducta de aquella fue contraria a la medida cautelar ordenada por esta Sala no pudiendo oponer ahora como defensa válida que los insistentes llamados que la actora recibió de estudios jurídicos se debieron a una asignación automática del sistema.

Lo hasta aquí expuesto resulta suficiente para desestimar las quejas interpuestas.

Por lo demás recuérdese que, según doctrina fijada reiteradamente por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el juez no tiene el deber de analizar todos y cada uno de los argumentos propuestos, sino tan sólo aquellos que a su criterio sean conducentes y posean relevancia para la decisión del caso (CSJN, *in re* “Recalde Cirilo c/ Garaje Olivos SRL”, del 30/10/1979; *id. in re* “Edelberg Betina c/ Facio Sara y otros”, del 17/04/1975; CNCom., esta Sala *in re* “Carucci Hernán y otro c/ Serranas SRL s/ ordinario”, del 23/02/2023; *id. in re* “Duarte Nelson c/ ICBC Argentina S.A y otros s/ ordinario” del 28/12/2022; *id. in re* “Estrategias Competitivas S.A c/ Racing Club Asociación Civil s/ ordinario” del 05/09/2022; entre otros).





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

A tenor de todo lo expuesto y la conducta desaprensiva de las demandadas es que corresponde confirmar la responsabilidad atribuida en la sentencia de grado.

VI. A continuación, me ocuparé de decidir respecto del monto de la condena.

La actora solicitó la reversión de los cargos cuestionados por u\$s 681,29 con más sus accesorios. En el resumen terminado en 66203 ese saldo en dólares fue expresado en pesos por \$ 6.100,95 (fs. 44 y 180). Por lo que el sentenciante de grado admitió la reversión por ese importe con más los cargos que se hayan generado en los resúmenes de la tarjeta MasterCard por falta de pago, con más intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones ordinarias de descuento a treinta (30) días, sin capitalizar, desde la fecha de mora acaecida el 12/06/2015 -fecha del vencimiento del resumen a partir del cual se incluyó el cargo luego del rechazo definitivo- y hasta la del efectivo pago

Cuestiona la entidad bancaria dicho monto en tanto en el marco de la medida cautelar procedió a acreditar en la cuenta de la actora la suma de \$ 7.098,63 y \$ 16.800,46 que oportunamente fueron debitados para atender el pago de los consumos debatidos en autos. Por lo que, a su entender, tal restitución se ha tornado abstracta porque se encuentra cumplida en oportunidad de obedecer la medida cautelar.

Sin embargo, de una simple lectura de las mentadas actuaciones se advierte que tales montos fueron restituidos a la actora como consecuencia del incorrecto débito





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

que el banco habría ocasionado en franco incumplimiento a la medida cautelar decretada.

De este modo, mal puede ahora intentar compensar la condena con aquellos pagos.

Por ello, se rechazan las quejas sobre este punto.

VII. El Sr. Juez *a quo* hizo lugar al daño moral cuantificándolo en la suma de \$ 25.000 con más sus intereses desde la fecha de mora -12/06/2015- y hasta el efectivo pago. Tanto First Data como Banco Ciudad se agravian de la admisión de este rubro.

Sabido es que la reparación del daño moral queda librada al arbitrio judicial, quien libremente apreciará su procedencia. Sin embargo, se debe proceder con estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Pero además de probar la existencia del agravio, debe demostrarse, en lo posible, su cuantía o, cuando menos, las pautas de valoración que permitan al Juzgador proceder a la determinación (CNCom, esta Sala, expte. nro. 15935/2021, “Torres, Sebastián Alejandro c/ Banco Santander Río SA s/ordinario”, 27.03.2023).

En el presente caso, las propias circunstancias acreditadas justifican su admisión. En efecto, el ilegítimo cobro de ciertos consumos que la actora desconoció condujo a que recibiera diversas intimaciones de pago, y comenzara una serie de reclamos y gestiones por diversos medios y que reiteradamente arrojaron resultado negativo. Para más, la actora fue ingresada en el Registro de deudores del Banco Central de la República Argentina, aun cuando la deuda reclamada por la demandada resultó incausada.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

A ello se agrega la frustración propia derivada de la contradictoria información que recibió por parte de la entidad bancaria sobre los consumos que sostuvo desconocer y sobre el procedimiento del reclamo que debía realizar.

Por ello, las circunstancias aquí ventiladas razonablemente pudieron aparejar a la actora sinsabores, ansiedad y molestias que, de algún modo, trascendieron la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias. Por ello, cabe concluir que efectivamente ha padecido un agravio moral que debe ser resarcido.

A los fines de cuantificar el daño moral debe tenerse en cuenta el carácter resarcitorio de dicho rubro y la entidad del sufrimiento causado, que no necesariamente tiene que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a este.

En mérito a lo expuesto, por las características de la causa, lo otorgado en casos análogos y dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos se concluye que el importe prudencialmente fijado con relación con el concepto de daño moral resulta razonable (art. 165 CPr.).

Consecuentemente se desestiman los agravios sobre este aspecto de la sentencia recurrida.





Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

VIII. Conforme el modo en que se decide, por aplicación del principio genérico de la derrota objetiva, las costas originadas en esta instancia serán soportadas por las demandadas en su condición de vencidas (art. 68 CPr.).

IX. Como corolario de todo lo expuesto, si mi criterio es compartido, propongo al Acuerdo: rechazar los recursos de [fs. 810](#) y [fs. 812](#) y, en consecuencia, confirmar la sentencia dictada a [fs. 805](#) con costas de esta instancia a cargo de las accionadas vencidas (art. 68 CPr.).

Así voto.

La señora Jueza de Cámara María Guadalupe Vásquez dijo:

Adhiero al voto de mi distinguida colega preopinante, a excepción de lo expuesto en el punto "IV", punto 2, párrafo nro. 8.

He concluido.

Con lo que se terminó este Acuerdo que firmaron las señoras Juezas de Cámara. Oportunamente, incorpórese la foliatura correspondiente al Libro de Acuerdos Comercial Sala B, al momento de agregar esta sentencia digital en soporte papel.

ADRIANA MILOVICH

PROSECRETARIA DE CAMARA

Fecha de firma: 13/09/2024

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CÁMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, PROSECRETARIA DE CAMARA



#27226291#426789241#20240912091727016



Poder Judicial de la Nación
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial
Sala B

Buenos Aires, Septiembre de 2024.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que precede, se resuelve: rechazar los recursos de [fs. 810](#) y [fs. 812](#) y, en consecuencia, confirmar la sentencia dictada a [fs. 805](#) con costas de esta instancia a cargo de las accionadas vencidas (art. 68 CPR.).

Regístrese y notifíquese por Secretaría, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase.

Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN.

MATILDE E. BALLERINI

M. GUADALUPE VÁSQUEZ

Fecha de firma: 13/09/2024

Firmado por: MARIA GUADALUPE VASQUEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CÁMARA

Firmado por: ADRIANA E. MILOVICH, PROSECRETARIA DE CAMARA



#27226291#426789241#20240912091727016