



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 50A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 197

Año: 2024 Tomo: 7 Folio: 2026-2075

EXPEDIENTE SAC: **6942706** - **USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS C/ TARJETA GRUPAR S.A. - ACCION COLECTIVA ORDINARIO**

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 197 DEL 06/12/2024

SENTENCIA NUMERO: 197. CORDOBA, 06/12/2024.

VISTOS: estos autos caratulados “**USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS C/ TARJETA GRUPAR S.A. ACCION COLECTIVA ORDINARIO. EXPEDIENTE N° 6942706**”, traídos a despacho a los fines de resolver, de los que resulta que con fecha 01/02/2018 (ff. 1/16) comparece la Asociación “Usuarios y Consumidores Unidos” CUIT N° 33-71086048-9, a través de su apoderado Dr. Juan Exequiel Vergara, con el patrocinio del Dr. Darío Alejandro Di Noto, y promueve acción colectiva contra Tarjeta Grupar S.A. CUIT 30-71075045-5 en los términos establecidos en la Ley N° 24.240, persiguiendo como objeto que el tribunal disponga: 1) el cese de práctica abusiva: Solicita que Tarjeta Grupar S.A proceda a cesar de cobrar a sus usuarios del servicio de Tarjeta de Crédito, sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", lo cual implica una práctica abusiva expresamente prohibida por ley. Dice que el cese debe efectuarse en relación a los titulares (usuarios) de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país, así hayan o no requerido, consentido, adherido, aceptado, expresa o tácitamente, que se les cobre tal concepto; 2) el reintegro de cobros indebidos: Peticiona que Tarjeta Grupar S.A. proceda a reintegrar las sumas indebidamente percibidas en los últimos cinco (5) años por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", con

más intereses correspondiente desde el momento del pago y hasta la efectiva restitución total de las sumas de que se trate, a los usuarios titulares de tarjetas de crédito emitidas por la demandada de todo el país, sean actuales o no. Expone que por tratarse de sumas de dinero, su restitución debe hacerse por los mismos medios que fueron percibidas, y con la aplicación de la tasa de interés específica que indica la normativa del BCRA. Que la restitución deberá comprender todos los accesorios cobrados con tal motivo, tales como el IVA u otros conceptos; 3) Aplicación de daño punitivo: Requiere la aplicación a la mencionada entidad de la multa civil establecida en el art. 52bis de la LDC equivalente al máximo legal previsto, es decir la suma de pesos cinco millones (\$5.000.000,00). Asimismo, solicita que el importe total de la multa en concepto de punitivo sea distribuido en partes iguales entre todos los usuarios afectados en los últimos cinco años, según surja de la prueba a rendirse.

Manifiesta que en relación a su legitimación activa para promover la presente acción colectiva del consumidor, en representación de los consumidores que conforman el "colectivo", es decir a la "clase", en el presente caso, son de aplicación la siguiente normativa y jurisprudencia: a) Constitución Nacional, artículos 42, 43 y ctes; b) Ley nacional 24.240, modificada por ley 26.361, artículos 52, 54 y ctes; c) Ley provincial 10.247, artículo 5 inc. c); d) "Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos" (Acordada 12/2016, dictada por la CSJN) el cual debe tenerse presente conforme lo dispuesto por el art. 887 de nuestro CPCC; e) Doctrina de la CSJN, precedentes "Halabi" y "Padec". Explica que en materia de legitimación procesal corresponde, como primer paso, delimitar las tres categorías de derechos: individuales, de incidencia colectiva que tienen por objetos bienes colectivos, y de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Que en el presente caso estamos ante la tercera categoría: intereses individuales homogéneos derivados de afectaciones de los derechos de los usuarios y consumidores. Que se los define como intereses de incidencia colectiva, de naturaleza divisible y proveniente de un origen común. Que en estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Que,

sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Que ese dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Que existe una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte.

Expresa que su mandante se encuentra legitimada activamente para promover la presente acción en razón de lo dispuesto por los arts. 42, 43 y cctes. de la CN y más específicamente por la ley 24.240 y su modificatoria, la ley 26.361, en razón de tratarse de una asociación consumidores reconocida e inscripta al N° 21 por ante el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. Que dicha legitimación activa que ostenta su representada nace como consecuencia de la especial situación en que se encuentran usuarios y consumidores frente a los actos practicados en detrimento de sus intereses económicos. Que uno de los rasgos más característicos y típicos de las afectaciones que padecen reside en su impacto masivo y disperso, que dificulta notoriamente la posibilidad de obtener medios efectivos para el resarcimiento en cabeza de cada uno de los damnificados. Que como consecuencia de la masividad de la afectación, en la mayoría de los casos, los costos del accionar individual son demasiado elevados en comparación con los beneficios que pueden obtenerse. Que, por su parte, la dispersión de la afectación genera evidentes problemas de coordinación de los afectados, de muy difícil solución. Que los afectados muchas veces no se conocen entre sí y resulta prácticamente imposible que miles de afectados puedan organizarse para iniciar una acción coordinada a fin de hacer cesar una práctica ilegítima. Que frente al carácter masivo y disperso que caracteriza la afectación de los derechos de los usuarios y consumidores, la ley 24.240 en un primer momento y la Constitución Nacional a partir de 1994, instituyeron mecanismos procesales diseñados para promover la protección judicial efectiva. Que la normativa nacional faculta a las Asociaciones de Defensa de los Consumidores a promover

Acciones colectivas cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los usuarios. Que la reforma constitucional, juntamente con la jerarquización de los derechos de los usuarios consumidores, reconoció el rol protectorio de las asociaciones organizadas para su defensa y les otorgó expresa legitimación procesal para iniciar acciones de amparo colectivo en defensa de los derechos que protegen a los usuarios y consumidores (art. 43 párrafo segundo del CN). Que la Constitución ordenó a las autoridades proveer a la constitución de asociaciones de defensa (art. 42 párrafo segundo CN) e implementar procedimientos eficaces para la resolución de conflictos (art. 42 párrafo tercero CN). Que la acción colectiva iniciada constituye uno de los procedimientos eficaces para la resolución de conflictos a que hace referencia el art. 42 tercer párrafo de la C.N., y como tal, es una herramienta adecuada para enfrentar y solucionar el problema del carácter masivo y disperso de la afectación a los derechos de los usuarios y permite contrarrestar las circunstancias que limitan, restringen y obstaculizan la defensa de los afectados. Transcribe los arts. 52 y 54 de la ley 24.240 y art. 5 de ley provincial 10.249. Cita jurisprudencia.

Sostiene que en conformidad con lo dispuesto en el punto II.2 del Reglamento de Actuación en Procesos Colectivos (Acordada 12/2016, CSJN) aplicable conforme al art. 887 del CPCC, en el presente caso se verifican los presupuestos para la legitimación colectiva, toda vez que:

- 1) Hay una causa fáctica común, las conductas de la accionada, descriptas seguidamente, que han afectado una pluralidad de sujetos de una clase determinada: usuarios de tarjetas de créditos extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país a los que se les ha cobrado sumas de dinero por el concepto denominado “cargo por gestión de cobranza”, denominado en los resúmenes como “comisión por mora”;
- 2) La pretensión está enfocada en los aspectos colectivos y no en los individuales;
- 3) Se advierte la conveniencia de la acción colectiva sobre la individual. Cita jurisprudencia.

Indica que, por tratarse demanda de un proceso colectivo referente a intereses individuales homogéneos, corresponde realizar una precisa identificación del grupo o colectivo afectado.

Que en aras de identificar el colectivo involucrado en el caso, expone que la clase aquí representada se conforma por todos los usuarios de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país a los que se les ha cobrado sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", en el lapso de los cinco años inmediatamente anteriores a la interposición de la demanda.

Expresa que los arts. 52, 53, 54 y 55 de la LDC no contienen previsiones en cuanto a la "representación adecuada" en materia de acciones de incidencia colectiva. Que tampoco, hasta ahora nuestra jurisprudencia se ha orientado a requerir tal recaudo al momento de promover demanda y como previo a la integración de la litis. Que, sin embargo, no es ocioso destacar al tribunal que dicho aspecto se encuentra cubierto en la presente acción entablada. Que, a tal fin, adjunta a la demanda como "Anexo I" el documento denominado "Reporte de antecedentes y actividades de la Asociación", donde se describen ordenadamente las numerosas gestiones judiciales y extrajudiciales realizadas tanto en esta provincia como en diversas jurisdicciones del país. Que la actora ha intervenido en distintos procesos de incidencia colectiva que han tramitado en diversos fueros, cuya enumeración encontrará en el mencionado Anexo I. Que la actora es una asociación de consumidores debidamente inscripta al N° 21 del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores. Que tal circunstancia es relevante en virtud de los requisitos de acceso y permanencia dispuestos por los art. 6 y 8 de la Resolución 1139/97 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación. Que, finalmente, el estatuto de la Asociación –que adjunta- no deja lugar a dudas sobre el objeto o fin de la actora. Que es por todo ello que sostiene que se encuentra configurada, en la presente acción de incidencia colectiva, la representación adecuada de los derechos de los usuarios y consumidores por parte de la asociación activa, permitiendo de tal modo una defensa apropiada de tales intereses.

Transcribe el punto 2 inc. d) del Reglamento de actuación en procesos colectivos. Manifiesta,

con carácter de declaración jurada, que su representada no ha iniciado otra acción cuya pretensión guarde una sustancial semejanza en la afectación de los derechos de incidencia colectiva que motivaron los presentes autos. Transcribe el punto e) del mencionado reglamento. Informa, con carácter de declaración jurada, que su representada ha realizado la consulta al Registro Público de Procesos Colectivos (<http://servicios.csin.gov.ar/ConsultaCausasColectivas/>) para conocer la existencia de otro proceso en trámite que guarde sustancial semejanza al presente, y no ha encontrado otro proceso análogo.

Bajo el título "hechos", expresa que desde hace varios años los usuarios del servicio de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. que incurren en mora sufren el cobro automático de un concepto bajo un ítem llamado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes emitidos por la demandada como "Comisión por Mora", por un monto fijo. Que este ítem se cobra con idéntica cuantía en cada ocasión en la cual el usuario se atrasa en el pago del resumen, por no haber abonado el pago mínimo correspondiente a la fecha de vencimiento mensual, sin importar el monto de la deuda en mora. Que el concepto se genera automáticamente cumplida la condición de atraso, cada mes que esto sucede y sin tener relación con la cuantía de la deuda. Que dicho monto es aumentado por la empresa cada tantos meses, y cobrado a todos sus clientes por igual al incurrir en mora. Que, a la fecha de la demanda, según surge del sitio web de la empresa -transcribe link-, dicho cargo consistía en un importe fijo que se aplica automáticamente a partir del día 31 de mora por un determinado monto (\$70,00), a partir del día 61 por otro monto mayor (\$90,00), a partir del día 91 por otro monto mayor (\$110,00), y a partir del día 120 por un monto mayor aún (\$130,00), siempre fijo. Que según se desprende de las propias manifestaciones de la demandada, de su información al consumidor y de la propia operatoria de la demandada, estamos ante una operatoria de la empresa que es masiva y sistemática, la cual le representa una importante fuente de ingresos. Que ante ello, la actora intimó a la demandada al cese de su conducta

indebida mediante carta documento de fecha 23/11/2017, y citándola a una audiencia conciliatoria prejudicial para el día lunes 04 de diciembre de 2017 a las 17:00 hs. Transcribe su el contenido: *“USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS asociación civil inscripta al número 21 del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores, servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=268751, constituyendo domicilio a los fines del presente en calle Caseros 329, Planta Baja, Local 2, Córdoba Capital, CPA X5000AHG; representada en carácter de apoderado por el Ab. Juan Exequiel Vergara, MP 1-35222; conforme lo previsto en la Ley Pcial. 10.247, Art. 5 (funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios) incs. a), c), d) (celebración de audiencias conciliatorias extrajudiciales), y e), y normas concordantes de la Ley Nacional 24.240; le notifica y hace saber:*

Que a partir de denuncias de usuarios y relevamientos de la propia Asociación se ha constatado que vuestra empresa cobra un cargo denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", a sus usuarios del servicio de Tarjeta de Crédito que incurren en mora. Que según surge actualmente de vuestro sitio web y de vuestra publicidad, dicho cargo consiste en un importe fijo que se aplica automáticamente a partir del día 31 de mora por un determinado monto, a partir del día 61 por otro monto mayor, a partir del día 91 por otro monto mayor, y a partir del día 120 por un monto mayor aún, siempre fijo.

Por lo expuesto, se trata de un monto fijo por atraso en el pago del resumen lo cual implica una práctica abusiva expresamente prohibida por la Ley de Tarjetas de Crédito 25.065, art. 14 inc. c), la cual es de orden público (art 57). Asimismo importa una violación a la normativa sobre PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (Texto ordenado al 07/03/2017) del BCRA en cuanto dispone en el punto 2.3.2.1. que "La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario". Dicho accionar importa también la violación de otras numerosas disposiciones del estatuto

consumeril en el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de Ley de Lealtad Comercial N° 22.802, conforme lo dispuesto por la Constitución Nacional en su art. 42.

Que su accionar implica una causa fáctica homogénea que afecta a los usuarios y consumidores en sus derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos.

Por lo tanto se le requiere el cese inmediato de la percepción de dicho cargo ilegal.

Que se le INTIMA Y CITA a una audiencia conciliatoria prejudicial programada para el día lunes 04 de Diciembre de 2017 a las 17:00 hs. a realizarse en el domicilio de calle Caseros 329, Planta Baja, Local 2, Box 1, de la ciudad de Córdoba, con el fin de que la empresa: 1) brinde información sobre los hechos denunciados; 2) tome posición en relación a los derechos vulnerados; 3) acordar el cese de la percepción del cargo ilegal y la restitución de las sumas indebidamente percibidas, todo ello conforme al punto "2.3.5. Reintegro de importes" de la mencionada normativa del BCRA, por lo cual deberán serles reintegrado con los intereses compensatorios pertinentes, computados desde la fecha del cobro indebido hasta la de su efectiva devolución, aplicando 1,5 veces la tasa promedio de referencia que indica la norma.

Se le informa que su silencio o incomparecencia, o el desconocimiento insincero de los hechos cuestionados, será pasible de la aplicación de la multa por daño punitivo (art. 52 bis de la ley 24.240), por infracciones a los art. 4, 8 bis y concordantes de la ley de protección al consumidor y del Código Civil y Comercial de la Nación. Quien concurra a la audiencia deberá conocer debidamente los detalles del reclamo y tener facultades para conciliar, a efectos de evitar pérdidas de tiempo y dilaciones. Para requerir información adicional previo a la audiencia se ponen a disposición teléfonos y mail de la asociación, considerándose la concurrencia a la audiencia sin información sobre el caso, un maltrato manifiesto a los consumidores y a la Asociación que los representa.

Se le hace saber que en caso de no comparecer a la audiencia mediante representante con facultades suficientes para conciliar, se procederá a iniciar las acciones judiciales que correspondan, así como la correspondiente denuncia a la Dirección General de Defensa al Consumidor del Gobierno de la Provincia de Córdoba, a los fines de los Arts. 5 inc. h), 10 inc. m) y 52 de la Ley Pcial. 10.247.

Asimismo, por tratarse de una entidad financiera, ante la falta de respuesta efectuaremos la correspondiente presentación ante el BCRA.

Asimismo se le INTIMA a que en la audiencia, o por medio fehaciente, INFORME si existen o existieron en cualquier jurisdicción del país acciones colectivas en su contra por las infracciones aquí denunciadas o alguna cuya pretensión presente una sustancial semejanza - al presente reclamo- en la afectación de los derechos de incidencia colectiva; ello bajo apercibimiento de cargar con las costas del eventual proceso judicial que se inicie en su contra.

A los efectos de un pronto y fluido contacto puede comunicarse al teléfono (0351)153414504 o al correo ucucordoba@gmail.com. Que Ud. debidamente notificado y emplazado”.

Señala que, ante ello, el día 04/12/2017 se celebró la primera audiencia a la que concurrió el apoderado de la empresa citada Tarjeta Grupar S.A., Sr. Luis Carlos Belaus, junto a sus letrados apoderados Dres. Jorge Luis Arrigoni e Ignacio Arrigoni, conforme surge del Acta que adjunta. Transcribe la parte pertinente de dicha Acta: “A continuación se otorga la palabra a la empresa requerida, quien manifiesta que en relación a los hechos denunciados en vuestra carta documento y relatados en la presente audiencia, en particular respecto al ítem "comisión por gestión de cobranza", informamos que con intervención y a requerimiento del Banco Central, tanto el concepto, origen e importes han sido debidamente informados y verificados por dicha entidad de control sin efectuar observaciones al respecto, y las sugerencias y/o modificaciones observadas o sugeridas por el Banco Central han sido cumplimentadas en la medida que han sido sugeridas u observadas por el Banco Central. Los

expedientes en los que tramitaron dichas auditorías y observaciones obran bajo los siguientes números: Expediente 013770, 16725, 031940, 009960, 004344, 036627, 12436/14, todos del Banco Central de la República Argentina, área gerencia de servicios generales; y actuación 507/117/2015. En tal sentido nuestra posición respecto a lo denunciado es que no se ha vulnerado ningún derecho y se ha obrado conforme la ley. Seguidamente, solicita nos informe o nos exhiba los reclamos que le han hecho los usuarios. Quiero que manifiesten dónde se han efectuado los relevamientos de los asociados a que hacen referencia. A lo que el Dr. Vergara responde, que la información fue relevada de expedientes judiciales que tramitan en los tribunales ordinarios de la ciudad de Córdoba, en los que la empresa es demandante. Asimismo de la publicidad del sitio web de la empresa. Que en relación a las denuncias recibidas por la asociación vía correo electrónico, Usuarios y Consumidores Unidos no fue autorizado por los denunciantes a revelar sus datos de contacto. Seguidamente, el Dr. Di Noto manifiesta que considera que, más allá de lo manifestado por la empresa en el sentido de que en el Banco Central pudiera haber autorizado el cobro del concepto en cuestión, dicha aprobación sería contradictoria a su propia normativa, ya citada en la carta documento inicial, así como violatoria del art. 14 inc. c de la ley de tarjetas de crédito. Las partes de común acuerdo fijan una nueva audiencia para el día miércoles 20 de diciembre a las 17hs., en la sede de la asociación, a efectos de considerar nuevamente las posturas referidas, o fijar posición final. A efectos de futuras comunicaciones entre las partes, la asociación fija el correo electrónico ucucordoba@gmail.com, y el proveedor en ia@estudioarrigoni.com.ar, con copia ia@estudioarrigoni.com.ar donde serán válidas todas las notificaciones que se cursaren.”.

Continúa diciendo que no habiendo arribado a ninguna solución, se fijó una nueva audiencia para el día miércoles 20 de diciembre a las 17 hs., en la sede de la Asociación, a efectos de considerar nuevamente las posturas referidas o fijar posición final. Dicha audiencia se llevó a cabo conforme lo acordado, asistiendo las mismas personas según surge del Acta que se

adjunta. A continuación, transcribe la parte pertinente de dicha Acta: “A continuación se le otorga la palabra a la empresa requerida, quien manifiesta que en relación a lo manifestado por el Dr. Di Noto en carácter de representante de la asociación civil USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS en cuanto la conducta de TARJETA GRUPAR violaría lo previsto en el art. 14 inc. c de la ley de tarjetas de crédito, que establece la nulidad de las cláusulas que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen, entendemos que no existe violación a dicha normativa en cuanto TARJETA GRUPAR no cobra un monto fijo por el atraso sino que ello depende de los costos que ocasiona el recupero en cada caso particular y que varía según la morosidad del deudor. Es oportuno manifestar que dicha cuestión fue readecuada oportunamente con motivo de las intervenciones de Banco Central, de las que se hiciera referencia en la audiencia anterior, con la debida justificación contable y técnica examinada y sin observaciones por parte de Banco Central. Sin perjuicio de ello, le INSISTIMOS a USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS nos indique (si lo posee) los datos de consumidores que hayan reclamado o denunciado por el cobro de dicho concepto, a los fines de verificar y evaluar si la aplicación del cargo ha sido correcto. A continuación el Dr. Vergara manifiesta que a efectos de un debido cumplimiento de las funciones de esta asociación de consumidores, se procederá a realizar la demanda judicial en representación de los mismos, solicitando el cese del cobro del cargo impugnado, y el reintegro de cuanto se hubiere cobrado por este ítem. A continuación toma la palabra el representante de Tarjeta GRUPAR, quien manifiesta que adicionalmente no podemos dejar de señalar la conducta que exterioriza vuestra asociación civil Usuarios y Consumidores Unidos, a través de sus responsables en el caso particular, mediante la búsqueda audaz de elementos para provocar un conflicto. Tarjeta GRUPAR reconoce la legitimidad de las asociaciones de consumidores para actuar en representación de los derechos del consumidor y tal como se verifica en el caso particular se pone a disposición en caso que exista el derecho de un consumidor injustamente afectado. Se observa que ante el requerimiento la asociación "UCU" no indica

ni informa la existencia de consumidores afectados o que hayan denunciado la conducta de la empresa y aun así manifiesta su única intención de accionar judicialmente sin haber dado respuesta ni indicio ninguno a los requerimientos de información de posibles usuarios de tarjeta afectado. A continuación el Dr. Vergara manifiesta que el deber de información previsto en la ley del consumidor es aplicable específicamente a los proveedores, y no a las asociaciones de consumidores, quienes por el contrario tienen el deber de resguardar la confidencialidad de los reclamos que reciban. Que toda la información al respecto será materia de la demanda judicial referida. A efectos de futuras comunicaciones entre las partes, la asociación fija el correo electrónico ucucordoba@gmail.com, y el proveedor en ia@estudioarrigoni.com.ar, con copia ila@estudioarrigoni.com.ar donde serán válidas todas las notificaciones que se cursaren.”

Expresa que como se puede observar ante la constatación de los hechos que configuran la denunciada práctica abusiva, su mandante intimó a la demandada al cese inmediato de la percepción de dicho cargo legal. Que la citó a una audiencia conforme lo previsto en la Ley Pcial. 10.247, Art. 5 (funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios) incs. a), c), d) (celebración de audiencias conciliatorias extrajudiciales), a la que la demandada acudió con sus asesores letrados. Que se convino de común acuerdo fijar una segunda audiencia bajo las mismas condiciones. Que la demandada reconoce los hechos, más niega estar vulnerando la normativa de consumo. Que Tarjeta Grupar S.A. alega una supuesta autorización del BCRA, más no la exhibe, cerrándose a cuestionar irracionalmente la actuación de la Asociación.

Destaca que la ley 24.240 es de orden público, conforme lo dispone expresamente su art. 65, el cual transcribe. Que lo mismo sucede en cuanto a la Ley de Tarjeta de Crédito N° 25.065, según establece su art. 57, que transcribe. Que los usuarios de tarjetas de crédito y la entidad emisora de las tarjetas se encuentran ligadas por una relación de consumo. Que resulta de aplicación el estatuto de consumo por disposición del art. 3 de la ley 25.065 de tarjetas de créditos, la que transcribe. Que es también de aplicación la normativa del B.C.R.A.

denominada “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Bajo el título “la ilegalidad del ítem “Cargo por Gestión de Cobranza - Comisión por Mora”, expone que no se trata de una “Gestión de Cobranza”. Que el Banco Central de la República Argentina (BCRA) regula la cuestión en su normativa denominada "Protección de los usuarios de servicios financieros" (Texto ordenado al 07/03/2017). Transcribe el punto 2.3.2.1. de la citada normativa. Dice que claramente en el caso de marras no se trata de una "efectiva prestación de un servicio" habida cuenta que si así fuera, debería detallarse qué actividades efectivamente se realizaron y a qué costo. Que, por ejemplo, la realización de un determinado número de llamadas telefónicas intimando al pago, al envío de un determinado número de notificaciones o cartas documento. Que, si así fuera, si el ítem estuviera vinculado realmente a una "efectiva prestación de un servicio", el monto o cuantía del cuestionado ítem sería variable habida cuenta que es poco probable -y poco creíble- que la entidad realice exactamente las mismas actividades de intimación o gestión de pago todos los meses a todos sus usuarios en mora. Que no caben dudas que el ítem cobrado, al tratarse de un monto fijo, no se corresponde al concepto de servicio efectivamente prestado como indica la norma. Que esta "confusión conceptual" o de denominación no es otra cosa que una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa.

Alega que se trata de un "monto fijo por atraso en el pago del resumen” lo cual implica una práctica abusiva expresamente prohibida por la ley. Que por lo hasta aquí expuesto, por las propias manifestaciones de la demanda mediante los diversos y ya expuestos canales de comunicaciones e información al usuario, sus propias manifestaciones en las audiencias conciliatorias previas y por sus propios actos que confirman la operatoria, no cabe dudas de que estamos ante un ítem que implica el cobro de un monto fijo ante el solo hecho de producirse un atraso en el pago del resumen. Que el ítem se aplica automáticamente solo por acontecer la mencionada condición. Transcribe el art. 14 de la ley 25.065 de Tarjetas de crédito. Dice que, por lo tanto, estamos ante una conducta expresamente prohibida por la ley

de tarjetas de crédito.

Bajo el título “violación al principio de buena fe”, indica que la entidad demandada vulnera el principio de buena fe cuando impone una obligación de pago a los usuarios que viola manifiestamente las normas que rigen la materia y que dado su carácter de “profesional” no puede dejar de conocer. Que, por ello, por imponer el pago por un concepto prohibido, la demandada ha violado el principio de buena fe, que debe regir de modo continuo, regular y permanente su conducta y su accionar. Que la demandada reviste el carácter de "profesional" en materia financiera y de tarjetas de crédito. Que, en rigor, difícilmente pueda existir otro profesional más claramente configurado que una emisora de tarjetas de crédito. Que por consiguiente, conocía muy bien la existencia de leyes, así como de reglamentaciones de la autoridad monetaria que prohíben la operatoria aquí cuestionada.

Continúa relatando que la circunstancia de que pueda haberse suscripto un contrato de adhesión y, ante el supuesto que eventualmente pueda haberse inserto en él una cláusula que faculte el cobro del concepto en las condiciones que aquí se cuestionan -monto fijo automático- no hace legítima la percepción del mismo por parte de la demandada. Que el cobro de montos fijos preestablecidos -en cualquier concepto- por el hecho de incurrir en mora, no puede ni debe ser convenido y es nulo ab-initio, por ser un cargo ilegal puesto que violenta lo establecido en la LDC N° 24.240 y en la LTC N° 25.065 así como las disposiciones de la autoridad monetaria. Que puesto en ejecución vuelve a vulnerar esas disposiciones.

Bajo el título “restitución de las sumas de dinero indebidamente percibidas”, manifiesta que por tratarse de sumas de dinero, su restitución debe hacerse por los mismos medios que fueron percibidas. Que, asimismo, para posibilitar que aquellos afectados que ya no son clientes de la tarjeta puedan recuperar las sumas cuestionadas, deberá ordenarse un procedimiento que implique la comunicación a los afectados y la puesta a disposición de los fondos sin ningún costo relacionado. Que todo ello, conforme el art. 45 tercer párrafo de la ley 24.240, el cual

transcribe.

Transcribe el punto 2.3.5 de la ya citada normativa del BCRA aplicable al caso. Solicita la aplicación de 1,5 veces la tasa promedio correspondiente al período comprendido entre el momento en que se cobraron los importes objeto del reclamo y el de su efectiva cancelación, computado a partir de la encuesta diaria de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días.

Bajo el título “Plazo de prescripción quinquenal”, dice que debemos tener en cuenta el principio protectorio del consumidor de rango constitucional (art. 42 C.N.), las directivas emanadas de los arts. 1094 y 1095 del nuevo Código y el art. 3° de la ley 24.240, y el principio de progresividad en materia de derechos humanos. Que, en tal sentido, atento no existir un plazo especial que contemple expresamente a las acciones judiciales de consumo, el consumidor debe verse favorecido al aplicársele el plazo genérico de cinco años previsto en el art. 2560 del CCCN.

Resalta que, en el presente caso, la demandada ha alegado en las audiencias conciliatorias una supuesta autorización del BCRA que hipotéticamente convalidaría el aquí impugnado cargo. Que más lejos de exhibir documentación pertinente, se limitó a indicar los números de los supuestos expedientes administrativos de donde surgiría dicha convalidación de la operatoria de la demandada. Que más allá que la posición del BCRA al respecto será objeto de prueba, ha dejado en claro desde la primera audiencia que, de existir, dicha aprobación –la cual negaría violatoria del art. 14 inc. c) de la ley de tarjetas de crédito. Que ninguna norma administrativa puede prevalecer ante una ley, y mucho menos ante una ley de orden público conforme a su artículo 57. Que un acto administrativo en ese sentido contrariaría a su propia normativa de protección de usuarios de servicios financieros, lo cual nulificaría a dicho acto. Reclama daño punitivo. Transcribe el art. 52 bis de la LDC. Aduce que en consideración de la conducta asumida por el proveedor, la especial operatoria sistemática y del alcance general que ejecuta en expresa violación a normas específicas que regulan su actividad, según los

principios sentados por la ley de defensa al consumidor aplicable al caso y conforme los paradigmas exegéticos de la más reciente jurisprudencia local, sostiene que no cabe duda de la procedencia de este rubro en el caso de marras. Que en el caso concurren y se constatan todos los elementos tanto subjetivos como objetivos que la jurisprudencia local ha determinado como necesarios para que el referido rubro proceda, conforme enumera:

1) Requisito de procedencia objetivo: Manifiesta que la demandada ejecuta una operatoria sistemática y general a todos sus usuarios, la cual consiste en percibir cobros indebidos so pretexto de tratarse de un supuesto "cargo". Que, como se probará oportunamente, la operatoria se viene llevando a cabo desde hace años. Que ha afectado, y afecta actualmente, a miles de usuarios del sistema. Que, por lo tanto, tenemos la existencia de una víctima, de un hecho concreto y de un proveedor que no cumplió con sus obligaciones legales o contractuales (art. 52 bis, LDC).

2) Elemento subjetivo: Sostiene que la demandada ejecuta la cuestionada operatoria sistemática con pleno conocimiento de la ilegalidad de su proceder. Que la demandada es una entidad emisora de tarjeta de crédito. Que reiteradamente se ha destacado el carácter profesional de la responsabilidad bancaria. Que ello conlleva la responsabilidad profesional de obrar con prudencia y conocimiento de las cosas. Que el interés general exige que los servicios que presta funcionen responsable y adecuadamente, pues los consumidores descuentan su profesionalidad. Que es así que la conducta esperable de la demandada no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un lego, sino conforme un standard de responsabilidad agravada que el profesional titular de una hacienda especializada tiene frente al usuario, todo lo cual, obliga a extremar el rigor en la apreciación de reprochabilidad de la conducta de dichas entidades. Que, asimismo, considera que confunde al usuario calificando mal un acto (denominándolo "cargo") cuando no es otra cosa que una sanción encubierta al usuario que incurre en mora, conducta que es expresamente prohibida por la ley y que una empresa de gran envergadura y dimensión como la demandada no puede ignorar. Que, por el

contrario, es patente la intencionalidad de la accionada de encubrir su accionar ilícito disimulando los cobros indebidos bajo denominaciones de apariencia legal. Que no es menor el objetivo final, el cual no puede ser otro que beneficiarse no solo al obtener una exorbitante cantidad de ingresos en forma directa a través del cobro indebido, sino a través del amedrentamiento ilegal que implica cobrar automáticamente un concepto -cualquiera sea su denominación- por el solo hecho de incurrir en un atraso. Que estamos ante una situación que implica un grado de intencionalidad cercano al dolo. Cita jurisprudencia.

Dice que la multa del art. 52 bis de la LDC sanciona la conducta desaprensiva y reprochable asumida por la demandada. Que, de tal modo, lo que corresponda reintegrar en concepto de cobro indebido no tiene influencia en relación a la sanción por daño punitivo, pues las reclamaciones revisten naturaleza diferente. Que debe considerarse que la conducta reprochada es una práctica reiterada por esta empresa. Cita jurisprudencia. Expone que para que se posibilite que la aplicación de la multa en el caso de marra cumpla su fin preventivo y disuasorio, el monto reclamado por este rubro no puede ser otro que el máximo permitido por la ley, esto es la suma de pesos cinco millones (\$5.000.000,00). Solicita que el destino de dicha multa sea el indicado precedentemente.

Aduce que conforme lo dispuesto por el art. 53 de la LDC, los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba referentes al bien o servicio que obren en su poder y prestar toda la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio, reconociendo implícitamente el mejor posicionamiento empresarial. Que se encuentra receptada la denominada “teoría de las cargas dinámicas de la prueba”, es decir que quien esté en mejores condiciones de probar deberá aportar al proceso los elementos que obren en su poder. Que, asimismo, a dicho principio debe agregar el “deber de colaboración”, de modo que no será suficiente asumir una actitud meramente contemplativa ante el proceso, sino activamente colaborativa. Cita jurisprudencia.

Ofrece prueba documental y exhibición de documental de la demandada. Solicita el trámite de

juicio ordinario y se cite al Ministerio Público.

Sostiene que Usuarios y Consumidores Unidos goza del beneficio de justicia gratuita en virtud del artículo 53 y 55 de la Ley N° 24.240, a propósito de la legitimación colectiva ejercida por la Asociación actora, bajo manda constitucional de los arts. 42 y 43, en ejercicio de funciones públicas en situación similar al Ministerio Público y el Defensor del Pueblo. Que, por ello, las costas, cualquiera fuera el resultado económico del pleito, no podrán ser impuestas a la Asociación Civil por su representatividad pública y el carácter colectivo de la acción. Cita jurisprudencia. Solicita que conceda el beneficio solicitado, el cual deberá abarcar las costas del proceso. Que subsidiariamente, para el caso de que el tribunal no considere la exención dispuesta en el art. 53 de la ley 24.240, manifiesta que existe un beneficio de litigar sin gastos iniciado por su parte.

Expone que la publicidad del proceso y las notificaciones dirigidos a los miembros del grupo adquieren en el campo colectivo un carácter verdaderamente fundamental para garantizar un debido proceso legal y, en ciertos casos, el derecho de autonomía individual de grandes números de personas que, en atención a la estructura de los procesos de tutela colectiva, no están presentes en el debate. Que un adecuado sistema de publicidad y notificación resulta esencial para que la sentencia colectiva pueda desactivar el conflicto definitivamente, sin dejar abiertos flancos de ataque fundados en la falta de respeto a las señaladas garantías. Que, por último, una debida publicidad y un sistema razonable de notificaciones también resultan de gran trascendencia para dotar de legitimidad al sistema de tutela colectiva frente a la sociedad. Cita jurisprudencia. Dice que, por lo expuesto, las medidas de notificación y publicidad del presente proceso colectivo que se proponen son las siguientes: 1) publicación en el sitio web de la demandada, 2) carteles en todas las sucursales de la demandada, 3) notificación vía correo electrónico a los clientes de la demandada que conforman la clase en el caso de marras. Hace reserva del caso federal.

Mediante proveído de fecha 23/02/2018 (f. 42) se tiene por iniciada la acción colectiva, por

presentada a la parte actora, se le imprime el trámite de juicio ordinario, se cita a Tarjeta Grupar a comparecer, se da intervención al Ministerio Público y se pone en conocimiento del reclamo a todos aquellos que eventualmente pudieran sentirse comprendidos en el “colectivo” identificado por la actora, al solo efecto de manifestar su voluntad en contrario, lo que posibilitará que sean excluidos de la “clase”, en una planilla que se pondrá a su disposición y podrán suscribir hasta la oportunidad de pasar los autos a resolver, sin necesidad de patrocinio letrado y será agregada al expediente en oportunidad de dictar sentencia. A dichos fines se ordena publicar edictos en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba, y en el Diario “La Voz del Interior”, por el término de cinco (5) días. Asimismo, se dispone publicitar en forma sucinta la existencia del presente reclamo, y la posibilidad de manifestar la exclusión del colectivo en el modo antes indicado hasta la Sentencia que lo resuelva, mediante la colocación de carteles indicativos en las sucursales de Tarjeta Grupar S.A. en toda la provincia de Córdoba, a cargo de la parte actora; y la publicación en el sitio web y canales de atención telefónica que deberá efectuar la demandada, arbitrando los medios para efectivizarlo hasta el plazo indicado.

A ff. 45/46 comparece la demandada Tarjeta Grupar S.A. a través de sus apoderados Dres. Julio Manuel González y Gabriel M. Astarloa (h).

Con fecha 23/03/2018 (f. 52) se corre traslado de la demanda y documental a la accionada, la cual la contesta a ff. 84/111, mediante sus apoderados, solicitando que la misma sea desestimada en su totalidad, con expresa imposición de costas. Niegan todos y cada uno de los hechos y argumentos expresados por la parte actora que no sean de especial reconocimiento en su responder, sin que la omisión de alguno en particular pueda ser admitida como reconocimiento de lo allí informado.

Niegan categóricamente cada uno de los hechos descriptos por la parte actora, aclarando que la falta de negativa de alguno de ellos pueda interpretarse como tácita aceptación de los mismos y solo valiendo como aceptación aquellos que fueran expresamente reconocidos por

su parte. En especial, niegan: que la actora se encuentre legitimada activamente a promover la acción; que la normativa y jurisprudencia citada den basamento a la legitimación de la actora; que corresponda devolver suma alguna a los titulares de tarjetas de crédito emitidas por Tarjeta Grupar S.A.; que esta hubiera percibido una suma de dinero en forma indebida e ilegal; que la masividad de la supuesta afectación de los usuarios, dificulte el resarcimiento individual de cada uno de los supuestos damnificados; que en el caso hubiera una afectación al derecho de acceso a la justicia que justifique la promoción de una acción colectiva; que exista una causa fáctica común en las conductas de nuestra mandante que habrían afectado a los usuarios morosos de tarjetas de créditos emitidas por nuestra representada; que la pretensión este enfocada en aspectos colectivos y no individuales; que se advierta la conveniencia de una acción colectiva por sobre una acción individual; que la identificación del grupo o colectivo afectado haya sido precisamente identificada; que la clase se encuentre conformada por todos los usuarios de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país a los que se les ha cobrado sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", en el lapso de los cinco años inmediatamente anteriores a la interposición de la presente demanda; que la actora posea representación adecuada de los usuarios y consumidores definidos, a los fines de promover defensa apropiada a sus intereses; que la demandada haya aplicado automáticamente a usuarios de tarjeta de crédito en mora, aranceles por un monto fijo en concepto de "Cargo por Gestión de Cobranza" y que dicho cargo sea aumentado cada tantos meses; que la percepción del cargo al que alude la actora represente una fuente importante de ingresos; que la demandada haya violado el Art. 14 inc. c de la Ley de Tarjetas de Crédito; que la relación entre Tarjeta Grupar S.A. y sus clientes sea una típica relación de consumo; que la jurisprudencia avale el criterio referido a la relación de usuario - proveedor que nace de una operatoria bancaria; que la justicia -como el Estado todo- deba actuar de modo directo, ejerciendo sus potestades indelegables, en pos de resguardar el cumplimiento

de las normas financieras y administrativas; que Tarjeta Grupar S.A. haya aplicado cargos administrativos a sus clientes en infracción a la normativa aplicable en la materia; que el concepto cobrado se encuentre prohibido; que el cobro del cargo Gestión por Cobranza no sea de buena fe; que Tarjeta Grupar S.A. haya infringido el punto 2.3.2.1. de la normativa reglamentaria dispuesta por el Banco Central de la República Argentina y denominada Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; que el cobro del cargo Gestión por Cobranza no se trate de la efectiva prestación de un servicio; que Tarjeta Grupar S.A. no haya acreditado ante el BCRA el costo que conlleva la gestión de cobranza a los clientes morosos; que las actividades que realiza la demandada por las cuales se imputa el cargo cuestionada, debieran preverse como un monto variable. Sostiene que es, a todas luces, evidente que evaluar el costo individual de cada gestión es sumamente complejo y a la vez costoso. Niegan que el cargo "Gestión por Cobranza" no se origine en un costo real, directo y demostrable y que no esté debidamente justificado desde el punto de vista técnico y económico; que la conducta desplegada pudiera dar lugar a confusión conceptual alguna; que el cobro del cargo cuestionado no es otra cosa que una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa; que su mandante haya adoptado una conducta expresamente prohibida por la Ley de Tarjetas de Crédito; que su representada haya vulnerado el principio de buena fe contemplado en el Art. 1061 del Código Civil y Comercial de la Nación; que las obligaciones de pago imputadas sean violatorias de las normas que rigen la materia; que su mandante haya impuesto o acordado con sus clientes, previsiones contractuales en contradicción a la normativa aplicable a las Tarjetas de Crédito; que los clientes de Tarjeta Grupar S.A. no hayan sido informados sobre la existencia del cargo por "Gestión de Cobranzas"; que la conducta adoptada haya sido ilícita y/o abusiva; que corresponda devolver suma alguna a los titulares de tarjetas de crédito emitidas por su mandante; que resulte aplicable la tasa de interés alegada por la parte actora; que resulte aplicable el plazo genérico de prescripción de cinco (5) años previsto en el Art. 2560 del

CCCN; que existan hechos que habiliten la aplicación de una multa civil o daño punitivo; que en el caso de marras concurren y se constaten todos los elementos tanto subjetivos como objetivos que la jurisprudencia local ha determinado como necesarios para que proceda el daño punitivo; que su mandante haya confundido a los usuarios calificando mal un accionar; que Tarjeta Grupar haya aplicado una sanción encubierta a los usuarios que incurren en mora; que Tarjeta Grupar haya obtenido una exorbitante cantidad de ingresos en forma directa a través de un cobro indebido; que el cobro del cargo que la actora reclama haya sido impuesto por el mero hecho de incurrir en un atraso; que haya incurrido en conducta bancaria alguna que implica un grado de intencionalidad cercana al dolo; que Tarjeta Grupar S.A. haya efectuado maniobra alguna que habilite la aplicación del máximo legal estipulado en el Artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, es decir la suma de pesos cinco millones (\$5.000.000). Finalmente, niegan que la demandada haya infringido toda norma, que haya afectación y/o perjuicio alguno y/o que este resulte de extensión colectiva y/o que este deba ser resarcido. También se niegan las derivaciones jurídicas que la demandante pretende extraer a su favor. Dicen que, por razón de ello y por los argumentos que seguidamente exponen, solicitan se rechace la demanda, con especial imposición de costas.

Rechazan expresamente la veracidad y autenticidad de toda la documental acompañada por la parte actora, con excepción de aquella que sea expresamente reconocida. Sin perjuicio de ello, reconocen los resúmenes de tarjeta de crédito acompañados a la demanda.

En primer término, deducen **excepción de falta de legitimación activa** de la Asociación Usuarios y Consumidores Unidos para interponer la presente demanda. Indican que más allá del absurdo que significa la presente acción, lo cierto es que la Asociación Usuarios y Consumidores Unidos presenta una ostensible falta de legitimación activa para demandar de la manera pretendida. Que no se vislumbra en el caso de marras la existencia de "derechos de incidencia colectiva" o de "intereses generales de los consumidores", que exige la ley para la eventual admisión de esta suerte de reclamos. Que la parte actora se arroga una representación

extraordinaria que, como tal, requiere de un análisis más minucioso sobre sus requisitos de procedencia. Citan doctrina y jurisprudencia en tal sentido. Explica que la legitimación es un instituto procesal que determina la aptitud o condición de un sujeto para reclamar determinado derecho ante los jueces. Que se encuentra legitimado quien ostenta la calidad o emplazamiento que indica la ley para defender sus derechos, que presupone la correspondencia entre la persona que se presenta como actor y aquella que la ley emplaza u otorga calidad para reclamar por cierto derecho. Que, de tal modo, la falta de legitimación para obrar existe cuando no media coincidencia entre las personas que efectivamente actúan en un proceso y aquellas a las cuales la ley habilita especialmente para pretender o contradecir respecto de la materia sobre la cual versa el proceso.

Sostienen que, sin perjuicio de lo se expondrá infra, en el caso de marras los presupuestos requeridos por la doctrina y la jurisprudencia para la procedencia de las acciones colectivas no se cumplen. Que UCU -aún a sabiendas de su falta de legitimación para intervenir en este caso- ha calificado los intereses que dice defender como colectivos, cuando de su propia exposición resulta evidente que no revisten dicho carácter. Que la parte actora dice representar los intereses de un incierto grupo de consumidores que serían clientes de Tarjeta Grupar S.A. Que, en este sentido, UCU afirma que en virtud de lo normado por los Arts. 52 y 55 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 ("LDC"), las asociaciones que cumplan los requisitos legales pueden iniciar acciones colectivas. Que, por consiguiente, a su criterio, se encontrarían legitimadas para defender a un número indefinido de clientes de su mandante y obtener una reparación integral a favor de éstos. Que la base legal invocada por UCU para sostener su legitimación se encontraría en los arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional y en la LDC, en tanto se refieren a la facultad de las asociaciones de defensa del consumidor para accionar en sede judicial. Que estas normas otorgan dicha facultad en los casos donde el objeto del reclamo esté constituido por "intereses de incidencia colectiva". Que corresponde analizar si existen en nuestro caso "intereses de incidencia colectiva" o "interés general de los

consumidores", de donde se pueda inferir algún grado de legitimación activa de UCU. Anticipan que su parte no acepta –conforme se evidenciará- que en el caso estén en juego lo que doctrina y jurisprudencia han denominado como “derechos de incidencia colectiva” o “interés general de los consumidores”.

Manifiestan que en su escrito de inicio, UCU concretamente pide que se condene a su parte con motivo del cobro del cargo “gestión por cobranza”. Que en virtud de ello, solicitan: 1) el cese de la conducta pretensamente antijurídica; 2) la restitución a todos los clientes afectados de las sumas de dinero que se reptan indebidamente percibidas por tal motivo; 3) la aplicación al caso de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la Ley 24.240 de Defensa de Consumidor. Que es, a todas luces, evidente que la pretensión invocada por la parte actora se sustenta en la protección de un interés que es de carácter patrimonial y de pertenencia individual y divisible de los clientes de su representada. Que, en este orden de ideas, al perseguir el reintegro del cargo "Gestión por cobranzas" la actora no acciona en defensa de intereses difusos, sino que se ejerce una acción particular o en defensa de intereses particulares, divisibles y de índole patrimonial. Que por la naturaleza del derecho en juego, son estos los verdaderos legitimados para acudir a la justicia en defensa de sus derechos subjetivos cuya protección y tutela, afirma, no le ha sido de ningún modo conferida a la parte actora por ninguno de los supuestos afectados que dice representar. Que, en efecto, para que la Asociación actora tenga la representación que invoca respecto de eventuales clientes de la demandada, debería acreditar que los mismos han suscripto los respectivos instrumentos que confieren mandato a dicha asociación. Que así lo prevé el art. 58 de la LDC, el cual transcribe.

Exponen que la acción entablada nada tiene de “defensa de intereses difusos o colectivos” sino que se trata de la acción particular que solo corresponde al afectado y que, por lo tanto, las asociaciones de consumidores solo pueden ejercer si tuvieran de tal o tales usuarios la representación para ejercer la acción de resarcimiento. Que al no ser derechos de incidencia

colectiva, aquellos que la actora arguye, todos sus planteos deriven en estériles e infructuosos. Que de esta manera, no habiendo la asociación demandante acreditado mandato expreso de los consumidores y usuarios cuyos intereses dice representar para reclamar, deviene evidente su falta de legitimación activa para accionar como lo hace. Que, en adición a ello, no se advierte cómo los clientes de Tarjeta Grupar podrán agraviarse tal como lo hace UCU, siendo que su mandante realizó –y aun realiza- con sus clientes liquidaciones mensuales con el cargo en cuestión que no han merecido reproche alguno. Que no ha habido impugnación alguna el resumen de cuenta por parte de los clientes en los términos de la ley de tarjeta de crédito. Que la asociación actora alega representar a los clientes de su representada, pero en ningún momento acredita ni ofrece prueba a fin de demostrar que sus supuestos representados han sido perjudicados por una conducta indebida de su parte. Que es palmaria la falta de legitimación de la parte actora, toda vez que no hace referencia a quienes serían sus representados, ni acredita en forma alguna que los mismos hayan sido o sean titulares de la tarjeta de crédito emitida por Tarjeta Grupar. Cita jurisprudencia. Dicen que, así las cosas, la acción resarcitoria entablada por la parte actora nada tiene de "defensa de intereses difusos o colectivos" sino que se trata de la acción particular que sólo corresponde al afectado. Que la actora no ha acompañado el instrumento que la autoriza a representar a sus supuestos clientes. Que todo esto deriva la falta de legitimación activa de la asociación actora para promover la presente demanda.

Alegan la **improcedencia del reclamo** por derechos individuales a través de la noción de derecho de incidencia colectiva. Refieren que los intereses generales o difusos de los consumidores, cuya afectación caracteriza a las acciones colectivas, son los que pertenecen idénticamente a una pluralidad de sujetos, en cuanto integrantes de grupos, clases o categorías de personas, ligadas en virtud de la pretensión de goce, por parte de cada uno de ellos, de una misma prerrogativa, de forma tal que la satisfacción del fragmento o porción de interés que atañe a cada individuo, se extiende por naturaleza a todos; del mismo modo que la lesión a

cada uno afecta, simultánea y globalmente, a los intereses de los integrantes del conjunto comunitario. Cita doctrina. Expresan que los intereses difusos poseen como rasgo característico que, desde un punto de vista subjetivo, existe una ausencia de precisión en cuanto al sujeto o sujetos activos de la petición -lo que motiva en parte la multiplicidad de sujetos legitimados para accionar- y, desde un punto de vista objetivo, el objeto del reclamo está configurado por un bien o valor que pertenece a todos o a un grupo, pero que es indivisible. Que en contraposición a este derecho de carácter indivisible existen los intereses individuales, patrimoniales y divisibles. Citando jurisprudencia reitera que la pretensión de la actora tiene por una de sus finalidades la reparación de un supuesto "daño" esencialmente individual y propio de cada uno de los presuntos afectados, y que cuando no se afectan intereses comunitarios o generales, sino un derecho subjetivo, la asociación de consumidores no puede invocar la legitimación del art. 43 CN para interponer las acciones que su titular exclusivo dejó de utilizar. Citan doctrina.

Esgrimen que la pretendida "posición dominante" de Tarjeta Grupar, la imposibilidad de acceso a la justicia u onerosidad, o falta de recursos, no configuran argumentos suficientes para pasar por alto, o que en modo alguno subsanen, la falta de legitimación activa evidente de la actora. Que UCU sostiene que, atento al bajo monto de los eventuales reclamos, estaría comprometida la garantía de acceso a la justicia. Que ello no es cierto, y no hay argumento jurídico alguno que pueda invocarse en ese sentido. Que no se puede admitir válidamente que la legitimación resida en la inconveniencia de acudir a la justicia en virtud de las erogaciones de tiempo y dinero que ello importaría. Que no todos los clientes están en las mismas condiciones y por ende, a no todos les resultaría aplicable -de ser cierta- tan ligera apreciación. Que difícilmente puedan argumentarse cuestiones de este estilo cuando por ese medio se vulneran derechos de raigambre constitucional, como es el derecho de defensa en juicio y el derecho de propiedad, máxime si consideramos que todas y cada una de estas cuestiones, poseen soluciones concretas en nuestro ordenamiento positivo y por el contrario,

la legitimación que se arroga la actora carece de todo sustento normativo. Que resulta claro que la pretensión reclamada por la actora conlleva la indagación sobre hechos y prueba particulares para cada cliente de su mandante. Que, además, los alcances de una eventual imputación de responsabilidad a la parte demanda con la respectiva devolución para cada uno de los afectados ameritaría preguntarse acerca de la entidad del supuesto perjuicio ocasionado, y si en cada caso individual, existieron eximentes de responsabilidad totales o parciales que pudieran mitigar la presentes responsabilidad de la demandada. Citan jurisprudencia y doctrina. Exponen que sin lugar a dudas que la actora carece en la especie de legitimación para demandar, circunstancia que así solicitan sea declarada por el tribunal al momento de pronunciar sentencia en estas actuaciones. Citan el criterio de la Corte Suprema de Justicia de la Nación frente a acciones colectivas de índole patrimonial , indicando que también corresponde el rechazo de la acción intentada contra su mandante habida cuenta de su evidente falta de legitimación procesal para demandar como lo hace.

Sostienen la **inexistencia de un caso individual homogéneo**. Dicen que sin perjuicio de lo expuesto en los apartados precedentes, esto es, que la asociación actora no se encuentra legitimada para accionar, que no nos encontramos ante derechos de incidencia colectiva, y que la vía colectiva no es la vía idónea para discutir derechos de contenido patrimonial, explican, en forma subsidiaria, que en el caso no se encuentran satisfechos los requisitos de admisibilidad de un caso individual homogéneo. Que en el improbable caso de que el tribunal entendiera que nos encontramos frente a los llamados derechos individuales homogéneos, solicitan que se desestime la pretensión de la actora por no encontrarse reunidos en la especie los requisitos que deben reunir aquellos. Trasciben el art. 43 de la C.N. y citan jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, indicando que son tres los elementos que deben verificarse para la procedencia de un caso individual homogéneo: (i) la existencia de un hecho único o complejo que cause una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales; (ii) la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo

puede peticionar; (iii) es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia. Exponen que la demanda de autos se funda en los fallos “Halabi” y “Padec” para caracterizar los supuestos derechos individuales homogéneos del supuesto colectivo que dice representar la asociación actora. Que, sin embargo, en la especie no se encuentran reunidos los elementos que tipifican un caso individual homogéneo en los términos explicados por la Corte Suprema en “Halabi” y “Padec”. Que no estamos en presencia de un hecho único, sino ante una multiplicidad de contratos suscritos individualmente entre Tarjeta Grupar y cada uno de sus usuarios. Que, sin perjuicio de ello, el elemento más característico de la morfología del caso individual homogéneo es el tercer elemento que explica el fallo "Halabi", y en el caso de autos dicho elemento no se encuentra presente. Que no existe un parámetro objetivo para fijar un límite que establezca claramente la imposibilidad, inconveniencia o disfuncionalidad de que cada supuesto afectado entable la demanda a la que se creyeran con derecho.

Resalta que en el apartado 4.7 de la demanda, en forma muy escueta y como si se tratara de una cuestión completamente secundaria, la asociación actora, al desarrollar los presupuestos para la legitimación colectiva, simplemente se limita a afirmar que en el caso se advierte la conveniencia de la acción colectiva sobre la individual, toda vez que la escasa significación económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable. Que en la demanda incoada por la asociación actora no existe ni una sola explicación, detallada, cierta y circunstanciada, en virtud de la cual se pueda considerar satisfecho el tercer requisito del caso individual homogéneo. Que al ser los derechos individuales homogéneos una absoluta novedad en nuestro sistema jurídico, y teniendo especialmente en cuenta la falta de regulación sustancial y formal en la materia, amerita la exposición circunstanciada de los requisitos del caso

individual homogéneo, y no una simple mención despojada de todo fundamento. Que la actora, en su desinterés argumentativo, se ha limitado a expresar la existencia de “la conveniencia de la acción colectiva sobre la individual”, pero sin brindar mayores parámetros para su análisis. Transcriben el reglamento anexo a la Acordada 12/2016 dictada por la Corte Suprema (art. II.2.c). Dicen que la asociación actora no ha hecho el más mínimo esfuerzo por precisar el requisito en cuestión, lo cual quita al “caso colectivo” uno de sus requisitos esenciales de admisibilidad. Que, en este punto, tenga presente el tribunal que, al momento de demandar, la asociación actora ha requerido la aplicación por analogía de las pautas regulatorias brindadas por la Corte (punto 4.1. del escrito de demanda). Que, concretamente, dichas pautas son la Acordada 32/2014 y la Acordada 12/2016. Que la aplicación de dichas Acordadas deberá, desde luego, ser íntegra. Que en el presente caso no están en juego derechos de incidencia colectiva de los supuestos afectados sino que, en el mejor de los casos, se trata de un conjunto de intereses puramente individuales, patrimoniales y divisibles, es decir derecho subjetivo de varios individuos. Que, algunos de los reclamos que, bajo la lógica propuesta por la actora, podrían articularse de manera individual, resultarían antieconómicos, es decir, no hallarían justificación. Que no resulta posible efectuar tal generalización. Que no debe escapar al tribunal que el reembolso que podría reclamar individualmente un cliente de su representada, en algunos casos podría llegar a resultar poco significativo, mientras que, en otros, -teniendo en cuenta los intereses que la actora alega- nos encontraríamos frente a un monto de reclamo individual que podría justificar deducir una demanda. Que generalizar y considerar que difícilmente alguien reclamaría por un monto importante –y que estaría comprometido el acceso a la justicia- resulta un absurdo.

Sostienen, además, que el recaudo en análisis tampoco concurre en el caso si se advierte que, a partir de la reforma de la LDC, se reconoce a favor de los pretendidos damnificados- en la medida que sean consumidores- el derecho a reclamar daños punitivos con los alcances establecidos en el Art. 52 bis de aquella norma, es decir, independientemente del daño sufrido

y de la reparación que se pretenda en sede judicial, cada consumidor se encontraba legitimado para reclamar una multa civil cuyo monto podría alcanzar como máximo la suma de \$5.000.000 establecida en el Art. 47, inciso b) de la LDC, tal como lo hace la actora en el presente. Que, por consiguiente, aun cuando el pretendido reclamo de los clientes pudiera resultar insignificante por el monto reclamado concepto de daño, ello podría verse notoriamente acrecido si se toma en cuenta posibilidad de éstos de reclamar -individualmente- la mentada multa civil, multa que, por lo demás, fue prevista por el legislador en su favor. Que, así las cosas, toda vez que los derechos en discusión no constituyen derechos de incidencia colectiva, sino derechos individuales, divisibles y de carácter patrimonial y toda vez que el caso planteado por UCU no cumple con los requisitos establecidos por la CSJN en "Halabi" a los efectos de habilitar la vía colectiva, peticiona, entonces, se rechace la demanda. Que sin perjuicio de que la asociación actora no ha realizado el mínimo esfuerzo argumentativo por demostrar que en la especie no se encuentra –desde el punto de vista económico- justificada la promoción de acciones individuales, tampoco explica –a tono con cuerpos normativos de vanguardia en la materia- por qué una acción de clase sería superior a otros métodos disponibles por resolver la controversia de modo más justo y eficaz. Que cabe tener presente el tratamiento que dan a la cuestión dos cuerpos normativos que son un modelo mundial en la materia: Código Modelo de procesos colectivos para Iberoamérica y la Regla 23 de las Reglas Federales de Procedimiento Civil estadounidenses, los cuales transcribe. Entiende que en los sistemas normativos que constituyen un modelo en la materia, para que una acción colectiva pueda ser promovida válidamente, debe justificarse en el caso concreto la conveniencia de plantear la controversia en clave colectiva. Que en el presente caso, la asociación actora no ha argumentado mínimamente por qué no se encuentra justificada la promoción de acciones individuales, ni por qué es preferible plantear el litigio en clave colectiva. Que, en virtud de lo expuesto, corresponde rechazar la demanda, por no encontrarse reunidos los tres elementos del caso individual homogéneo que establecen los fallos "Halabi",

"PADEC" y concordantes.

Seguidamente, oponen **defensa de prescripción** de la acción intentada. Consideran que configura un absurdo la demanda de la actora en tanto, por un lado, pretende una condena a su parte con fundamento exclusivo en los regímenes de defensa del consumidor y tarjeta de crédito y, al mismo tiempo, UCU procura sustraerse del plazo de prescripción trienal previsto en ambas normas. Explican que el objeto de la demanda deducido por UCU versa –conforme obra en el escrito postulatorio- sobre lo siguiente: que su mandante cese en el cobro del cargo “gestión por cobranza” y que se reintegre a los clientes lo percibido por Tarjeta Grupar por el referido cargo. Que de la transcripción del objeto de la demanda planteada por UCU y documentación anexa, dan inexorable y evidente cuenta de que el tribunal habrá de decidir una disputa sobre contratos de tarjeta de crédito y sus efectos. Que dichos contratos de tarjeta de crédito se encuentran regulados expresamente por la LTC, y por tal motivo es a este cuerpo normativo donde debe acudir para establecer el plazo de prescripción de toda acción sobre dichos contratos y sus efectos jurídicos, como no puede ser de otro modo. Que nos encontramos ante una acción que pretende –eminente- el reembolso de los precios cobrados en concepto de dicho cargo. Transcribe el art. 47 de la LTC. Dicen que, en la especie, no existe razón alguna para apartarse del plazo trienal de prescripción previsto en el caso. Que dicho plazo especial de la LTC prima sobre cualquier otro previsto por normas de carácter general. Que en autos no resulta oponible a su representada otro plazo de prescripción que aquel que se encuentra previsto en la norma especial que gobierna su actividad como emisora de un contrato de tarjeta de crédito. Citan jurisprudencia y doctrina y transcriben el Art. 50 de la LDC. Que la pretensión deducida en la presente acción no escapa a esta limitación de tres años impuesta por la normativa invocada por la propia demandante. Que toda vez que la acción intentada surge también de la LDC –como norma complementaria de la LTC- ninguna duda puede haber respecto de que el plazo de prescripción es el de 3 años con fundamento en la LTC en primer orden y en la LDC en segundo término. Que cualquier

intento de aplicar el término quinquenal de prescripción por resultar "más favorable al consumidor" deberá ser desestimado. Que no hay lugar a dudas que yerra la actora al interpretar que no hay una norma específica que establezca el plazo de prescripción para interponer reclamos como el presente. Que, en síntesis, la única interpretación razonable a la luz de las prescripciones legales en la materia y en virtud de lo sostenido por la doctrina y jurisprudencia conduce a la aplicación del plazo trienal de la LTC y LDC en el presente caso. Que, por ello, para la hipótesis de que la defensa de falta de legitimación activa no fuera recibida, no podrá dejar de considerarse que la acción iniciada se encuentra prescripta respecto de una porción considerable del reclamo de UCU, en virtud del plazo prescriptivo trienal dispuesto por la LTC.

Bajo el título "legalidad del rubro discutido en autos", indican que la asociación actora sostiene que el rubro "Cargo por gestión de cobranza" o "Comisión por mora" que su representada cobra a sus clientes morosos constituye una práctica abusiva prohibida por la ley. Que el cargo que la asociación actora impugna no solamente se encuentra expresamente previsto en los contratos de tarjeta de crédito concertados entre Tarjeta Grupar y sus clientes - y sus actualizaciones son debidamente informadas-, sino que de ninguna manera contraría las disposiciones ni la tésis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias, ni de la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065 y modificatorias, ni la cuantiosa y profusa reglamentación del Banco Central de la República Argentina. Que el cargo por recupero de gastos de gestión de cobranza se compone de cargos variables, representativos de gastos y desembolsos que efectivamente realiza Tarjeta Grupar para el recupero de sus créditos. Que en virtud del volumen y la variabilidad de la gestión encomendada para la recuperación de créditos, su costo total se prorratea en importes uniformes, sin que esa uniformidad implique que el monto sea fijo. Que el débito se percibe de los usuarios que se encuentran ya constituidos en mora en el pago de los importes mínimos establecidos en los resúmenes mensuales. Que toda actividad que realiza Tarjeta Grupar para obtener el cumplimiento de las

obligaciones por parte de los deudores ya incurridos en mora deben ser soportados por estos. Que el cargo no representa de modo alguno un concepto fijo ni automático por la mera circunstancia de constituirse en mora. Que no se trata de una tasa -ni sobre tasa- de interés. Que el recupero del gasto o servicio realizado por la demandada -o por terceros contratados por dicha entidad- para el cobro del saldo deudor por parte de los usuarios, se genera directamente en relación al costo incurrido y no en proporción con el monto del saldo deudor, como pretende falsamente atribuir la asociación actora. Que el mismo es, en definitiva, representativo de gastos efectivamente realizados. Que el cobro por dichos servicios tiene una directa relación con el costo incurrido tanto por Tarjeta Grupar como por terceros, y no con el monto de la deuda. Que se trata de un gasto efectivo, necesario y no inherente a la operatoria de Tarjeta Grupar.

Expone que las medidas de protección y recupero de sus créditos son tanto ejecutadas por Tarjeta Grupar, a través de su propia estructura, como por terceros contratados a tales efectos. Que las gestiones de recupero se realizan sobre el conjunto de deudores y generan costos comunes que se desglosan en función de las acciones específicamente realizadas y se hacen uniformes a los efectos de un traslado más certero al usuario. Que los importes percibidos en concepto del rubro cuestionado en autos no fueron, en definitiva, montos fijos establecidos por el solo hecho de registrar los usuarios un atraso en el pago de los resúmenes de cuenta de tarjeta de crédito. Que, en lugar de ello, dichos importes se corresponden con un valor representativo de los gastos de recupero efectivamente incurridos, determinados uniformemente y justificados -técnica y económicamente- por ante el Banco Central de la República Argentina. Que el cargo que es objeto de discusión en autos -y sus sucesivos aumentos-, no solo es conteste con la normativa vigente, sino que se encuentra expresamente autorizado por el Banco Central de la República Argentina, en su carácter de autoridad de aplicación en la materia, con lo cual mal podría ser considerado antijurídico y / o abusivo. A continuación, bajo el título “observancia de la ley de defensa del consumidor, observancia

del CCCN, falta de impugnación oportuna del cargo y otras cuestiones preliminares”, manifiestan que, conforme se acreditará en la etapa procesal oportuna, al momento de suscribir el contrato de tarjeta de crédito, los clientes de su mandante suscriben también un anexo de comisiones en el cual se encuentra claramente contemplado el mentado cargo. Que, adicionalmente, el cargo es informado en los resúmenes de cuenta y en el detalle en la cuenta online de cada cliente. Que, es más, el cargo en cuestión se encuentra detallado específicamente en la página web de la demandada www.tarjetagrupal.com.ar para que todos los clientes y potenciales clientes puedan consultar esta y otra información de manera sencilla e inmediata. Que, en otras palabras, el cargo cuestionado siempre se encontró acordado con el cliente. Que, asimismo, las modificaciones en los montos de las comisiones y / o cargos -entre las que se incluye el ítem cuestionado- fueron en todo momento consensuados -previa fundamentación pertinente- con el Banco Central de la República Argentina y debidamente comunicados a los clientes. Que, en definitiva, Tarjeta Grupal ha puesto especial cuidado en la observancia del deber de información que le corresponde (Art. 42 de la CN, y 4 de la LDC). Que, así, la ficción que instala UCU, mediante una crítica dogmática que atiende a supuestos abusos que comete su conferente, no resiste el menor análisis. Que en lo tocante a la abusividad del cargo, que maliciosamente imputa UCU su mandante, cabe tener presente que la Ley de Defensa del Consumidor prohíbe la utilización de procedimientos vejatorios de cobranza de sus deudas. Transcribe el art. 8 bis. y art. 1097 del C.C.C.N. Dicen que la prohibición pretenden poner fin a ciertas prácticas relacionadas con métodos de cobranza de morosos mediante las cuales se persigue el cobro invistiendo al requerimiento con apariencia de reclamo judicial. Que una simple observación a los resúmenes de cuenta acompañados por la asociación actora junto a su demanda permitirá concluir que la accionada no ha dado al cargo debatido la apariencia de un reclamo judicial, a la vez que ha puesto especial recelo en respetar los preceptos que prohíben las cláusulas abusivas (Arts. 37 de la LDC, y 988 y 1119 del CCCN). Que la adhesión a estipulaciones prediseñadas es una forma de prestar el

consentimiento, y es generadora de obligaciones (conf. Arts. 984, 985 y cctes. del CCCN) y que cabe suponer que dicho consentimiento ha sido prestado en condiciones de libertad y de discernimiento, y no al revés. Que el contrato sea de adhesión no significa que sus cláusulas deban ser calificadas de nulas. Que los clientes de Tarjeta Grupar no estaban obligados y/o determinados a aceptar la propuesta contractual de nuestra mandante. Que estos podían no contratar con Tarjeta Grupar si juzgaban que el cargo en cuestión contenía un perjuicio. Que su mandante no monopoliza el sistema de contratos de tarjeta de crédito, ni de ningún otro producto. Que no es el supuesto de una convención necesaria, ni ante un servicio forzoso o monopólico. Citan doctrina y jurisprudencia en tal sentido.

Afirman que, conforme el desarrollo técnico y económico que han alcanzado nuestras sociedades, resulta impensable que cada contrato de consumo sea el resultado de una negociación previa de las cláusulas del convenio. Que el tráfico mercantil moderno, desde hace décadas, ha recurrido a los contratos por adhesión o a las condiciones generales de contratación como una necesidad lógica frente a la comercialización masiva de bienes o servicios. Que Tarjeta Grupar no ha incurrido en ninguna práctica que pueda ser considerada abusiva o vejatoria para con su clientela. Que aún llegado el caso de que los clientes resultaran disconformes con dicho cargo, en uso de la autonomía de la voluntad que poseen, podrían válidamente hacer uso de la vía resolutoria que nuestro ordenamiento reconoce a favor de todo cliente de tarjeta de crédito. Que, sin embargo, no existe constancia de que ello hubiera ocurrido por los agravios invocados por la actora. Que la disconformidad de la accionante no se evidencia en lo actuado por los clientes de Tarjeta Grupar. Que, amén de lo expuesto, debe tener presente que no han existido impugnaciones a los resúmenes de tarjeta de crédito en relación al cargo en cuestión por parte de los clientes o de la actora. Que en autos no hay prueba alguna que demuestre la disconformidad de la supuesta afectación masiva. Que los clientes de su mandante tienen la facultad de impugnar los resúmenes de cuenta si advierten cualquier tipo de irregularidad en los mismos. Que de advertirse alguna

liquidación errónea o un cargo improcedente, los clientes de tarjetas de crédito cuentan con un plazo de treinta (30) días para impugnar el respectivo resumen. Que una vez cumplido dicho término, el estado de la cuenta se consolida y caduca el derecho del usuario de tarjeta de crédito a la revisión de la liquidación. Que la ley 25.065 preve, en sus arts. 26 a 30, un procedimiento de observación e impugnación de los resúmenes. Que no resulta razonable, por un lado, valerse de los remedios legales que la ley 25.065 prevé, y por otro lado, desconocer los procedimientos que la propia ley contempla para cuestionar los resúmenes y los registros presentes en aquellos. Citan doctrina y jurisprudencia.

Exponen que la actora no ha acreditado -ni ha intentado acreditar- en modo alguno que ella o terceros clientes de la accionada hayan efectuado impugnación alguna que pudiera dar lugar a que la demandada analizara y, de considerarlo pertinente, enmendara la liquidación. Que el procedimiento para la impugnación y revisión de los resúmenes de tarjeta de crédito se encuentra regulado de manera pormenorizada en la LTC, pero no ha sido utilizado por la actora o por los usuarios que aquella afirma representar. Que adviértase la irrazonabilidad de mantener pendientes de revisión cientos y miles de resúmenes de tarjeta de crédito durante años. Que el estado de inseguridad jurídica que ello acarrearía para su mandante conllevaría un cuadro de situación harto injusto y que, ciertamente, excede aquello previsto por el legislador. Que los usuarios pretensamente representados por la actora, por ejemplo, podrían haber realizado un pago parcial, desconociendo la legitimidad del cargo discutido en la especie, más ello no sucedió. Que, en definitiva, la actora no ha realizado esfuerzo alguno por demostrar que los resúmenes enviados por la tarjeta a sus clientes de tarjeta de crédito fueron impugnados oportunamente, conforme lo requiere la regulación específica del contrato de tarjeta de crédito. Que esta circunstancia, entonces, sólo podrá ser interpretada como la consolidación definitiva de los estados de cuenta habidos entre Tarjeta Grupar y sus clientes. Que, en consecuencia, no resulta posible que, bajo la apariencia de la defensa de derechos individuales de terceros, la actora pretenda ahora la revisión de cuentas liquidadas y

consentidas por sus titulares.

Bajo el título “observancia de la comunicación A 5482 del BCRA”, indican que a partir de la lectura del apartado 1.7. de la Comunicación A 5482 del BCRA, la reglamentación permite recuperar de sus deudores morosos las erogaciones que realicen las empresas proveedoras para la protección de sus créditos, así como también para la recuperación de la mora. Que en cumplimiento de lo reglamentado por la Comunicación A 5842 del BCRA, Tarjeta Grupar aplica el cargo cuestionado en función de la prestación de un servicio que ha sido previamente acordado con sus clientes al suscribir el contrato de emisión de tarjeta de crédito. Que el precepto en cuestión no dispone que el recupero deba hacerse en función del gasto individual que pudo haber demandado la gestión de un crédito en particular. Que la norma atiende al concepto general de recupero y gestión de la mora que abarca todas las operaciones que se realicen, ya sea internamente o a través de empresas especializadas que sean contratadas por la empresa para coadyuvar en la gestión de la mora. Que atento la magnitud de operaciones en mora que se generan mensualmente y la envergadura de las tareas que deben encararse a los fines de acometer dicha situación irregular en la vida del crédito, es de imposible realización práctica determinar caso por caso cuál ha sido el gasto puntual que demandó la gestión individual de cobranza. Que la norma comentada procura que las empresas emisoras de tarjetas de créditos se puedan resarcir globalmente de los gastos incurridos para la protección o recuperación de créditos. Que si la norma no distingue, no debe distinguir el intérprete. Que si el precepto no estableció que las erogaciones deben recuperarse en función individual por cada operación en mora, no cabe duda que la única interpretación que cabe es que la norma admitió, sin limitación, que tales erogaciones se recuperen de forma global sobre la masa de deudores en mora, teniendo en miras no superar lo efectivamente invertido para la protección o recuperación de créditos. Que esto es precisamente lo que hace Tarjeta Grupar: el importe que percibe del deudor moroso que incumplió la obligación de hacer el pago mínimo, tiene como exclusiva finalidad atender los gastos totales que demanda la gestión.

Bajo el título “observancia de las normas sobre la “Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” (“PUSF”) del BCRA”, aducen que estas regulan las comisiones y cargos admitidos. Transcribe el apartado 2.3.2.1, 2.3.2.2. Manifiestan que el cargo por gestión de cobranza que Tarjeta Grupar cobra a sus clientes morosos es acordado y autorizado por los usuarios en los contratos de emisión, autorizado por la autoridad de aplicación, y responde a gastos efectivamente realizados por su mandante para la gestión de mora.

Seguidamente, bajo el título “la necesidad del cargo por gestión de cobranza”, indican que las gestiones de cobranzas son el único modo que tiene la demandada para conseguir el cumplimiento conforme lo prometido en la relación originaria y a la que los usuarios se han obligado mediante la suscripción del contrato de emisión de tarjeta de crédito, por lo que se corresponden con un gasto imprescindible para el recupero del crédito. Transcriben la mencionada Comunicación A 5484 del BCRA, punto 1.7. Dicen que esos gastos a los que hace referencia la normativa, son los necesarios para el cobro de una deuda y resultan indispensables para el recupero de los créditos de su representada. Que, por otra parte, cabe aclarar que a medida que crece la cartera de morosos, se ve perjudicada la calificación crediticia del fideicomiso financiero del cual Tarjeta Grupar es fiduciario. Que tener una cartera de morosos grande no solo no representa ninguna ganancia para la empresa, sino que resulta un costo adicional, el cual está representado en una peor calificación crediticia de su representada. Que las gestiones de cobro, además de consistir en erogaciones efectivamente realizadas, son absolutamente necesarias.

Bajo el título “observancia de la ley de Tarjetas de Crédito N°25.065”, transcribe el art. 14 inc. c de la misma. Destacan que es evidente que la hipótesis prohibida por el Art. 14, inc. c) de la LTC, difiere sustancialmente del cargo por gestión de cobranza que se discute en autos, ya que éste último consiste en gastos que el proveedor realiza para obtener el pago de la deuda. Que el cargo por recupero de gastos de gestión de cobranza se compone de cargos variables, representativos de gastos y desembolsos que efectivamente realiza en virtud del

volumen y la variabilidad de la gestión encomendada para la recuperación de créditos. Que en virtud del volumen y la variabilidad de la gestión encomendada para la recuperación de créditos, su costo total se prorratea en importes uniformes, sin que esa uniformidad implique que el monto sea fijado. Aclara que el precio del cargo por gestión de cobranza varía según el tiempo de atraso, es decir, no nos encontramos ante cargos de montos fijos como prohíbe la ley, sino que son cargos variables, y por ende, se encuentran permitidos.

Manifiestan que, en virtud de lo expuesto, son erróneas las aseveraciones efectuadas por la asociación actora al demandar. Que es falso que el cargo objeto de cuestionamiento no se corresponda con la efectiva prestación de un servicio, como así también que es falso que su cobro responda a una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa. Que, asimismo, que es falso e inexacto que el cargo cobrado sea, en realidad, un monto fijo aplicado automáticamente ante un mero atraso en el resumen. Que el cargo que ha percibido la demandada de sus clientes en mora del pago mínimo no consiste en un cargo fijo, sino que se determina en virtud de los gastos efectivamente incurridos, prorratados entre todo el universo de clientes en mora del pago mínimo exigible. Que el cargo ha sido fijado en estricta observancia de la normativa emanada del Banco Central de la República Argentina, y de las Leyes 24.240, 25.065 y del CCCN. Que el cargo por gestión de cobranza no solamente ha sido acordado y consentido por los usuarios de la tarjeta de crédito, sino que ha sido autorizado en múltiples oportunidades por el BCRA. Que la conducta de Tarjeta Grupar no es ilegal ni arbitraria, lo cual impone el rechazo total de la demanda.

Concluyen aduciendo que los argumentos desarrollados en su contestación conllevan el rechazo de la demanda. Que la asociación actora no se encuentra legitimada para accionar en representación del colectivo ni de los derechos que invoca. Que ni siquiera se configuran en la especie los requisitos que debe reunir un caso individual homogéneo. Que Tarjeta Grupar no ha infringido norma alguna, ni del BCRA, ni las leyes aplicables en la materia. Que, en consecuencia, los hechos y los argumentos invocados por la asociación actora no pueden ser

recibidos y deben ser rechazados.

Por otra parte, sostienen que bajo ningún punto de vista se hallan cumplidos en el caso de autos los extremos que doctrinaria y jurisprudencialmente se han fijado unánimemente para la procedencia del daño punitivo que la actora solicita en su escrito de demanda. Citan doctrina y jurisprudencia. Dicen que Tarjeta Grupar no ha obrado con dolo o culpa grave con desaprensión de derechos de terceros, ni ha transgredido las pautas de la "moral media", ni se ha enriquecido en forma indebida, ni ha obrado con consciente y flagrante indiferencia. Que no hay lugar a dudas que el tribunal deberá descartar la viabilidad de todo reclamo por daños punitivos en el marco de las presentes actuaciones. Que, por otro lado, adviértase que la norma confiere legitimación para petitionar la aplicación de la multa civil al "damnificado" y no a otros sujetos y menos aún a las asociaciones de consumidores. Que al consagrar al "damnificado" como único legitimado para el reclamo de la multa civil, a contrario sensu, el legislador excluyó a cualquier otro legitimado. Que, así las cosas, ello constituye un argumento adicional para descartar la viabilidad de todo reclamo por daños punitivos en el marco de un proceso colectivo.

Ofrecen prueba documental. Fundan su derecho en las disposiciones de los Art. 192,508 y cctes. del CPC; Art. 54 y cctes. LDA, las disposiciones de la Ley 25.065, y las Comunicaciones A 5482, 5685, normas de Protección de Usuarios de Servicios Financieros (PUSF), y concordantes del Banco Central de la República Argentina. Hacen reserva del caso federal.

A f. 112 se tiene por evacuado el traslado de la demanda.

A ff.114/121 toma intervención la Fiscal Civil María Lourdes Ferreyra de Reyna, a cargo de la Fiscalía en lo Civil, Comercial y Laboral de Segunda Nominación, y se expide sobre la existencia de relación de consumo entre las partes y en relación al plazo de prescripción aplicable.

A f. 130 la parte actora solicita audiencia del art. 58. del CPC. A f. 133 se certifica que la

audiencia solicitada tuvo lugar, decidiendo pasar a un cuarto intermedio. A f. 135 se certifica con fecha 28/05/2018 comparecen nuevamente las partes y manifiestan que han acordado no publicar edictos en la Voz del Interior, ni publicitar en los canales de atención telefónica de la accionada. Que, asimismo, han consensuado los términos de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, cartelera en las sucursales y publicación en el sitio web, conforme a un modelo que se glosa al expediente en dicha oportunidad (f. 134). Que se ha acreditado el cumplimiento de todos los recaudos publicitarios ordenados, publicación de edictos en el Boletín Oficial (f. 136), cartelera en las sucursales (f.139) y publicación en el sitio Web (f.140).

A f. 142 se procede a recategorizar los presentes autos como “Acción Colectiva Ordinaria” a partir de la entrada en vigencia del Acuerdo Reglamentario N° 1491 Serie “A” del 14/05/18. A f. 151 se acompaña con carácter de declaración jurada la “Planilla de incorporación de datos para procesos colectivos” (Anexo I).

A f. 153 en virtud de lo dispuesto por el art. 2 inc. b de la Ley 8858 y acuerdo Reglamentario N°555 Serie “A” del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia, se ordena someter la presente causa a Mediación Obligatoria, suspendiéndose el trámite de la causa. A f. 167 se glosa oficio remitido por el Centro Judicial de Mediación en el que se informa que ha concluido el proceso de mediación en virtud del desistimiento de Tarjeta Grupar S.A.

A f. 171 se abre la causa a prueba.

A f. 179 el Dr. Astarloa denuncia que con fecha 10/10/2018 el Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial de 29° Nom.- Concursos y Sociedades N° 5, dispuso la apertura del concurso preventivo de su representada, Tarjeta Grupar S.A., solicitando se dé intervención a la Sindicatura designada en el concurso preventivo. A f. 182 y en operación de SAC de fecha 23/05/2023 se libra exhorto a dicho tribunal, el que se incorpora en autos mediante exhorto que tramita bajo el expediente SAC N° 12087629.

A ff. 197/199 la parte actora ofrece prueba documental, exhibición de documental,

informativa, pericial contable e informática y confesional, la que corrió por cuerda separada bajo el N° de expediente 7746796, diligenciándose la siguiente: 1) *informativa*: Dirección de Defensa del Consumidor (respuesta de oficio agregada a ff. 213/216), Dirección de protección al consumidor y mediación comunitaria de la Municipalidad de Córdoba (respuesta de oficio agregada a ff. 229/234), Banco Central de la República Argentina (respuesta de oficio agregada a ff. 464/472); 2) *exhibición de documental* (ff. 237/276); 3) *Pericial*: contable (dictamen realizado por el perito oficial contador Andrés Jorge García, agregado a ff. 389/398 y 402/453).

A ff. 476/478 la demandada ofrece prueba confesional, informativa, documental-instrumental, exhibición de documental, pericial contable e informática y presuncional, la que corrió por cuerda separada bajo el N° de expediente 7656756, diligenciándose la siguiente: 1) *exhibición de documental* (ff. 486/487); 2) *informativa*: Dirección de Defensa del Consumidor (respuesta de oficio agregada a f. 491), Estudio Jurídico Kaplan (respuesta de oficio agregada a f. 496), Estudio Jurídico Melo (respuesta de oficio agregado a f. 499), Estudio Jurídico Cendoya (respuesta de oficio agregado a f. 501), Estudio Jurídico Torti y Magrini (respuesta de oficio agregado a f. 504), Estudio Jurídico Arrigoni (respuesta de oficio agregada a ff. 507/509), Dirección de defensa del consumidor y lealtad comercial-secretaría de comercio de la provincia de Córdoba (respuesta de oficio agregada a ff. 516/520), Estudio Jurídico Melo y Asoc. SA. (respuesta de oficio agregada a ff. 522/524) y Banco Central de la República Argentina (respuesta de oficio agregada a ff. 529/539).

A f. 526 se hace saber a las partes que el cerramiento de la etapa de prueba, sin perjuicio de la ofrecida, ordenada, instada y diligenciada en términos, se glosan los cuadernos de prueba de las partes y se corren los traslados para alegar.

En operación de SAC 16/03/2021 obra adjuntado el alegato de la parte actora y con fecha 09/04/2021 el de la demandada. Con fecha 16/12/2021 la Fiscal Civil, Comercial y Laboral de tercera Nominación, María Lourdes Ferreyra De Reyna, dictamina en materia de consumo.

Con fecha 25/08/2023 comparece Luis Pedro Pereyra, por la participación que tiene acordada como integrante de Sindicatura A designada en los autos caratulados “TARJETA GRUPAR S.A. – QUIEBRA INDIRECTA” (Expte. Nro. 7531807), y solicita participación en el carácter invocado, lo que es proveído mediante decreto de fecha 31/08/2023.

Dictado y firme el decreto de autos de fecha 28/09/2023, quedan los presentes en estado de resolver.

Y CONSIDERANDO: I) La litis. La Asociación "Usuarios y Consumidores Unidos" promueve acción colectiva contra Tarjeta Grupar S.A. CUIT 30-71075045-5", requiriendo que Tarjeta Grupar S.A. proceda a cesar de cobrar a sus usuarios del servicio de Tarjeta de Crédito, sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza". Reclama que el cese debe efectuarse en relación a los titulares (usuarios) de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país, así hayan o no requerido, consentido, adherido, aceptado, expresa o tácitamente, que se les cobre tal concepto. Asimismo, solicita que la demandada proceda a reintegrar las sumas indebidamente percibidas en los últimos cinco (5) años por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", con más intereses correspondiente desde el momento del pago y hasta la efectiva restitución total de las sumas de que se trate, a los usuarios titulares de tarjetas de crédito emitidas por la demandada de todo el país, sean actuales o no, por los mismos medios que fueron percibidas, y con la aplicación de la tasa de interés específica que indica la normativa del BCRA, que deberá comprender todos los accesorios cobrados con tal motivo, tales como el IVA u otros conceptos. Requiere la aplicación a la entidad de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la LDC equivalente al máximo legal previsto, el que en oportunidad de interponer la demanda equivalía a la suma de pesos cinco millones (\$5.000.000). Asimismo, solicita que el importe total de la multa en concepto de punitivo sea distribuido en partes iguales entre todos los usuarios afectados en los últimos cinco años, según surja de la prueba a rendirse.

Sostiene que hace varios años los usuarios del servicio de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. que incurren en mora sufren el cobro automático de un concepto bajo un ítem llamado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes emitidos por la demandada como "Comisión por Mora", por un monto fijo. Que el referido ítem se cobra con idéntica cuantía en cada ocasión en la cual el usuario se atrasa en el pago del resumen, por no haber abonado el pago mínimo correspondiente a la fecha de vencimiento mensual, sin importar el monto de la deuda en mora.

Entiende que el ítem no se trata de una gestión de cobranza autorizado por el Banco Central su normativa denominada "PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS", pues no existe en este caso una efectiva prestación del servicio habida cuenta que si así fuera, debería detallarse qué actividades efectivamente se realizaron y a qué costo. Sostiene que esta "confusión conceptual" o de denominación no es otra cosa que una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa.6.3.2., que se trata de un "monto fijo por atraso en el pago del resumen" lo cual implica una práctica abusiva expresamente prohibida por la ley, que estamos ante un ítem que implica el cobro de un monto fijo ante el solo hecho de producirse un atraso en el pago del resumen, el cual se aplica automáticamente solo por acontecer la mencionada condición. Sostiene que el cobro de montos fijos preestablecidos -en cualquier concepto- por el hecho de incurrir en mora, no puede ni debe ser convenido y es nulo ab-initio, por ser un cargo ilegal puesto que violenta lo establecido en la LDC N° 24.240 y en la LTC N° 25.065 así como las disposiciones de la autoridad monetaria.

La accionada Tarjeta Grupar S.A. niega todos los hechos y el derecho invocado por la accionada. Opone excepción de falta de legitimación activa, puesto que no se vislumbra en el caso de marras la existencia de "derechos de incidencia colectiva" o de "intereses generales de los consumidores", sino que la pretensión invocada por la parte actora se sustenta en la protección de un interés que es de carácter patrimonial y de pertenencia individual y divisible

de los clientes de la accionada. Solicita, en el caso de que el reclamo versa sobre derechos individuales homogéneos, que se desestime la pretensión de la actora por no encontrarse reunidos en la especie los requisitos que deben reunir aquellos.

Opone excepción de prescripción. Señala que la presente versa sobre contratos de tarjeta de crédito, cuerpo normativo que establece un plazo de prescripción de tres años. se encuentran regulados expresamente por la LTC, y por tal motivo es a este cuerpo normativo donde debe acudirse para establecer el plazo de prescripción.

En relación a legalidad del rubro discutido en autos, "Cargo por gestión de cobranza" o "Comisión por mora", sostiene que no solamente se encuentra expresamente previsto en los contratos de tarjeta de crédito concertados entre Tarjeta Grupar y sus clientes -y sus actualizaciones son debidamente informadas-, sino que de ninguna manera contraría las disposiciones ni la tésis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias, ni de la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065 y modificatorias, ni la cuantiosa y profusa reglamentación del Banco Central de la República Argentina. Que el cargo por recupero de gastos de gestión de cobranza se compone de cargos variables, representativos de gastos y desembolsos que efectivamente realiza Tarjeta Grupar para el recupero de sus créditos. Que en virtud del volumen y la variabilidad de la gestión encomendada para la recuperación de créditos, su costo total se prorratea en importes uniformes, sin que esa uniformidad implique que el monto sea fijo. Que el recupero del gasto o servicio realizado por la demandada -o por terceros contratados por dicha entidad- para el cobro del saldo deudor por parte de los usuarios, se genera directamente en relación al costo incurrido y no en proporción con el monto del saldo deudor, como pretende falsamente atribuir la asociación actora. Que el mismo es, en definitiva, representativo de gastos efectivamente realizados.

Agrega que el cargo que es objeto de discusión en autos -y sus sucesivos aumentos-, no solo es conteste con la normativa vigente, sino que se encuentra expresamente autorizado por el Banco Central de la República Argentina, en su carácter de autoridad de aplicación en la

materia, con lo cual mal podría ser considerado antijurídico y / o abusivo. Señala que el cargo se encuentra debidamente informado a los clientes, quienes suscriben un anexo de comisiones en el que este se encuentra contemplado. Que la disconformidad de la accionante no se evidencia en lo actuado por los clientes de Tarjeta Grupar. Que no han existido impugnaciones a los resúmenes de tarjeta de crédito en relación al cargo en cuestión por parte de los clientes o de la actora. Sostiene que en autos no hay prueba alguna que demuestre la disconformidad de la supuesta afectación masiva. Que de advertirse alguna liquidación errónea o un cargo improcedente, los clientes de tarjetas de crédito cuentan con un plazo de treinta (30) días para impugnar el respectivo resumen. Una vez cumplido dicho término, el estado de la cuenta se consolida y caduca el derecho del usuario de tarjeta de crédito a la revisión de la liquidación, procedimiento de observación e impugnación de los resúmenes previsto por la Ley 25.065, en sus arts. 26 a 30. Que la actora no ha acreditado -ni ha intentado acreditar- en modo alguno que ella o terceros clientes de la accionada hayan efectuado impugnación alguna que pudiera dar lugar a que la demandada analizara y, de considerarlo pertinente, enmendara la liquidación.

En esos términos queda trabada la litis.

II) La legitimación activa de la Asociación "Usuarios y Consumidores Unidos". Excepción de falta de legitimación activa. Rechazo. Ahora bien, a los fines de resolver, corresponde analizar en primer término la legitimación activa de la Asociación "Usuarios y Consumidores Unidos", la que fuera expresamente cuestionada por la demandada al interponer excepción en ese sentido.

Fundando esta, señala la accionada que no existe, en el caso, derechos de incidencia colectiva o de intereses generales de los consumidores que exige la ley para la eventual admisión de esta suerte de reclamos. Expresa que en este caso los presupuestos requeridos por la doctrina y la jurisprudencia para la procedencia de las acciones colectivas no se cumplen, y que UCU ha calificado los intereses que dice defender como colectivos, cuando de su propia exposición

resulta evidente que no revisten dicho carácter. Después de referirse a los argumentos de la accionante, señala que la pretensión invocada por la parte atora se sustenta en la protección de un interés que es de carácter patrimonial de pertenencia individual y divisible de los clientes de la demandada. Que al perseguir el reintegro del cargo gestión por cobranzas, no acciona en defensa de intereses difusos, sino que ejerce una acción particular o en defensa de intereses particulares y patrimoniales, para los cuales debería contar con mandato de los eventuales clientes de la accionada. Transcribe el art. 58 de la ley 24.240. Señala que realiza la demandada con sus clientes liquidaciones mensuales con el cargo que no han merecido reproche alguno, y que no han sido impugnados los resúmenes de cuenta de los clientes en los términos de la ley de tarjeta de crédito. Manifiesta que la actora no hace referencia a quienes serían sus representados ni acredita en forma alguna que los mismos hayan sido o sean titulares de la tarjeta de crédito emitida por la accionada. Concluye aduciendo que la acción resarcitoria en concreto se trata en realidad de la acción particular que solo corresponde al afectado, del cual no tienen poder.

Seguidamente, después de explicar en qué consiste un derecho de incidencia colectiva, se refiere a los intereses individuales, patrimoniales y divisibles, señalando que la pretensión de la actora tiene por una de sus finalidades la reparación de un supuesto daño esencialmente individual y propio de cada uno de los presuntos afectados, razón por la cual, encontrándose afectados derechos subjetivos y no intereses generales, la asociación de consumidores no podría invocar la legitimación del art. 43 del CN, pues el dato caracterizante de la legitimación amplia de esta norma pasa por la proyección del agravio, es decir, la afectación de intereses difusos y no por la eventual concurrencia masiva de perjudicados. Manifiesta que no es posible reparar los daños particulares mediante una acción colectiva, y que resulta evidente que por la lesión directa a un derecho subjetivo, la legitimación para reclamar es sólo de su titular, esto es, el consumidor o usuario, y que solo cuando se afectan, además, intereses colectivos o difusos distintos de un derecho subjetivo se legitima para reclamar a la autoridad

de aplicación. Que UCU sostiene que por el bajo monto de los eventuales reclamos estaría comprometida la garantía de acceso a la justicia, lo que no es cierto, ya que no todos los clientes están en las mismas condiciones. Que la pretensión reclamada por la actora conlleva la indagación sobre hechos y prueba particulares para cada cliente de la demandada. Que los alcances de una eventual imputación de responsabilidad con la respectiva devolución para cada uno de los afectados ameritaría preguntarse acerca de la entidad del supuesto perjuicio ocasionado, y si en cada caso individual, existieron eximentes de responsabilidad totales o parciales que pudieran mitigar la presente responsabilidad de la demandada.

Se refiere a renglón seguido al criterio de la Corte Suprema de Justicia frente a acciones colectivas de índole patrimonial, criterio que entiende no ha sido modificado en el precedente “Halabi”. Señala que, conforme estos precedentes, la ampliación de la legitimación para accionar no se ha dado para la defensa de todo derecho, sino como medio para proteger aquellos que son de incidencia colectiva, los que define como aquellos que, teniendo por titulares a una pluralidad indeterminada de personas, presentan como objeto de tutela una prensión general de uso o goce de un bien jurídico insusceptible de fragmentación en cabeza del reclamante, desde que tienen ante todo un carácter impersonal, de lo que colige que el objeto de la demanda intentada no posee estas características, puesto que involucra derechos individuales de cada uno de los supuestos afectados, lo que no se modifica por el hecho de que sean cientos de miles los supuestos afectados.

A su vez, entiende que no existe un caso individual homogéneo en autos. Señala que los fundamentos de la demanda descansan en la doctrina emanada de los pronunciamientos dictados por la CSJN en “Halabi” y “PADEC c/ Swiss Medical”. Después de referirse a las distintas categorías de derechos recogidas en estos precedentes, se refiere a los derechos de incidencia colectiva que tienen por objeto intereses individuales homogéneos, los que, según la Corte, serían el caso de los derechos personales y patrimoniales nacidos de cualquier forma de discriminación, de afectaciones a los derechos de incidencia colectiva, a derechos de

usuario y consumidores, o a la competencia. Que aquí se trata de derechos divisibles, pero que existe un origen común que provoca una lesión en los bienes individuales de todos los integrantes del grupo. Y que, según la Corte, son tres los elementos que deben verificarse para la procedencia de un caso individual homogéneo: (i) la existencia de un hecho único o complejo que cause una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales; (ii) la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar; (iii) es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia.

Concluye que estos elementos no se dan en autos.

En primer lugar, señala que no estamos en presencia de un hecho único, sino ante una multiplicidad de contratos suscritos individualmente entre Tarjeta Grupar cada uno de sus usuarios. Que el elemento más característico de la morfología del caso individual homogéneo es el tercer elemento que se encuentra en Halabi y que no se encuentra presente. Que en los términos planteados por la Corte el requisito alude al aspecto estrictamente económico. Señala que en el apartado 4.7 de la demanda, en forma muy escueta y como si se tratara de una cuestión completamente secundaria, la asociación actora se limita a afirmar que en el caso se advierte la conveniencia de la acción colectiva sobre la individual, toda vez que la escasa significación económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que incurriría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable.

Entiende que en la demanda no existe una sola explicación detallada, cierta y circunstanciada en virtud de la cual se pueda considerar satisfecho el tercer requisito.

Después de reconocer que ciertamente algunos de los reclamos que podrían articularse de manera individual resultarían antieconómicos, entiende que no resulta posible efectuar dicha generalización, pues el reembolso que podría reclamar individualmente un cliente de la demandada en algunos casos podía llegar a resultar poco significativo, mientras que en otros

nos encontraríamos frente a un monto de reclamo individual que podría justificar deducir una demanda. Señala que el recaudo en análisis tampoco concurre si se advierte que, a partir de la reforma de la LDC, se reconoce a los pretendidos damnificados el derecho a reclamar daños punitivos, que son una multa civil con un valor de un máximo de \$5.000.000, por lo cual aun cuando el pretendido reclamo pudiera resultar insignificante por el monto, ello podría verse notoriamente acrecido si se piensa en la posibilidad de esos de reclamar individualmente la mentada multa civil.

Por mi parte, entiendo que en el caso de autos, claramente le asiste legitimación activa a UCU para iniciar la presente acción colectiva.

Lo primero que corresponde señalar es que, en nuestro país, las acciones colectivas han sido concebidas, fundamentalmente, en base a relevantes precedentes jurisprudenciales, que entiendo debemos seguir los jueces inferiores.

En este sentido, el precedente más reconocido en nuestro derecho, citado por ambas partes en este pleito, es la causa fallada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación el 24 de febrero de 2009, en autos "Halabi, Ernesto c/ P.E.N. - ley 25.873 -dto. 1563/04 s/ amparo ley 16.986".

En lo que aquí interesa, dentro de las tres categorías de legitimación procesal, la Corte reconoció a los derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Respecto de estos, señaló: ***“Que la Constitución Nacional admite en el segundo párrafo del art. 43 una tercera categoría conformada por derechos de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos. Tal sería el caso de los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de sujetos discriminados. En estos casos no hay un bien colectivo, ya que se afectan derechos individuales enteramente divisibles. Sin embargo, hay un hecho, único o continuado, que provoca la lesión a todos ellos y por lo tanto es identificable una causa fáctica homogénea. Ese dato tiene relevancia jurídica porque en tales casos la demostración de los presupuestos de la pretensión es común***

a todos esos intereses, excepto en lo que concierne al daño que individualmente se sufre. Hay una homogeneidad fáctica y normativa que lleva a considerar razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte, salvo en lo que hace a la prueba del daño” (los resaltados me pertenecen).

Seguidamente, la Corte estableció ciertos elementos de procedencia de este tipo de acciones. En particular, sostuvo: ***“Que la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando, pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados. El primer elemento es la existencia de un hecho único o complejo que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales. El segundo elemento consiste en que la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, como ocurre en los casos en que hay hechos que dañan a dos o más personas y que pueden motivar acciones de la primera categoría. De tal manera, la existencia de causa o controversia, en estos supuestos, no se relaciona con el daño diferenciado que cada sujeto sufra en su esfera, sino con los elementos homogéneos que tiene esa pluralidad de sujetos al estar afectados por un mismo hecho. Como tercer elemento es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia. Sin perjuicio de ello, como se anticipó, la acción resultará de todos modos procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias tales como el ambiente, el consumo o la salud o afectan a grupos que tradicionalmente han sido postergados, o en su caso, débilmente protegidos. En esas circunstancias, la naturaleza de esos derechos excede el interés de cada parte, y al mismo tiempo, pone en evidencia la***

presencia de un fuerte interés estatal para su protección, entendido como el de la sociedad en su conjunto” (los destacados son de mi autoría).

Resumiendo las ideas que surgen de este precedente, existe la posibilidad de iniciar una acción colectiva frente a la violación de derechos de incidencia colectiva referidos a intereses individuales homogéneos. Un caso de este tipo de derechos es el que asiste a consumidores y usuarios en el marco de una relación de consumo. Para que proceda la acción colectiva, es necesario, en primer lugar, un hecho único o complejo que cause una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales; en segundo término, que la pretensión esté justificada en los efectos comunes, y finalmente, que el interés individual no justifique la promoción de una demanda, recaudo que puede soslayarse en materias como el derecho del consumidor, pues existe un fuerte interés estatal para su protección.

Sentado ello, corresponde realizar las siguientes consideraciones en relación a la legitimación y el planteo efectuado por la accionada.

Lo primero es que lo que se cuestiona en autos es una cláusula específica que contienen todos los contratos que celebra la demandada con sus usuarios. La disposición en cuestión, establece un cargo fijo por mora. Así, si lo que se discute es la validez o invalidez de una estipulación que establece el pago de un importe y el ejercicio que la demandada ha hecho de esta cláusula contractual, no puede dudarse que el derecho en cuestión tiene naturaleza patrimonial: se discute si ese importe debió o no incluirse en los resúmenes, si la cláusula que lo establece respeta la ley vigente y, si así no lo hiciera, si debe restituirse lo abonado para aquellos usuarios que hubieren pagado. Cabe señalar, por otra parte, que de los términos del planteo que se analizarán posteriormente, surge que se ha planteado una pretensión principal, que apunta a la nulidad de la cláusula en cuestión, y otra subsidiaria, ya que para el caso en que se entienda que la cláusula es legítima, se entiende que existiría una violación de las disposiciones del BCRA en relación a la necesidad y efectividad de las gestiones de cobro, lo que importaría una práctica abusiva expresamente prohibida por la normativa financiera.

Sentado ello, por los términos en que se inicia la demanda, no existe en este caso un reclamo formulado por una pluralidad de los clientes de la tarjeta de crédito que actúan en el marco de un litisconsorcio facultativo activo: se ha planteado una acción colectiva con fundamento en intereses individuales homogéneos. En función de ello, no corresponde requerir que la accionante participe del pleito en función de un poder emanado de cada uno de los usuarios de tarjetas de crédito en cuestión: su legitimación para iniciar acciones colectivas deviene de lo dispuesto en los arts. 52, 54, 55 y 56 de la Ley de Defensa del Consumidor, que confieren legitimación para iniciar acciones judiciales colectivas e intervenir como litisconsortes en acciones colectivas a las asociaciones de consumidores y usuarios. La calidad de asociación civil legitimada de UCU –antes “Consumidores Nicoleños”- resulta clara en estos términos. Basta reparar en su objeto, que resulta del artículo primero de su estatuto, que dispone sobre el punto: “...a) *Velar por el cumplimiento de las leyes, decretos y otras normas que amparan y/o protegen a usuarios y consumidores; b) Colaborar con organismos oficiales y privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación en defensa de los consumidores o en materia inherente a ello; c) Recibir reclamos de los usuarios y consumidores y promover soluciones viables entre ellos y los causantes que hayan motivado el reclamo; d) Asesorar a los ciudadanos sobre el consumo de bienes y el uso de servicios públicos y privados; e) Defender y representar los intereses de los usuarios y consumidores ante la Justicia, autoridad de aplicación u otros organismos competentes en el tema; f) Efectuar y divulgar a la población local en todos los temas referentes al derecho del consumidor*”, encontrándose debidamente inscripta en la Dirección Provincial de Personas Jurídicas de Bs. As. y también ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, conforme surge de los instrumentos acompañados a ff. 8/25 de autos. Cabe señalar, a tenor de los términos del objeto de la asociación actora, que este cumple cabalmente los términos del art. 56 de la LDC, en cuanto representan prácticamente una transcripción literal de los incisos a) a f) de la referida norma.

Seguidamente, corresponde analizar si se presentan en este caso los tres elementos de las acciones colectivas indicados anteriormente. En relación al primero, esto es, la existencia de un hecho único o complejo que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales, entiendo que ese hecho único está claramente representado por la cláusula predispuesta que en cada uno de los contratos de tarjeta de crédito establece el cargo de gestión por mora. La demandada entiende que este requisito no existiría, puesto que no estaríamos frente a un único hecho, sino a una multiplicidad de contratos distintos suscriptos individualmente entre Tarjeta Grupar y cada uno de sus usuarios. Entiendo que esta argumentación es claramente sesgada. No existe duda alguna respecto a la existencia de múltiples contratos celebrados entre la emisora de la tarjeta de crédito y sus usuarios. Ahora bien, lo que ha sido alegado en esta causa es que en todos esos contratos existe una cláusula predispuesta del mismo tenor, que establece un cargo de gestión de cobranza por mora idéntico para todos los usuarios de la tarjeta en función del tiempo de mora. Ese es el único hecho: una misma e idéntica cláusula contractual, cuyo ejercicio afecta a todos los usuarios. Repárese sobre el punto en que la demandada ni siquiera ha planteado que no exista uniformidad de la cláusula entre los distintos contratos que celebra con sus usuarios, con lo que puedo tener por cierto que absolutamente todos los contratos de tarjeta de crédito que celebra tienen esta cláusula.

Lo expuesto además resulta conteste con los criterios jurisprudenciales de nuestros Tribunales Superiores. Tengo presente, dentro de estos precedentes relevantes en materia de acciones colectivas, el fallo dictado por la Corte Suprema de Justicia con fecha 21 de agosto de 2013 en autos "PADEC el Swiss Medical S.A. s/ nulidad de cláusulas contractuales". En el expediente, la accionante había interpuesto demanda con el objeto de que se declarara la ineficacia de las cláusulas contenidas en el contrato tipo que vincula a la empresa con sus afiliados, en cuanto contemplan el derecho de aquella a modificar unilateralmente las cuotas mensuales y los beneficios de los planes que ofrece, la exime de responsabilidad por daños y

perjuicios derivados de la impericia, culpa, dolo, imprudencia o negligencia de sus prestadores, así como de responsabilidad por la suspensión de servicios (cláusulas 3.1, 3.2, 3.3 Y 3.4.2). Asimismo, la actora solicitó que se condenara a Swiss Medical S.A. a dejar sin efecto los aumentos del valor de las cuotas mensuales que habían sido dispuestos. Si bien el objeto de la pretensión quedó posteriormente limitado a la supresión de los aumentos ya dispuestos en virtud de la cláusula cuestionada, el caso guarda similitud con el que estamos analizando en autos, pues en ambos supuestos mediante una acción colectiva en defensa de intereses individuales homogéneos se pretendía la declaración de nulidad de cláusulas de múltiples contratos celebrados entre el proveedor y los consumidores, como aquí ocurre. En el fallo indicado, en relación al cumplimiento de este primer requisito, la CSJN señaló textualmente, en idéntica línea a lo que manifesté precedentemente: "*se encuentran cumplidos los recaudos para hacer viable una acción colectiva, en los términos del precedente de esta Corte citado. En efecto, en el caso se cuestiona el contrato tipo que suscriben quienes se afilian a Swiss Medical S.A. para acceder al servicio de medicina prepaga en cuanto contempla el derecho de esta última a modificar unilateralmente las cuotas mensuales. De manera que existiría un hecho único que sería susceptible de ocasionar una lesión al derecho de una pluralidad de sujetos*" (el resaltado me pertenece).

Con respecto al segundo elemento, esto es, que la pretensión esté concentrada en los efectos comunes, su cumplimiento se deriva de lo manifestado en el párrafo anterior: se persigue que la cláusula en cuestión, que contiene consecuencias que alcanzan por igual a todo el colectivo de usuario de la tarjeta de crédito, sea dejada sin efecto, o que, en subsidio, se declare que la forma en la cual se ejercitaron los derechos derivados de la misma por parte de la accionada constituyó una práctica abusiva. Las demás pretensiones que aquí se reclaman son, precisamente, consecuencia de ese eventual efecto: la restitución de las sumas que se hubieran cobrado en virtud de la aplicación de la cláusula cuestionada y el daño punitivo. Así lo postuló la Corte en PADEC c/ Swiss Medical: "*La pretensión está concentrada en los*

~efectos comunes" para toda la clase de sujetos afectados, lo que permite tener por configurado el segundo requisito expuesto en el considerando 10. Al respecto debe repararse en que el contrato impugnado contiene cláusulas que alcanzan por igual a todo el colectivo de afiliados de la demandada".

Cabe agregar que, en relación a estos dos elementos, en un precedente reciente, de fecha 25/04/2024, el Tribunal Superior de Justicia ha sostenido similar criterio, en otro caso en el cual también se reclamaba la nulidad de cláusulas contractuales celebradas por el universo de consumidores con una empresa proveedora. Así, en auto N° 58 dictado en el expediente "ALIAGA PUEYRREDON, LUCAS Y OTRO C/ FCA AUTOMOBILES ARGENTINA S.A. Y OTROS – ACCIÓN COLECTIVA ABREVIADO - RECURSO DE CASACIÓN" (EXPTE. N° 8987512), la Sala Civil del TSJ sostuvo: ***"En la especie, fue precisamente en esa comprensión que el Juez interviniente dispuso la conversión del proceso en colectivo, individualizando como 'causa fáctica común' -por exhibir potencialidad para afectar a los demás adherentes al régimen de autoplan- los propios términos del contrato de ahorro previo que vincula a los suscriptores con la demandada (en condiciones estandarizadas para todo el grupo), cuyas cláusulas -en cuanto establecen la forma de cálculo de las cuotas mensuales- se denuncian abusivas. De tal modo, fijó la 'clase' en función de las causales de nulidad alegadas, la normativa que regula esta particular forma de contratación y las repercusiones objetivas que cualquier decisión judicial que se adopte sobre el tópico podría provocar sobre todos los integrantes del grupo, al margen -por cierto- de cualquier subjetividad. Sostiene la doctrina "...en los casos de intereses individuales homogéneos, hay legitimación causal cuando el titular de un derecho subjetivo es lesionado por una causa común a otros sujetos en situación similar a la clase" (Lorenzetti, Ricardo Luis, Justicia Colectiva, Rubinzal Culzoni, 2017, pág. 137). En efecto, el común denominador que determina la configuración de la 'clase' es la eventual lesividad de las cláusulas contractuales cuestionadas a la luz de la normativa que regula el negocio de que se trata, y***

el impacto expansivo que una declaración al respecto habría de generar sobre la situación de todo el grupo de adherentes, aspectos éstos que -huelga aclarar- trascienden a la percepción particular que cada uno de sus integrantes pudiere albergar. Con tal prevención, la confusión conceptual que subyace a la decisión bajo anatema se revela nítida. Ello, en tanto el Mérito, pese conceder que el cuestionamiento de autos involucraba ‘una misma causa’ (tal el aumento de las cuotas del plan para la adquisición del automotor), dispuso revocar la colectivización del proceso limitándose a argumentar que de aquélla “...no puede inferirse razonablemente que todas las situaciones subjetivas de los suscriptores del autoplan de marras sean iguales.”. En sustento de tal aserción, expresó que “...la multiplicidad de casos que pueden resultar involucrados en las distintas relaciones contractuales -vg. personas humanas y personas jurídicas, comerciantes y personas que no ejercen. Los pasajes extractados dan acabada cuenta de que la Cámara a quo desconoció la existencia de ‘causa homogénea común’ sin más fundamento que hipotetizar acerca de la pluralidad de percepciones y actitudes pasibles de ser adoptadas por otros suscriptores del mismo autoplan frente a los hechos que motivan la presente demanda, juicio de valor éste que -por cierto- no encuentra correlato válido en la normativa de aplicación ni en la jurisprudencia vinculada. De hecho y conforme fuera establecido por el Juez interviniente, en autos, la causa fáctica común viene signada por los términos que ilustrara la demanda De tal guisa, el relato efectuado en la demanda inicial, luego ratificado y ampliado por las entidades que comparecieron a mantener la acción en representación de la clase, informa a las claras la efectiva existencia de ‘causa fáctica común’, que recaería -precisamente- sobre las cláusulas que, insertas en el contrato de adhesión que vincula a los suscriptores de autoplanes con la firma demandada, determinan la forma de cálculo de las cuotas mensuales a abonar, en términos que los reclamantes pregonan lesivas a los derechos de quienes integran el grupo de ahorristas. Y es esa homogeneidad de causa lo que justifica la tramitación del proceso como colectivo. Es que, como bien lo advierte la doctrina, “Si se

iniciaran procesos individuales, debería acreditarse ese hecho en cada uno de esos pleitos, y por lo tanto puede decirse que es común” (Lorenzetti, Ricardo Luis, Justicia Colectiva, Rubinzal Culzoni, 2017, pág. 189). Y ello es así aun cuando, en función de esa ‘causa común’, se hayan formalizado pretensiones patrimoniales individuales, puesto que, a diferencia de aquélla, el ‘daño’ “...es siempre diferenciado y su determinación quedará librada a otro proceso, generalmente en la etapa de ejecución de sentencia” (Lorenzetti, ob cit, pág. 189)” (los resaltados me pertenecen).

Finalmente, en relación al tercer elemento, esto es, que el interés individual considerado aisladamente no justifique la promoción de una demanda, cabe concluir que indudablemente se presenta en el caso de autos. Es que, si se repara en los exiguos montos por los cuales se genera el cargo por mora para cada usuario, resulta evidente que el consumidor que se viera perjudicado optaría por evitarse un inconveniente y seguir abonando, en tanto y en cuanto el hecho de tener que iniciar un pleito por un importe tan reducido, considerado individualmente, es un elemento que claramente desincentiva a quien tiene derecho a realizar un reclamo. Sobre el punto, dijo la Corte en PADEC: *“Finalmente, de no reconocer legitimación procesal a la actora, se produciría una clara vulneración del acceso a la justicia. En efecto, en el caso se impugna una cláusula con sustento en la cual, según señala la actora, se habrían dispuesto, entre los años 2002 y 2004, tres aumentos de la cuota mensual en el orden del 11% y del 12%, por lo que no aparece justificado que cada uno de los posibles afectados del colectivo involucrado promueva su propia demanda. Ello es así, puesto que la escasa significación económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable”* (el destacado es de mi autoría). En líneas similares, el TSJ en la causa ALIAGA PUEYRREDÓN sostuvo: *“Por último y a modo de acotación adicional, nos permitimos señalar que tampoco luce correcta la objeción que formulara la Cámara a quo en torno a las*

limitaciones de acceso a la justicia, en tanto fuera elucubrada desde una perspectiva simplista y errada de la cuestión, ceñida a la exclusiva consideración de los perjuicios patrimoniales particulares que cada individuo pueda trasuntar derivados de aquella ‘causa común’. La insuficiencia motivacional de dicho análisis se revela ostensible, desde que soslaya por completo sopesar la existencia misma de la causa fáctica común, como así también los inconvenientes de orden práctico (aun presuntos) que tornan dificultosa la constitución de un litisconsorcio activo de todos los afectados o -en su caso- la acumulación de un sinnúmero de procesos individuales de base fáctica homogénea. Esa particularidad se aprecia con mayor rigor aun en materia consumeril, al punto que se ha sostenido: “En el Derecho de los Consumidores existe una regla especial, que está perfectamente justificada. Las asociaciones y el defensor del pueblo pueden iniciar directamente la acción colectiva, sin consulta previa, porque se presume legalmente que hay una dificultad de acceso a la justicia” (Lorenzetti, ob cit, pág. 354). No debemos olvidar que la convocatoria a resolver en clave colectiva tiende no sólo a garantizar la protección judicial de grupos débiles -en el caso, los consumidores-, sino también a evitar la proliferación de causas en las que la judicatura debería abordar y resolver la misma temática, generando un innecesario dispendio de tiempo y esfuerzo. De este modo, se advierte que, a la par del interés individual de los sujetos alcanzados por la causa homogénea, existe un fuerte interés estatal en brindar una respuesta única y uniforme a este tipo de conflictos, dada la inocultable trascendencia social que revisten” (los destacados son de mi autoría).

Los principales embates de la accionada en relación a la legitimación versan sobre este tercer elemento. En primer lugar, cuestiona que en demanda no exista una explicación detallada, cierta y circunstanciada de cómo se podría considerar satisfecho el requisito. No estoy de acuerdo con ello, pues justamente el argumento que aquí se utiliza para valorar su existencia es el postulado por la actora en su demanda, cuando señala que la escasa significación

económica individual de las sumas involucradas permite suponer que el costo que insumiría a cada usuario accionar en forma particular resultaría muy superior a los beneficios que derivarían de un eventual pronunciamiento favorable. El fundamento es claro, y no requiere mayor desarrollo, teniendo en cuenta los valores que aquí se cuestionan –esto es, cargos de \$70, \$90, \$110 y \$130-. En segundo término la accionada, después de reconocer que algunos de los reclamos que podrían articularse de manera individual resultarían antieconómicos, expresa que en otros nos encontraríamos frente a un monto de reclamo individual que podría justificar deducir una demanda. Este argumento es puramente conjetural, no se corresponde con las constancias de autos, en particular, la pericia contable cuyo informe obra a ff. 393/397 de autos de la cual surge una inmensa cantidad de usuarios a los que solo les fue cobrado el cargo más reducido -15.847 para el mes de octubre de 2016 y 16.686 para mayo de 2017, conforme surge de f. 395. Tampoco resulta atendible el argumento postulado por la demandada, en el sentido de que si a la pretensión por la restitución se le agregara el reclamo de daño punitivo, el importe de este último rubro sí justificaría la interposición de una demanda. En autos, queda claro que los montos de los cargos, en sí mismo considerados, son bajos. El inconveniente se presenta, precisamente, no cuando se analiza la situación individual de cada usuario, sino cuando se observa el resultado de la actividad realizada por la emisora en función de la aplicación de esa cláusula globalmente considerada, ya que lo devengado en contra de cada usuario se multiplica en función del universo de clientes afectados por la cláusula, existiendo una clara diferencia económica entre el planteo individual y el que tiene carácter colectivo. Si, en cambio, un usuario hubiera optado por realizar el reclamo individual, no quedan dudas de que el importe por el cual lo iniciaría sería muy reducido cuando se analiza exclusivamente el cobro del cargo en cuestión. Y, en relación al daño punitivo, cabe agregar que el argumento resulta meramente conjetural, como así también, variable y eventual el importe por el cual se puede plantear y obtener la procedencia de este rubro si se lo visualiza desde una perspectiva individual de cada usuario. Por tanto, así como

el argumento referido a los potenciales altos importes de una demanda individual es una mera conjetura, lo que resulta indubitable es el reducido monto de los cargos de gestión cuestionados, elemento que sin duda permite inferir la inconveniencia del planteo individual. Finalmente, inclusive aunque se pensara de otra manera en cuanto a este elemento, lo real y cierto es que la jurisprudencia previamente citada entiende que este recaudo puede soslayarse en materias como el derecho del consumidor, pues existe un fuerte interés estatal para su protección, que es precisamente lo que ocurre en el caso.

En función de todo lo expuesto, entiendo que claramente UCU se encuentra legitimada para iniciar la presente acción colectiva, correspondiendo en consecuencia el rechazo de la excepción de falta de legitimación activa planteada.

III) El cargo fijo de gestión por mora. Inexistencia de cláusula abusiva. Deslindada la cuestión de la legitimación, corresponde adentrarme al meollo de la cuestión planteada en autos.

En este sentido, UCU ataca la cláusula, contenida en los contratos de tarjeta de crédito celebrados por la demandada con sus usuarios, por la cual se cobra a estos sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", mencionado en los resúmenes como "Comisión por Mora". Señala que el ítem se cobra con idéntica cuantía en cada ocasión en la cual el usuario se atrasa en el pago del resumen, y que se genera automáticamente cumplida la condición de atraso, cada mes que esto sucede y sin tener relación con la cuantía de la deuda. Que dicho monto es aumentado por la empresa cada tantos meses, y cobrado a todos sus clientes por igual al incurrir en mora. Expresa que, a la fecha de la demanda, según surge del sitio web de la empresa, dicho cargo consistía en un importe fijo que se aplica automáticamente a partir del día 31 de mora por un determinado monto (\$ 70,00), a partir del día 61 por otro monto mayor (\$ 90,00), a partir del día 91 por otro monto mayor (\$ 110,00), y a partir del día 120 por un monto mayor aún (\$ 130,00), siempre fijo.

Para fundar su planteo, señala en primer término que se trataría de una cláusula prohibida

según la ley de tarjeta de crédito, cuyo art. 14, inc. c) –que se encontraba vigente en la fecha en que se sucedieron los hechos que aquí se ventilan, encontrándose actualmente derogado por el art. 18 del DNU 70/2023- establecía: “*ARTICULO 14. — Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:...c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen...*”.

Asimismo, refiriéndose a las disposiciones del BCRA sobre Protección de los usuarios de servicios financieros, entiende que no se trata de una “Gestión de Cobranza”, regulada en el punto 2.3.2.1. de la citada normativa, en cuanto esta prescribe que la aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario, mientras que en el caso de marras no se trata de una "efectiva prestación de un servicio" habida cuenta que si así fuera, debería detallarse qué actividades efectivamente se realizaron y a qué costo. Que si así fuera, por otra parte, el monto o cuantía del cuestionado ítem sería variable habida cuenta que es poco probable -y poco creíble- que la entidad realice exactamente las mismas actividades de intimación o gestión de pago todos los meses a todos sus usuarios en mora. De todo ello concluye que el ítem cobrado, al tratarse de un monto fijo, no se corresponde al concepto de servicio efectivamente prestado y que esta "confusión conceptual" o de denominación no es otra cosa que una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa referenciada.

Es decir, conforme se expresa en demanda –y se aclara en los alegatos-, la pretensión interpuesta busca, en primer término, la anulación de la cláusula en cuestión por entender que contraviene una prohibición expresa de una norma de la ley de tarjeta de crédito. Y, en subsidio, si se entendiera que la cláusula es legal, la accionante plantea que existiría una violación de las disposiciones del BCRA en relación a la necesidad y efectividad de las gestiones de cobro, lo que importaría una práctica abusiva expresamente prohibida por la normativa financiera.

La accionada, por su parte, reconoce la existencia en los contratos del cargo en cuestión, postulando su validez. Niega que las actividades que realiza por los cuales se imputa el cargo cuestionado deban necesariamente preverse como un monto variable, pues sostiene que es a todas luces evidente que evaluar el costo individual de cada gestión es sumamente complejo y a la vez costoso. Manifiesta que el cargo está previsto en los contratos y su monto es debidamente informado, pues sus clientes de la demandada suscriben también un anexo de comisiones en el cual se encuentra claramente contemplado el mentado cargo, el que es informado en los resúmenes de cuenta y en el detalle en la cuenta online de cada cliente. Agrega que el cargo que es objeto de discusión en autos -y sus sucesivos aumentos-, no solo es conteste con la normativa vigente, sino que se encuentra expresamente autorizado por el Banco Central de la República Argentina, en su carácter de autoridad de aplicación en la materia, con lo cual mal podría ser considerado antijurídico y / o abusivo. Que el rubro se compone de cargos variables, representativos de gastos y desembolsos que efectivamente realiza Tarjeta Grupar para el recupero de sus créditos. Que en virtud del volumen y la variabilidad de la gestión encomendada para la recuperación de créditos, su costo total se prorroga en importes uniformes, sin que esa uniformidad implique que el monto sea fijo del gasto o servicio realizado por la demandada -o por terceros contratados por dicha entidad- para el cobro del saldo deudor por parte de los usuarios, se genera directamente en relación al costo incurrido y no en proporción con el monto del saldo deudor. Plantea, además como defensa, la ausencia de impugnación de los resúmenes en los que consta el cargo por parte de los usuarios.

Sentados los términos de la discusión, no encontrándose controvertida la existencia de la cláusula en cuestión en los contratos y el valor de los cargos por gestión de cobranza en función de los diferentes términos de mora –repárese en que la propia demandada ha acompañado, a f. 65, nota fechada en junio de 2017 en la cual se indica que por el cargo en cuestión se cobraba a esa fecha, por un atraso de 31 a 60 días, \$70, por un atraso de 60 a 89

días, \$90, por un atraso de 90 a 120 días, \$110 y por un atraso superior a 120 días, \$130-, para resolver corresponde en primer término examinar la estipulación en cuestión en aras de establecer si la misma es válida o inválida y, seguidamente, de darse el primer caso, analizar la manera en que la demandada ha hecho uso de esta cláusula en concreto.

En relación a la primera cuestión, entiendo que no resulta inválida una cláusula de la estirpe de la contenida en el contrato de tarjeta de crédito de que se trata y que genera el monto fijo por gestión de cobranza en función de la extensión del término por el cual el deudor de la tarjeta se encuentra en mora.

Para llegar a esta conclusión, tengo en cuenta que la cláusula en cuestión se incorpora en todos los contratos de adhesión que celebra el proveedor con una innumerable cantidad de clientes a los que les presta el servicio de tarjeta de crédito. Es decir, más allá de la existencia de cada contrato individual entre cliente y emisor, ello es solamente un engranaje que forma parte del ejercicio de una actividad con proyección más amplia, cual es la de prestación del servicio de tarjeta de crédito a un conjunto de usuarios, en la cual se debe gestionar por parte del proveedor una cartera masiva de clientes. Ante esta circunstancia, el factor que se tuvo en cuenta para realizar la calificación de grupos de clientes y establecer el importe de la gestión de cobro –esto es, la cantidad de días de mora en que se encuentra cada usuario, calculado en períodos mensuales- va variando mes a mes, quedando incluidas en cada una de las categorías indicadas un número considerable de usuarios, a tenor de lo que surge del punto b.1.3 del dictamen pericial contable, en el cual se indica, para octubre de 2016, 15.847 usuarios a los cuales se les cobraron \$60 y para mayo de 2017, 16.686 usuarios a los que se les cobró \$70 por este rubro. Frente a tal situación, por cuestiones elementales de organización y reducción de costos, se impone la segmentación de clientes que se encuentran en cada una de las distintas categorías, con respecto a los cuales corresponde adoptar acciones similares en relación a la gestión de cobro de lo adeudado, para lo cual, el factor temporal tenido en cuenta –esto es, a mayor tiempo de mora, mayores acciones de gestión de cobranza-, luce razonable,

si se repara en que, mientras más demora tiene en el pago el cliente, corresponde acrecentar el caudal de las gestiones tendientes a que abone, tanto en beneficio del proveedor como del usuario de la tarjeta, si se piensa en los superiores gastos que el inicio de un proceso judicial de cobro conllevaría, una vez terminada la etapa de gestión administrativa y extrajudicial de deuda.

En esta tesitura, resulta razonable que se estandaricen las gestiones de cobro, y que todos quienes participen en las mismas desarrollen tareas similares y en serie con relación a los deudores. Resulta lógico, por otra parte, que mientras más se intensifican esas tareas, resulte superior el importe que genere el recupero de esa deuda, lo que repercute en el cargo que se cobra al usuario por estas labores. La estandarización del importe a cobrar, por otra parte, puede resultar inclusive beneficioso para el cliente, si se repara en que la identificación concreta y específica de cada una de las acciones de gestión de cobranza realizadas por parte de los terceros que intervienen en estas en relación a cada usuario en forma individual insumiría un tiempo considerable que redundaría, en definitiva, en un mayor costo de los servicios de gestión de cobranza, el que impactaría disvaliosamente en el usuario de la tarjeta. Es que si, conforme surge de la reglamentación del Central, los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, cuyo costo puede ser transferido a los usuarios, a mayor actividad de aquellos, mayor será el costo. En este sentido, no es lo mismo que, mes a mes y frente a su cliente –esto es, la entidad de tarjeta de crédito que los contrata-, los encargados de la gestión de cobro realicen un informe general de lo efectivamente realizado que un detalle individual y particularizado de las acciones desplegadas frente a cada cliente que se encuentra en similar situación. Ello, a su vez, importaría que en la cuenta de cada cliente se tuviera que cargar, en forma individual, cada una de estas cuestiones, lo que generaría un costo de actividad que terminaría siendo soportado por el moroso.

Entiendo que, en función de ideas similares, la autoridad de aplicación de los servicios financieros, el Banco Central, autorizaba tales prácticas.

En esta línea, se advierte que la demandada ha acreditado en autos valerse de los servicios de múltiples terceros para realizar estas gestiones de cobranza, lo que se analizará en el considerando siguiente. Los lineamientos en función de los cuales se requieren mayores tareas en virtud del término de la mora, que constan en la nota que se glosa a ff. 55/62 de autos, lucen razonables. Así, a los usuarios con situación de mora 1 (30 días de atraso), se les envía resumen con carta de notificación de mora, y también por mail, como también se le remiten SMSs. También se asignaba la cuenta a estudios o agentes externos para la gestión de cobranza. Para los usuarios en situación de mora 2 (60 días de atraso), a todo lo anterior se le agrega servicio de enriquecimiento de datos, tarea llevada a cabo por los agentes/estudios que tienen asignadas las cuentas. Frente a la situación de mora 3 (90 días de atraso), se incorpora carta con acuse de recibo, clasificación y análisis de resultados del operativo de distribución del correo y proceso de reasignación a otros agentes en caso de cuentas que realizaron planes de pago y alcanzaron los 90 días de incumplimiento. Para los usuarios con situación 4, esto es, 120 días de atraso, se suspende la emisión de resumen y se envía carta oferta de consolidación de deuda, con acuse de recibo y distintas alternativas de pago para cancelación o financiación.

Es decir que, en todos los casos, conforme la segmentación de deudores morosos propuesta, la demandada había delineado e individualizado distintas tareas a realizar, con mayor complejidad mientras más hubiera sido el término por el cual se mantenía la situación de mora, las que fueron comunicadas al Banco Central.

Por otra parte, además de lo aquí expuesto, si se repara en el fundamento que brinda la entidad accionante para sustentar la nulidad de la cláusula en cuestión –esto es, que se trata de una cláusula prohibida por el art. 14, inc. c) de la ley 25.065 de tarjetas de crédito- entiendo que el supuesto de hecho contenido en la norma indicada –cuyo inciso c), fundamento de la presente acción, se encontraba vigente a la fecha en que se sucedieron los hechos que aquí se ventilan y fue derogado por el art. 18 del DNU 70/2023- se refiere a una situación distinta.

La norma establecía lo siguiente: “*ARTICULO 14. — Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:...c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen...*”. Del cotejo de esa disposición con lo dispuesto en el primer párrafo del art. 18 de la ley 25.065 entonces vigente –vale aclarar que el art. 20 del DNU 70/2023 modificó la disposición, eliminando el primer párrafo del art. 18, que establecía “*El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero*”, dejando únicamente subsistente lo que disponía el otrora segundo párrafo, en el sentido de que “*independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables*”-, entiendo que la referencia al monto fijo que contenía el art. 14, inc. c), no aludía al servicio de gestión de cobranza que puede generarse ante la mora del usuario y que se le cobra a este, sino a la imposición de una cláusula penal fija en función de la demora en el pago del resumen. Estimo que lo que la disposición pretendía evitar, era que las entidades que prestaban el servicio de tarjeta de crédito se valieran de la situación de mora para obtener un rédito fijo en concepto de cláusula penal ante la falta de pago en término del resumen, pero no impedir que estas empresas le cobraran al cliente el valor de los costos que esa falta de pago generara, aunque el importe de ese costo se unificara en función de categorías de clientes que se encontraran en similares situaciones. No es lo mismo que la parte fuerte de la relación incluya una cláusula en todos los contratos de adhesión que le permita cobrar un monto fijo, excesivo e injustificado que la beneficie patrimonialmente, conducta que corresponde prevenir, que admitir el derecho que el emisor puede tener de recuperar los costos por una gestión de cobro, en tanto y en cuanto hubiera sido efectivamente realizada. Repárese, además, que la ley ya admitía la imposición de un interés punitivo ante la falta de pago en término, por lo que la admisión de una cláusula penal ante este mismo supuesto podía implicar en definitiva una doble sanción por el mismo hecho, lo que no resultaba correcto.

Entiendo que esta prohibición se encontraba en línea con la norma que contenía la ley de tarjeta de crédito referida al límite que la emisora podía aplicar a sus clientes en concepto de interés punitivo, ya que el primer párrafo del art. 18 del texto entonces vigente de la LTC prescribía que el límite de los intereses punitivos que el emisor aplicara al titular no podía superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero. Analizadas ambas disposiciones en conjunto, cabe concluir que la tutela contenida en la ley de tarjeta de crédito con relación a posibles excesos en los que podía incurrir la emisora por el concepto de cláusula penal, consistía en establecer un límite cuantitativo a la tasa de interés punitivo en el art. 18 y en impedir que por el solo hecho de la falta de pago se pudiera cobrar al cliente como cláusula penal una suma fija, conforme surgía del art. 14, inc. c de la ley de tarjeta de crédito. Corroborar esta interpretación el hecho de que el DNU 70/2023, que derogó el inciso c) del art. 14, también derogó el límite del 50% previsto por el primer párrafo del art. 18 de la LTC, habiendo únicamente mantenido el segundo párrafo de la norma que establece que los intereses punitivos no serán capitalizables, lo que permite inferir que el legislador ha estimado que ambas normas formaban parte de un sistema unívoco de tutela que decidió dejarse sin efecto.

La doctrina que comentaba la disposición de la referida norma de la Ley de Tarjeta de Crédito también adopta similares conclusiones. En este sentido, se sostuvo: “*c) Cláusulas penales. En el inc. c entendemos que estamos ante un criterio de razonabilidad de las penalidades y dentro del particular campo del art. 37, inc. b de la ley 24.240, al impedirse cláusulas que amplíen –indebida o abusivamente- los derechos de la otra parte (entidad emisora). La “cláusula penal” como la estipulación accesoria por la que el deudor debe satisfacer cierta prestación si no cumpliera con lo debido o lo hiciera tardíamente (art. 652, Cód. Civil) importa una liquidación anticipada de daños y perjuicios. Pero el llamado principio de “inmutabilidad de la pena” queda acá derogado (CNCiv, Sla A, 9/3/90, LL, 1990-D-353) y*

*sujeto el usuario al solo cargo de intereses compensatorios (o financieros, como dice la ley 25.065) y los intereses moratorios (o punitorios), ninguno de los cuales es capitalizable (CC Civ Com B Blanca, LLBA, 1996-803)” (MUGUILLO, Roberto A., Régimen de tarjetas de crédito. Ley 25.065, p. 97, 2° ed. Actualizada y ampliada, Astrea, CABA, 2003, los resaltados me pertenecen). En esta línea de pensamiento, se dijo: “c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen (inc. c). **En caso de atraso en los pagos por parte del usuario, el emisor tiene derecho a los intereses moratorios y punitorios, con los que obtendrá, por un lado, la indemnización de los daños que supone el atraso (moratorios) y, por otro, la imposición de una sanción o pena al usuario en mora (punitorios). Resulta, pues, justificado que si, además de las tasas de interés indicadas, el emisor pretende cobrar un monto fijo como sanción por el atraso, esa pretensión sea anulada”** (WAYAR, Ernesto C., Tarjeta de crédito y defensa del usuario, p. 249, 2° ed. Actualizada y ampliada, Astrea, CABA, 2004, el destacado es de mi autoría)*

Todo lo expuesto precedentemente me lleva a concluir a que la cláusula en cuestión, por la cual se cobraba a los usuarios de la tarjeta de crédito Grupar sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", mencionado en los resúmenes como "Comisión por Mora", no resulta abusiva.

IV) El cargo fijo de gestión por mora y las actividades efectivamente desplegadas. Práctica abusiva. Sentado ello, resulta necesario adentrarme al planteo subsidiario de UCU, en el sentido de que el ítem cobrado por aplicación de la cláusula cuestionada, al tratarse de un monto fijo, no se corresponde al concepto de servicio efectivamente prestado y que esta "confusión conceptual" o de denominación no es otra cosa que una maniobra para encubrir o disimular una práctica abusiva, prohibida por la normativa del BCRA en relación a la necesidad y efectividad de las gestiones de cobro.

Debo señalar que entiendo que esta última situación sí ha quedado acreditada en autos.

Cabe reparar al respecto que, tal como surge de las disposiciones del Banco Central sobre

Protección de los Usuarios de Servicios Financieros vigentes a la fecha en la que tuvieron lugar los hechos que aquí se discuten, el cobro de un cargo por parte de la entidad emisora a un usuario de la tarjeta de crédito debe implicar, única y exclusivamente, el traslado efectivo del costo que a la empresa le genere ese cliente y no algo distinto.

Repárese en que el art. 2.3.2 sobre comisiones y cargos –según texto vigente desde el 19/07/2013 en adelante, incorporado por comunicación “A” 5460 del BCRA- dispone en su apartado 2.3.2.1., en lo que aquí interesa, que *“Todas las... cargos....que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (“comisiones y cargos”), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico. La aplicación de ... cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario. ... Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios”*. A su vez, el art. 2.3.2.2., establece que no corresponde el cobro a los usuarios de conceptos que no observen estas condiciones, agregando que *“en ningún caso podrán aplicarse comisiones y/o cargos al usuario por servicios financieros que no hayan sido solicitados, pactados y/o autorizados por él y, aun cuando habiendo sido solicitados, pactados y/o autorizados por éste e informados por el sujeto obligado al usuario, no se hayan prestado de manera efectiva”*.

La normativa del Banco Central es meridianamente clara y resulta aplicable a este caso en concreto. Si la entidad financiera pretende cobrar un cargo al cliente, este necesariamente debe ser en función de un servicio prestado por terceros que haya sido autorizado previamente por el usuario. Este cargo, además, debe surgir de un costo real, directo y demostrable, por lo que su importe solo puede consistir en la transferencia del costo real al usuario. Repárese, en este punto, que la disposición pone un límite infranqueable al cargo, derivado de la esencia por el cual se admite el concepto: su importe no puede ser superior al valor de costo que se

abona por el servicio del tercero. El cargo, por tanto, no puede ser nunca fuente de ganancias: es solo una restitución de un gasto efectivamente realizado por el proveedor. Por ello, no solamente debe haber sido autorizado por el cliente, sino que debe estar justificado desde el punto de vista técnico –esto es, que resulte razonable, en función de la situación de que se trate, la prestación del servicio del tercero por el cual se genera el cargo- como también desde el punto de vista económico, lo que entiendo alude a esa intrínseca relación entre el importe del costo y el del cargo que resulta en consecuencia. Estos elementos de justificación desde el punto vista técnico y económico son los que en definitiva controla el Banco Central cuando autoriza el cargo.

La aplicación de esta normativa, desde el punto de vista empírico y para este caso en concreto, impone que la entidad emisora distribuya el costo de los servicios prestados por terceros para la gestión de cobro de las deudas por mora entre la totalidad de los usuarios que se encuentran en esa situación. Por eso, el cumplimiento de la normativa de la entidad reguladora supone que el accionado acredite una efectiva correspondencia entre el cargo y sus costos, la que claramente no se advierte en el caso de autos.

Cabe anticipar que, en función de los guarismos que surgen de la prueba diligenciada en este expediente –que revela además un importante esfuerzo probatorio desplegado por el accionante y una posición pasiva por parte de la demandada, especialmente en cuanto al diligenciamiento de la prueba dirimente, esto es, la pericial contable-, existe una excesiva y evidente desproporción entre el importe de los créditos que la accionada ha cargado por este concepto a sus usuarios, y lo que efectivamente se demostró que ella abonó a terceros por las gestiones de cobranza realizadas durante ese mismo término.

Ello, que será analizado a continuación, permite concluir que el planteo formulado por la entidad accionante en este punto resulta cierto y que, en definitiva, bajo la apariencia de un concepto cuyo cobro se encontraba permitido por la normativa del Banco Central, se escondía en realidad una fuente de lucro para la entidad emisora.

Repárese, en este sentido, que la accionada ha aportado, a través de la exhibición de documental, distintos convenios celebrados con terceros vinculados con la gestión de cobranza. Esos convenios, en esencia, fueron concertados con entidades que realizan reportes financieros y crediticios, con empresas que envían mensajes de texto y, principalmente, con distintos proveedores de servicios de gestión de cobranza.

En relación a las primeras, consta a ff. 244 a 251 contrato con Organización Veraz S.A., para consulta de registros, con un valor de prestación de \$3,30 más IVA por registro consultado (f. 247). No consta, por otra parte, cuántos registros fueron consultados ni cuánto se pagó a Organización Veraz S.A. A su vez, a ff. 252 a 260 obra contrato con Seven S.R.L. En lo que refiere al precio y condiciones de pago, consta un costo fijo de \$450 mensuales por mes por 300 informes (f. 256) y en la adenda con Tarjeta Grupar, una propuesta de \$1,20 por informe excedente. A f. 259 se encuentra glosada factura del 01/11/2010, correspondiente a \$1237,20 por informes excedentes y \$960 por consulta web, más IVA. En el anexo de f. 260, se indica que el costo fijo es de \$810 mensuales por 600 informes.

Con respecto a las empresas que envían mensajes de texto, a ff. 265/269 consta solicitud de servicio plan abierto con “SMS Masivos”, por el que se contrató un pack de \$25.000 mensuales por \$21.000 más IVA.

Finalmente, se acompañaron numerosos convenios con sociedades y estudios jurídicos para gestión de control de legajos y cobros extrajudiciales. En relación a estos acuerdos, se observa que, en una primera época, la emisora permitía que los terceros que efectuaban gestiones de cobro cobraran directamente por sus servicios a los clientes –véase por ejemplo, a f. 320, convenio con Daniela Kaplan, en el cual se le permitía cobrar a los usuarios en mora un 15% adicional al 100% de la deuda total en concepto de honorarios-. No obstante, con posterioridad a ello y para los períodos objeto de esta demanda, esos convenios fueron modificados y todos presentan igual modalidad de pago de estipendios: el estudio no puede percibir honorarios de los deudores en gestión extrajudicial, y es Tarjeta Grupar quien abona,

en cada caso, las sumas que resultan de los anexos de esos acuerdos.

De ello se colige que, desde el punto de vista de los contratos que celebraba Tarjeta Grupar para las cobranzas con terceros, estos no podían percibir honorarios de los clientes, sino que quien les abonaba era la entidad emisora. Ello se corresponde, por tanto, con un costo por el servicio que se pretendía traspasar posteriormente a los clientes en situación de mora. Ahora bien, como se observará a renglón seguido, no obstante lo establecido en los contratos y en la reglamentación del Banco Central, existe una drástica diferencia entre los honorarios que abonaba Tarjeta Grupar a los prestadores de servicios de gestión de cobranza respecto de los créditos que, en favor de la entidad emisora, devengaba en contra de sus clientes por estos servicios.

Con este objeto y esquema obran acuerdos con los siguientes estudios, letrados y sociedades:

1) Cobranzas del Interior SRL, ff. 270/275; **2)** Marta Gloria Santini y Tomados Adolfo Albors SH, ff. 277/280; **3)** Recovery Management SRL, ff. 281/284; **4)** Estudio Cendoya en Río Cuarto, ff. 285/291; **5)** Lucas Francisco Montini abogado, ff. 292/302; **6)** Cobranzas Total, Dr. Luis Alberto Epstein, ff. 304/312, 331/334 y 423; **7)** Estudio Jurídico Garzón, ff. 313 – 316; **8)** Daniela Kaplan abogada, ff. 317/330; **9)** Estudio Arrigoni, ff. 339/348; **10)** Paula Andrea Melo, abogada, ff. 350/353; **11)** Julio González, abogado, ff. 354/356; **12)** Hugo Nicolás Lafranconi, Martín José Juárez Ferrer y Juan Martín Juárez Villanueva, abogados, ff. 357/363 y 370/371; **13)** Jorge Oddone, Raúl Vera Ocampo, Mauricio Becerra y Ramiro Aguirre, abogados, ff. 364/369 y **14)** Estudio Jurídico Torti y Magrini y Asociados, ff. 372/375.

Sobre esta base, resulta relevante a los fines de resolver establecer si existe una correlación entre el monto que se incluye en los resúmenes como “Comisión por mora” y el importe efectivamente pagado a proveedores de la tarjeta emisora que realizan tareas o prestan servicios vinculados con el cobro de las deudas en mora.

En primer término, es necesario establecer el importe que se cobró, en forma global, a los

clientes de la tarjeta Grupar por el cargo en cuestión. Para ello, resulta pertinente tomar como pauta, las constancias del dictamen pericial contable practicado en autos, en el cuál expresamente se solicitó al perito que dictaminara sobre el tema. El informe pericial contable, cuyas conclusiones obran a ff. 393/398 de autos, fue realizado por el perito contador oficial Andrés Jorge García.

Así, en el primer punto de pericia solicitado por la parte actora, -B.1.1.-, se requirió al experto para que determine los importes contabilizados en los rubros de utilidad contable códigos 541.000 y 571.000 y sub códigos correspondientes según el plan de cuentas establecido por el BCRA, entre los meses de febrero de 2013 y enero de 2018, detallando las cantidades mes por mes, correspondientes a los rubros incluidos en los resúmenes de tarjeta de crédito GRUPAR bajo el concepto “Comisión por mora” y/o “cargo por gestión de mora”. A ello, el perito contestó que la demandada presentó un mayor contable e informe de gestión con información desde 08/2015 a 01/2018, sobre la base de los cuales se elaboró el detalle adjunto en Anexo al presente –esto es, el anexo I, que se encuentra glosado a f. 391-. Aclaró el perito que la firma no incluía los cargos cobrados a clientes incluidos en cartera cedida a diversos fideicomisos, los cuales siguieron gestionando la cobranza a través de la originante –Tarjeta Grupar S.A.. Seguidamente, en el apartado B.1.2., la actora requirió al perito para que, en caso de no encontrar la información solicitada en B.1.1., relevara con el mismo fin la totalidad de los sistemas de Tarjeta Grupar S.A. y determine en qué cuenta contable fueron contabilizados los conceptos que figuran en los resúmenes de la operatoria de tarjeta de crédito con la denominación “Comisión por mora” tal como surge de los resúmenes adjuntos como prueba documental, de manera de obtener la información necesaria para dicha tarea y detallara los importes acumulados mes a mes, remitiéndose el perito a lo informado en el punto anterior. Finalmente en cuanto al punto, el perito fue consultado por la actora en el apartado B.1.3, por lo siguiente: *“Incluyendo el análisis de los soportes informáticos y/o reportes emitidos por Global Processing S.A. y/o First Data SA de los resúmenes de cuenta de tarjetas de crédito*

*GRUPAR cuyo agente financiero emisor sea Tarjeta Grupar SA, DETERMINE en forma total o mediante muestreo estadístico que permita inferir los totales con margen de error acotado, la cantidad de usuarios a los cuales la entidad le incluyó en sus resúmenes de cuenta de tarjetas de crédito VISA el correspondiente concepto “COMISIÓN POR MORA” y/o “CARGO POR GESTIÓN DE COBRANZA” o similar, entre los meses de febrero de 2013 y enero de 2018, detallando las cantidades mes por mes y el importe mensual total de los cargos debitados”, respondiendo el perito: “La demandada proveyó una planilla con información de la cantidad de usuarios en situación 1, 2 y 3 (clientes con hasta 179 días de mora en el pago del mínimo consignado en los resúmenes mensuales” desde Enero de 2013 a Enero de 2018 ambos inclusive; sobre los períodos considerados como muestra (Octubre de 2016 y Mayo de 2017) se practicó una revisión en forma conjunta con el Perito Oficial Informático que arrojó las siguientes cantidades de clientes afectados: Octubre de 2016: BONIFICACIÓN POR MORA 1477. CARGO POR GESTIÓN DE COBRANZA 15847. Sobre la base analizada, se determinó que a 15,847 usuarios se les cobró \$60,00, observando bonificaciones variables entre \$22,88 y \$218,00. Mayo de 2017: BONIFICACIÓN DE MORA 424. CARGO POR GRESTIÓN DE COBRANZA 16.686. Sobre la base analizada, se determinó que a 16.686 usuarios se les cobró \$70,00, observando bonificaciones variables entre \$13,03 y \$440,00. En consecuencia, se puede estimar que entre el 45% y el 65% de los usuarios incluidos en situación 1, 2 y 3 según la clasificación del BCRA, fueron afectados por el cobro del mencionado cargo, debiendo determinar posteriormente cada período en un análisis exhaustivo y considerar las bonificaciones efectuadas; dentro de los totales analizados, entre el 80% y el 90% de los usuarios detallados en la planilla corresponden a situación 1 (hasta 31 días de atraso) según normativa del BCRA. **Por lo tanto y conforme surge del mencionado Anexo, la demandada habría devengado aproximadamente \$22.013.324 (pesos veintidós millones trece mil trescientos veinticuatro) por el denominado “Cargo por Gestión de Cobranza” entre los meses de Agosto de 2015 y Enero de 2018)”***

(ff. 394/395, el resaltado me pertenece).

Así las cosas, cabe concluir de lo dictaminado por el perito oficial contador, que el monto devengado a los clientes en mora por la accionada por el cargo de gestión de cobranza entre los meses de agosto de 2015 y enero de 2018, ascendió a \$22.013.324.

Cabe señalar, por otra parte, que la accionante en su alegato señala respecto al punto que *“Si bien el perito afirma que mi mandante habría devengado la suma de \$22.013. 324 entre los meses de agosto de 2015 y enero de 2018 -lo cual no es cierto- el perito no aclara cual es la suma que mi mandante realmente cobró por el cargo de gestión de cobranza. El Anexo I glosado a fs. 391, desde agosto del 2016 a al 18 de enero de 2018 detalla los devengamientos pero no así los efectivos ingresos”*. Entiendo que esta mención resulta contradictoria. Repárese en que, en un primer momento, se niega lo afirmado por el perito en el sentido de que la tarjeta habría devengado la suma de \$22.013.324, pero posteriormente se señala que el anexo I glosado a f. 391 detalla los devengamientos. Precisamente, este anexo I es el que utiliza el experto para contestar el punto de pericia en cuestión, y puede verse que el importe total que surge del mismo es, precisamente, \$22.013.324 por el período indicado previamente. De otro costado, en aras a establecer si la ejecución de la cláusula en cuestión constituye una práctica abusiva, no tiene relevancia el hecho de que los importes en cuestión se hayan devengado en favor de la tarjeta Grupar pero no cobrado efectivamente, por dos motivos. El primero de ellos es que, conforme se analizó previamente en este apartado, lo que se puede trasladar a los clientes es lo que la emisora efectivamente gastó en el servicio de gestión de cobranza. A título ejemplificativo, si se gastaron 10 pesos en proveedores del servicio de gestión de cobranzas, lo que se puede incluir por ese concepto para el universo de clientes en mora es 10 pesos y no una suma mayor. Por tanto, la tarjeta solo pudo incluir en la totalidad de los resúmenes pertenecientes a los clientes en mora conceptos que arrojen un importe total para el universo de usuarios equivalente a \$22.013.324 por el rubro si, efectivamente, en el período de tiempo en cuestión, la emisora abonó efectivamente por los servicios de cobranza

ese mismo valor. Así, para establecer si la conducta de la demandada fue o no contraria a derecho, no interesa que hubiera o no percibido de sus clientes el importe incluido en el resumen de cuenta, pues la violación de las resoluciones de la autoridad de aplicación sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros tiene lugar por el solo hecho de computar en los resúmenes de cuenta de los usuarios y en favor de la entidad emisora una acreencia cuyo importe resulte superior a los gastos efectivamente incurridos para el recupero de deuda correspondiente a las cuentas en mora. El segundo motivo es que, haya o no cobrado a los usuarios los importes que devengó en los resúmenes de cuenta, en cualquier caso la incorporación del cargo en cuestión por los montos indicados importa la creación de un crédito a favor de la entidad demandada, que tiene indudablemente valor económico e integra su patrimonio. Así las cosas, a los fines de establecer si existió una práctica abusiva en el caso, resulta indiferente que la demandada tenga un crédito a cobrar al usuario de la tarjeta derivado del cargo en cuestión o que lo hubiera percibido efectivamente. En cualquiera de los dos casos, si el importe del cargo no se corresponde con lo establecido por la regulación que lo autoriza, la conducta habrá sido ilícita.

Sentado ello, es preciso determinar si, para el período en cuestión –agosto de 2016 a enero de 2018-, efectivamente la parte demandada realizó gastos cuyo valor se corresponde con el generado a sus usuarios por el concepto “Comisión por Mora”.

Para resolver el interrogante, lo primero que advierto es que la parte actora consultó al perito contador sobre el punto. Así, en el apartado B.1.9., se requiere al experto para que determine, en función a la documental provista por la demandada incluida en el apartado 9.2.b. de la demanda incluida en autos y la contabilidad de Tarjeta Grupar SA, los montos abonados a proveedores externos entre los meses de febrero de 2013 a enero de 2018, de los servicios de “calle Center”, envío de mensajes de texto y/o correspondencia a usuarios morosos, etc. exclusivamente por los servicios que fueran imputables a los deudores con hasta 90 días de mora en el pago mínimo correspondiente consignado en los resúmenes de tarjeta de crédito y

sin considerar gastos realizados por personal de la propia entidad, estudios jurídicos externos contratados para la gestión de mora a partir de los 90 días de atraso y gastos que pudieran tener vinculación con otro tipo de gestión comercial que no fuera propiamente la mora de clientes de tarjeta de crédito hasta los 90 días de atraso. Frente a tal consulta, el perito respondió: *“La demandada nos informó que la documentación contable se encuentra en una empresa de gestión de archivos a disposición de los síndicos del concurso preventivo; asimismo, del extracto del informe de gestión entregado correspondiente al período agosto de 2015 a julio de 2016, se observa que la mayor parte de los gastos consignados corresponden a gestión de estudios jurídicos y comisiones por medios de pago (para clientes que abonan el resumen en otras bocas), los cuales no se corresponderían con los supuestos determinados en el punto pericial (f. 397)”*.

De la respuesta dada por el perito surgen tres cuestiones relevantes. La primera de ellas es que la demandada, que debía prestar su colaboración para la resolución del asunto, no aportó al perito la documentación contable completa para responder este punto de pericia, sino meramente un extracto de informe de gestión. No puede olvidarse, a este respecto, que el tercer párrafo del art. 53 de la ley 24.240 prescribe 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”*. Ello, en el caso concreto, importa que la accionada debió haber puesto a disposición del perito la totalidad de la documental necesaria para realizar la pericia, y no lo hizo. No solo se llega a esa conclusión por aplicación del régimen de la LDC, sino por cuanto, en el caso concreto, la prueba efectiva de los gastos realizados en las gestiones de cobranza, de haber existido, habrían redundado en el propio interés de la parte accionada, quien en su contestación defendió que los cargos habían sido correctamente generados en las cuentas de sus clientes. De tal manera, constituía un imperativo del propio interés de la accionada aportar, para la realización de una prueba de suma relevancia en

cuanto al punto en cuestión, como es la pericial contable, los libros y documentos que le permitieran acreditar que, efectivamente, había realizado los gastos que después pretendía cargar a los consumidores.

En segundo lugar, surge del punto de pericia que si bien el período reclamado por la parte actora es de cinco años y en función de ello se formuló el requerimiento, el extracto de informe de gestión acompañado solo comprendió el término de un año: de agosto de 2015 a julio de 2016.

Finalmente, se desprende que, analizado ese informe, el perito concluye que los gastos consignados en el extracto no se corresponden con los supuestos determinados en el punto pericial, en el cual se requería informar montos abonados a proveedores externos por servicios imputables a deudores con hasta 90 días de mora, excluyéndose solamente del requerimiento gastos de personal de la tarjeta Grupar, estudios jurídicos externos para clientes con más de 90 días de gestión de mora y gastos que pudieran tener vinculación con otro tipo de gestión comercial ajena a la mora. Así las cosas, del dictamen pericial, surge que no se acreditó importe alguno abonado para la gestión de cobranzas de usuarios en mora. Al respecto, la demandada señala en su alegato que *“En el punto B.1.9 el perito no se expide sobre los gastos en los que incurrió mi mandante por la gestión de recupero. A fs. 450 hay un detalle de los gastos”*. Por mi parte, del análisis del punto pericial en cuestión, observo lo contrario: el perito sí se expidió sobre los gastos incurridos por la tarjeta en la gestión de recupero, indicando que los gastos que surgen del extracto no se corresponden con estas tareas. Se advierte que la demandada no propuso puntos de pericial contable ni tampoco ofreció perito de control que pudiera aportar, desde el punto de vista técnico, una versión distinta en cuanto al punto. Asimismo, al momento en que se le notificó la agregación de la pericia, en la cual constaba la respuesta del perito en cuanto al punto, nunca solicitó aclaración o ampliación alguna en función de una supuesta omisión de expedirse por parte del perito, como invocó en los alegatos. Tampoco señaló nada en relación al pretendido detalle de gastos de f. 450,

documental adjuntada por el perito y en función de cuyo análisis el experto formuló su conclusión. Así, si el demandado entendió que se había omitido la respuesta del punto pericial en concreto, debió haber solicitado la ampliación pertinente y no lo hizo. Por ello, entiendo que de la pericial contable y documentación relevada por el perito, no surge acreditado gasto alguno por las gestiones de cobranza en cuestión.

Ahora bien, más allá de lo analizado en la pericial contable, se advierte que la demandada intentó probar los gastos incurridos, en particular, mediante prueba informativa dirigida a aquellos proveedores de servicios de cobranza, especialmente estudios jurídicos, respecto de los cuáles había acompañado convenios en oportunidad de llevarse a cabo la audiencia de exhibición de documental. En particular, conforme surge de f. 477, la demandada solicitó se oficiara a los proveedores para que informaran si estaban vinculados comercialmente con la tarjeta Grupar S.A/ y si se habían vinculado comercialmente en los últimos 4 años, informaran el servicio que prestan o habían prestado a la tarjeta y que detallaran el precio de los servicios y sumas facturas a Tarjeta Grupar S.A. en los últimos 4 años.

No obstante, el resultado de dicha prueba en relación a los gastos efectuados en tareas de gestión de cobranza fue modesto.

Así, en la exhibición de documental, constaban acuerdos con los siguientes estudios, letrados y sociedades: **1)** Cobranzas del Interior SRL, ff. 270/275; **2)** Marta Gloria Santini y Tomados Adolfo Albors SH, ff. 277/280; **3)** Recovery Management SRL, ff. 281/284; **4)** Estudio Cendoya en Río Cuarto, ff. 285/291; **5)** Lucas Francisco Montini abogado, ff. 292/302; **6)** Cobranzas Total, Dr. Luis Alberto Epstein, ff. 304/312, 331/334 y 423; **7)** Estudio Jurídico Garzón, ff. 313 – 316; **8)** Daniela Kaplan abogada, ff. 317/330; **9)** Estudio Arrigoni, ff. 339/348; **10)** Paula Andrea Melo, abogada, ff. 350/353; **11)** Julio González, abogado, ff. 354/356; **12)** Hugo Nicolás Lafranconi, Martín José Juárez Ferrer y Juan Martín Juárez Villanueva, abogados, ff. 357/363 y 370/371; **13)** Jorge Oddone, Raúl Vera Ocampo, Mauricia Becerra y Ramiro Aguirre, abogados, ff. 364/369 y **14)** Estudio Jurídico Torti y

Magrini y Asociados, ff. 372/375.

En cambio, en la informativa, solo aportaron elementos útiles para dilucidar la causa los prestadores de servicios identificados en los puntos **4)**, **8)**, **9)**, **10)** y **14)**. Se analizará a continuación únicamente la facturación de los prestadores respectivos que específicamente se vinculan con las tareas de gestión de cobranza.

Así, el Estudio Cendoya –convenio identificado en punto **4)**- a f. 501 contestó que prestaba servicios de cobranza desde julio de 2014 hasta la actualidad –esto es, 2019-. Indicó que honorarios por la gestión de cobranza se determinaban a través de un porcentaje del total recuperado. Con respecto a los importes facturados en concepto de honorarios, surgen los siguientes: año 2015 -\$73.757,05; año 2016 - \$193.292,60; año 2017 \$239.204,11; año 2018 - \$269.816,13 y Enero, febrero y marzo de 2019 - \$103.193,14. Ahora bien, si se repara en que el informe del perito contador señaló que el cargo por más de veintidós millones de pesos se generó entre los meses de agosto de 2015 a enero de 2018 y se coteja el importe facturado por el estudio Cendoya en ese período específico de tiempo, se concluye que el monto facturado a Tarjeta Grupar fue de \$506.253,76.

Daniela Kaplan –convenio identificado en punto **8)**- contesta a f. 520 que se vinculó a la tarjeta desde agosto de 2015 hasta enero de 2018. En relación al período a cotejar, surgen los siguientes guarismos de facturación: año 2015 - \$99.594,81; año 2016 - \$368.573,96; año 2017 - \$315.399,31 y enero de 2018 - \$107.22,74. Todo ello hace un total de \$794.290,82. Seguidamente, a ff. 507/509 contesta Jorge Luis Arrigoni del Estudio Arrigoni –convenio identificado en punto **9)**-, quien expresó que se había vinculado desde enero de 2016 hasta mayo de 2018. En relación a la facturación, en lo que representa únicamente servicios de gestión en cobranza por el período a cotejar, el importe total fue de \$557.856,40

A su vez, Paula Andrea Melo –convenio identificado en punto **10)**-, al momento de contestar el oficio a f. 522 a 524, reconoce la realización de tareas de cobranza y una facturación por estas, para el período en cuestión, de \$282.257,38.

Finalmente, a f. 504 obra contestación de Nicolás César Magrini, del Estudio Jurídico Torti y Magrini y Asociados –convenio identificado en punto **14**)-, quien expresó que se había vinculado desde noviembre de 2014 a enero de 2016, y que la suma total facturada era de \$15.001,14.

Así, los montos que ha acreditado la demandada haber abonado a estudios de cobranzas por estos servicios, por el período que va de agosto de 2015 a enero de 2018, es el siguiente: \$506.253,76 + \$15.001,14 + \$557.856,40 + \$794.290,82 + \$282.257,38= \$2.155.659,50.

Es decir que, frente a la creación de créditos por gestión de cobranza por \$22.013.324, la demandada solo acreditó haber abonado a estudios jurídicos por esas gestiones la suma de \$2.155.659,50, esto es, menos de un 10% del monto total por el cargo de gestión de cobranza.

Así, si bien cabe entender que los números que surgen de la pericia resultan aproximados y que pueden haberse realizado gastos por gestiones de cobranza que no fueron acreditados en autos, la diferencia entre uno y otro guarismo resulta evidente e incontestable: se acreditó haber abonado menos del 10% del importe total del cargo incluido en los resúmenes. Ante tamaña diferencia, resulta patente el incumplimiento de la normativa del Banco Central previamente analizada, como así también que el cargo en cuestión, en vez de representar un recupero de lo abonado por la tarjeta, significó una fuente de lucro para esta.

En función de ello, estoy de acuerdo con lo sostenido por la parte accionante en su pretensión subsidiaria, en el sentido de que, tal como se ha desarrollado el accionar de la Tarjeta Grupar vinculado al cargo por gestión de cobranza, ello ha implicado una práctica abusiva, en los términos del art. 8 bis de la ley 24.240, en cuanto se ha utilizado una cláusula contractual lícita como medio para obtener una ganancia ajena al régimen jurídico de las entidades financieras, lo que fue realizado en perjuicio de los intereses económicos de los consumidores, usuarios de la tarjeta de crédito en cuestión. Estos intereses económicos fueron gravemente afectados en función de la diferencia entre guarismos. Así, se observa que si bien para cada consumidor individualmente considerado el importe que se le facturó por el cargo

no es de particular relevancia, cuando se analiza el universo de clientes a los que se les impuso el cargo, considerados de manera global como la totalidad de la cartera de usuarios de la tarjeta de crédito, se vuelve patente la obtención de un relevante rédito económico, previamente descripto, que resulta contrario a derecho.

La demandada, en su alegato, señala que de la respuesta al oficio formulada por el BCRA obrante a ff. 529/541 surge que el BCRA autorizó el cargo, los importes y los aumentos. Por mi parte, en función del desarrollo realizado en este considerando y el anterior, debo reiterar que lo que resultó contrario a derecho no fue la cláusula que establecía el cargo por gestión ni el importe individualizado para cada categoría de usuarios en mora, que es lo que autorizó la autoridad de aplicación: lo que resultó contrario al régimen jurídico fue lo que la accionada hizo en concreto valiéndose de dicha cláusula, en contra de la letra y espíritu de esta, de la reglamentación del Central para Usuarios de Servicios Financieros y de la protección de los consumidores que recoge el régimen vigente. Cabe agregar que tampoco surge de la informativa en cuestión que el BCRA hubiera auditado específicamente que el importe relacionado en la cláusula se compadeciera con lo efectivamente erogado por la accionada por servicios de gestión de cobranza, que es precisamente lo que se analizó en autos.

Por todo lo expuesto, entiendo que la práctica abusiva denunciada por la accionante ha resultado acreditada, correspondiendo a renglón seguido determinar las consecuencias que de esta conducta se siguen en función de las distintas pretensiones planteadas en demanda.

V) Primera pretensión: cese de práctica abusiva. En primer término, la entidad accionante solicita que Tarjeta Grupar S.A proceda a cesar de cobrar a sus usuarios del servicio de Tarjeta de Crédito, sumas de dinero por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora". Dice que el cese debe efectuarse en relación a los titulares (usuarios) de tarjetas de crédito extendidas por Tarjeta Grupar S.A. en todo el país, así hayan o no requerido, consentido, adherido, aceptado, expresa o tácitamente, que se les cobre tal concepto.

Cabe señalar que, en función del desarrollo realizado en el considerando anterior y como lógica consecuencia de este, la pretensión formulada en cuanto a este punto resultada ajustada a derecho, en tanto y en cuanto, acreditada la existencia de una práctica abusiva, corresponde que el proveedor se abstenga de seguir llevándola a cabo en función de lo previsto por el art. 8 bis de la Ley 24.240. No obstante ello, de las constancias de autos, surge que mediante sentencia N° 12 de fecha 17/04/2023 dictada por el Juzgado de 1° Instancia y 29° Nominación en lo Civil y Comercial, Concursos y Sociedades 5 en el expediente “TARJETA GRUPAR S.A. – GRAN CONCURSO PREVENTIVO – EXPTE. N° 7531807”, se ha dispuesto la quiebra indirecta de quien aquí es accionada, por lo que la misma resultó despojada de sus bienes e impedida de ejercitar derechos de disposición y administración de los mismos (art. 107, LCQ), no encontrándose autorizada para continuar realizando la actividad de emisora de tarjeta de crédito. Por tanto, actualmente la empresa no está generando a sus usuarios el cargo cuestionada. En función de ello, la accionada señala en su alegato que la pretensión vinculada al cese del cobro de los cargos en cuestión resulta abstracta, lo que resulta correcto y así corresponde declarar.

VI) Segunda pretensión: reintegro de cobros indebidos. En segundo lugar, UCU solicita que Tarjeta Grupar S.A. proceda a reintegrar las sumas indebidamente percibidas en los últimos cinco (5) años por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", denominado en los resúmenes como "Comisión por Mora", con más intereses correspondiente desde el momento del pago y hasta la efectiva restitución total de las sumas de que se trate, a los usuarios titulares de tarjetas de crédito emitidas por la demandada de todo el país, sean actuales o no. Expone que por tratarse de sumas de dinero, su restitución debe hacerse por los mismos medios que fueron percibidas, y con la aplicación de la tasa de interés específica que indica la normativa del BCRA. Que la restitución deberá comprender todos los accesorios cobrados con tal motivo, tales como el IVA u otros conceptos.

Lo primero que corresponde analizar en relación a este punto son sendas defensas invocadas

por la accionada que en particular se enderezan en contra de la restitución de sumas pretendida por la entidad actora: el término de prescripción y la falta de impugnación de los resúmenes de tarjeta de crédito por parte de los usuarios.

Con respecto al primer tema, corresponde señalar que en el expediente la accionada planteó la prescripción de la acción en cuestión, indicando que resulta aplicable el art. 47 de la Ley de Tarjeta de Crédito, que establece un plazo de prescripción de tres años. La accionante, en su demanda, postula que el término aplicable es el de cinco años. Por mi parte, analizadas las constancias de autos y vistas las circunstancias del caso concreto, entiendo que la respuesta a la interrogante planteada en cuanto al término de prescripción resulta irrelevante, si se repara en lo que resultó materia de prueba en estos autos. Es que, como se indicó previamente, la base de la presente decisión consiste en considerar la existencia de una práctica abusiva. Una práctica, en este contexto, implica un método que es observado por alguien en sus operaciones y que se desarrolla de manera constante por cierto período de tiempo. En el caso en cuestión, si bien la actora ha reclamado por el período de cinco años y ha tratado de enderezar su esfuerzo probatorio - en particular en la pericial contable- para establecer la existencia de un cargo indebido durante ese tiempo, lo que se ha podido acreditar en autos en función de la prueba recabada es una práctica ilícita ejercitada solamente por un período específico de tiempo: el que va desde agosto de 2015 a enero de 2018. Ese período representa, en concreto, dos años y seis meses previos al inicio de la demanda. Por tanto, la discusión entre el plazo de prescripción de tres o cinco años se torna irrelevante, si solo se probó que la conducta que fue declarada ilícita se ejecutó por el tiempo de dos años y seis meses anterior a la demanda, ya que, en cualquiera de los casos, las consecuencias que de la misma se generan no están alcanzadas por ningún término de prescripción, sea este de tres o de cinco años.

En segundo lugar, la accionada plantea que no ha habido impugnación alguna el resumen de cuenta por parte de los clientes en los términos de la ley de tarjeta de crédito. Por mi parte, entiendo que, en función de los términos de la pretensión aquí planteada, no resulta necesario,

como paso previo a iniciar la acción judicial respectiva, requerir que el usuario de la tarjeta de crédito haya cuestionado el resumen en los términos del art. 26 y ss. de la ley de tarjeta de crédito. Para así resolver, lo primero que debe recordarse es la naturaleza de esta acción, que tiene carácter colectivo y no individual. En casos como estos, si la procedencia de la pretensión restitutoria requiriera el efectivo cuestionamiento del resumen de cuenta por parte de la totalidad de usuarios de la tarjeta de crédito abarcados por este, resulta evidente que la acción se tornaría de imposible procedencia, en tanto y en cuanto la entidad accionante –que, tal como se señaló en el considerando III), no obra como apoderada de los usuarios, sino por la legitimación colectiva que la LDC le reconoce- no puede conocer a ciencia cierta cuál o cuáles de los usuarios impugnaron el resumen y tampoco puede exigir de ellos, individualmente considerados, que hayan procedido a realizar esta impugnación en forma previa a la interposición de la demanda. Incorporar un requisito de este tipo importaría tornar en letra muerta la posibilidad de interponer una acción colectiva en procura de la restitución de sumas de dinero, que está expresamente establecida en el art. 54 de la LDC. En segundo término y más importante aún, es que el procedimiento de impugnación del resumen de la tarjeta previsto a partir del art. 26 de la ley 25.065 resulta aplicable, conforme surge de esta norma, para el caso en que exista un error en la liquidación practicada, supuesto diferente al de autos. Tal como se señaló, no existe controversia en que la entidad incluyó un cargo de cobranza, y el importe correspondiente a cada una de las categorías de usuarios en mora. Tampoco se cuestiona que, en función de los días en que se encuentra en mora cada usuario, se cobraba un monto diferente. Tampoco se señala que la entidad hubiere cobrado los cargos a un usuario que no se encontraba en mora o que perteneciera a una categoría diferente. Lo que se ha reputado ilícito es el ejercicio de la cláusula en cuestión, consistente en generar al usuario un débito superior a lo efectivamente abonado a terceros por la entidad emisora. Ello no importa la existencia de un error en la liquidación, pues estas siempre se hicieron por el monto informado previamente a los usuarios en función de la categoría de morosidad en la

que se encontraban, sino que ha existido una intención deliberada de cobrar más de lo efectivamente gastado en gestiones de cobranza. La determinación de esta cuestión, por otra parte, resultaría imposible de realizar para cada usuario si pusiera como coto el plazo de treinta días previsto en el art. 26 de la LTC, pues depende del análisis de imbricadas circunstancias de hecho derivadas del análisis de la contabilidad de la empresa emisora a las que el usuario no puede acceder. No puede compararse, en este sentido, que un comercio adherido le esté cobrando al usuario por una operación que este no realizó o por un importe diferente al real, motivos usuales por los cuales se impugna al resumen, con la situación que tuvo lugar en estos autos. Por tanto, el cuestionamiento respecto a la falta de impugnación del resumen no resulta atendible.

Deslindado esto, entiendo que el reclamo resulta procedente en cuanto a este punto, con las particularidades que se describen a continuación.

En primer término, tal como surge de los considerandos III) y IV), he entendido que la cláusula cuestionada no resulta abusiva por sí, pero que, en el caso concreto, se ha demostrado que el ejercicio de la misma por parte de la entidad accionada, en cierto período de tiempo, ha constituido una verdadera práctica abusiva. Ello torna aplicable el art. 8 bis de la ley 24.240, que establece las consecuencias específicas frente a la existencia de estas prácticas en su párrafo tercero, que prescribe: *“Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”*. Es decir que las consecuencias frente a una práctica abusiva, en el plano judicial, consisten en concreto en la aplicación del daño punitivo y también en el resarcimiento del daño ocasionado al consumidor, más allá de la facultad que tiene la autoridad administrativa de aplicación de la ley de imponerle al proveedor las sanciones previstas en el art. 47 de la LDC.

En función de ello, entiendo que esta petición de restitución de lo cobrado indebidamente importa, en definitiva, el reclamo de los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios de la tarjeta en el caso concreto, pues estos resultaron perjudicados económicamente al tener que abonar una deuda que no se correspondía con lo efectivamente erogado a terceros por Tarjeta Grupar en virtud de la gestión de cobranza. Esa diferencia entre lo abonado efectivamente por Tarjeta Grupar en función de las gestiones de cobranza y lo que los usuarios de la tarjeta tuvieron que pagar por el cargo cuestionado es, precisamente, la medida mínima del daño ocasionado a estos y que la pretensión en particular pretende resarcir, a través de la restitución de esa diferencia. Es con este sentido que el tercer párrafo del art. 54 de la ley 24.240, al tratar las acciones colectivas, establece lo siguiente: *“Si la cuestión tuviese contenido patrimonial establecerá las pautas para la reparación económica o el procedimiento para su determinación sobre la base del principio de reparación integral. Si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado. Si se trata de daños diferenciados para cada consumidor o usuario, de ser factible se establecerán grupos o clases de cada uno de ellos y, por vía incidental, podrán éstos estimar y demandar la indemnización particular que les corresponda”*. Ello implica que, dentro del capítulo resarcitorio, la propia ley reconoce tanto la restitución de sumas de dinero, sentando pautas para ello, como la posibilidad de la existencia de otros daños individuales para los consumidores o usuarios, habiéndose reclamado en este caso solo la restitución de lo cobrado en exceso.

No obstante ello, en este punto sí corresponde realizar una distinción entre lo devengado por la demandada a sus clientes con motivo del rubro en cuestión y lo efectivamente cobrado a sus usuarios por este. Es que si bien resulta reprobable e ilícito el solo hecho de haber

generado el cargo por un monto indebido como se indicó en el considerando IV) en cuanto ello constituye una práctica abusiva, desde otro costado, una pretensión que persigue el reintegro de lo cobrado indebidamente solo puede proceder en la medida en que el usuario hubiere abonado el cargo que se le cobraba en demasía. Esta cuestión no ha sido respondida en la pericial contable, en la cual el perito no tuvo a disposición la totalidad de los libros y contabilidad de la empresa demandada, sino únicamente lo que esta le entregó al experto, resultando evidente que, frente a una acción colectiva como la de autos, el importe concreto de lo efectivamente cobrado por la entidad emisora de tarjeta de crédito a sus usuarios por el cargo solo puede ser establecido en función de la documentación que la entidad ponga a disposición. Así, existe una evidente imposibilidad para la actora, no imputable a esta, en cuanto a la prueba de los importes devengados que efectivamente cobró la accionada a sus usuarios por los cargos cuestionados, la que depende exclusivamente de la contabilidad de Tarjeta Grupar.

En función de ello y en virtud de lo dispuesto por los arts. 333 y ss. del CPCC y 54 de la LDC, corresponde que en la presente sentencia se fijen las pautas para la restitución de las sumas de dinero en cuestión, correspondiendo diferir para la etapa de ejecución de sentencia el valor del importe a devolver a los usuarios de la tarjeta demandada afectados por el cargo. Para ello, deberá iniciarse en la etapa de ejecución de sentencia el incidente de relación de daños, resultando aplicable el procedimiento previsto en los arts. 812 y ss. del CPCC. En el caso de que la incidentada cuestionare el monto en función de lo previsto por el art. 815 del CPCC y se ofreciera como prueba la pericial contable, esta deberá ser realizada, por el mismo perito contador que ya está interviniendo en el expediente.

A los fines de determinar el monto en concepto de restitución, deberán utilizarse las siguientes bases, en función de lo previsto por el art. 333, última parte, del CPCC.

En primer lugar, se tomará en cuenta el importe histórico de \$2.155.659,50, que se corresponde con lo que la demandada acreditó haber abonado por gastos de gestión de

cobranza por el período que va de agosto de 2015 a enero de 2018.

En segundo lugar, teniendo en cuenta que para ese mismo período que va desde los meses de agosto de 2015 a enero de 2018 se devengó a cargo de los clientes en mora un importe histórico que ascendió a \$22.013.324, deberá establecerse el monto que, en función de ese cargo y para los períodos en cuestión, fue efectivamente cobrado a los usuarios de la tarjeta de crédito.

Teniendo en cuenta estas dos variables, entonces, el importe histórico a reconocer en concepto de restitución a los usuarios afectados resultará de la diferencia entre lo abonado por Tarjeta Grupar en concepto de gestión de cobranza conforme el importe indicado precedentemente –esto es, \$2.155.659,50- y el monto cobrado efectivamente a los usuarios por el cargo a determinarse en la etapa de ejecución de sentencia.

Por otra parte, teniendo en cuenta la evidente dificultad para establecer una fecha distinta para el cómputo de los intereses en función del día en que hubieren sido cobrados los créditos respectivos a los 32.533 usuarios afectados por el cobro del cargo en cuestión, corresponde establecer que la suma resultante llevará intereses desde el día en que se inició la presente demanda, esto es, 01/02/2018 y hasta su efectivo pago.

En relación a la tasa de interés aplicable, le asiste razón a la actora en el sentido de que la reglamentación del Banco Central fija un interés específico aplicable al caso, la que corresponde considerar como tasa de interés legal en los términos de los arts. 767 y 768, inc. b), del CCCN). Así, el art. 2.3.5.1. de la normativa sobre protección de los usuarios de servicios financieros, prescribe que todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:...ii) cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros les cobraron a los sujetos obligados en relación con servicios prestados a los usuarios y/o, deberá ser reintegrado al usuario, junto con sus intereses y a ese efecto, el sujeto obligado deberá aplicar 1,5 veces la tasa promedio correspondiente al período comprendido entre el momento en que la citada diferencia hubiera

sido exigible -en este caso en concreto, el 01/02/2018- y el de su efectiva cancelación, computado a partir de la encuesta diaria de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días –de pesos o dólares estadounidenses, según la moneda de la operación– informada por el BCRA sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados. Cuando la tasa correspondiente a tal encuesta no estuviera disponible, se deberá tomar la última informada. Esta será, por tanto, la tasa de interés aplicable a la restitución de las sumas en cuestión.

En relación a la forma en que se llevará a cabo la restitución, el art. 54 de la LDC prescribe que si se trata de la restitución de sumas de dinero se hará por los mismos medios que fueron percibidas; de no ser ello posible, mediante sistemas que permitan que los afectados puedan acceder a la reparación y, si no pudieran ser individualizados, el juez fijará la manera en que el resarcimiento sea instrumentado, en la forma que más beneficie al grupo afectado.

Al respecto, el referido art. 2.3.5.1 establece un procedimiento de restitución específico para este supuesto, que consiste en que cuando el usuario posea en la entidad financiera obligada una cuenta a la vista que se halle abierta a su nombre, esta deberá acreditar ese importe en dicha cuenta en forma automática sin necesidad de requerimiento expreso. Si ello no fuera posible o no se tratara de una entidad financiera, el importe del reintegro deberá ser acreditado en una tarjeta de crédito de su titularidad o detráído del saldo vigente de la financiación que lo generó. Posteriormente, deberá notificarse la acreditación del reintegro o, en su caso, su puesta a disposición mediante aviso efectuado a través de medios electrónicos –cajeros automáticos, banca por Internet (“home banking”), etc.– y/o servicios telefónicos –tales como mensajes de texto y/o voz– y: a) documento escrito dirigido a su domicilio –en forma separada de cualquier otra información que se le remita (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa–; o b) a su correo electrónico –en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación–..

Este procedimiento, en principio, resulta aplicable para la restitución que se ordena en virtud

de sentencias judiciales como la que se dicta en autos. Así, prevé el art. 2.3.5.1 que: “*Estas disposiciones serán de aplicación a los efectos de dar cumplimiento a acuerdos extrajudiciales homologados, acuerdos homologados por acciones colectivas (artículo 54 de la Ley 24.240) o sentencias judiciales, en la medida en que no se opongan a lo previsto en esos acuerdos o a lo dispuesto por los poderes públicos de las distintas jurisdicciones*”.

Ahora bien, más allá de lo expuesto, no puede soslayarse que en los presentes autos, la demandada se encuentra en quiebra, habiendo sido desapoderada de sus bienes y de la administración y disposición de su patrimonio, quedando su administración a cargo del síndico, quien participa de su disposición en función de los límites y reglas establecidos en la norma concursal y con la necesaria intervención del juez de la quiebra.

Por tanto, entiendo que, una vez que se establezca el importe del crédito pertinente en la etapa de ejecución de sentencia, la entidad accionante deberá ocurrir por ante el juez concursal a los efectos establecidos por la ley 24.522, siendo el magistrado de este fuero el que deberá establecer, en caso de resultar procedente, cómo se realizará la restitución de los importes a los usuarios afectados.

VII) Tercera pretensión: Daño punitivo. Finalmente, la entidad accionante solicita la aplicación de una multa civil a la demandada, en los términos del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, persiguiendo el equivalente al máximo legal previsto, el que en oportunidad de interponer la demanda equivale a la suma de pesos cinco millones (\$5.000.000). Asimismo, solicita que el importe total de la multa en concepto de punitivo sea distribuido en partes iguales entre todos los usuarios afectados en los últimos cinco años, según surja de la prueba a rendirse.

Entiende que en consideración de la conducta asumida por el proveedor, la especial operatoria sistemática y de alcance general que ejecuta en expresa violación a normas específicas que regulan su actividad, no caben dudas de la procedente de este rubro en el caso de marras. Que se constatan todos los elementos tanto subjetivos como objetivos que la jurisprudencia ha

determinado como necesarios para que proceda dicho rubro. Requisito objetivo: Manifiesta que la demandada ejecuta una operatoria sistemática y general a todos sus usuarios, la cual consiste en percibir cobros indebidos so pretexto de traerse de un supuesto “cargo”. Que la operatoria se viene llevando a cabo desde hace años y ha afectado y afecta actualmente a miles de usuarios. Que, por lo tanto, tenemos la existencia de una víctima, de un hecho concreto y de un proveedor que no cumplió con sus obligaciones legales o contractuales. Requisito subjetivo: Expone que la demandada ejecuta la cuestionada operatoria sistemática con pleno conocimiento de la ilegalidad de su proceder. Que confunde al usuario calificando mal un accionar (denominado “cargo”) cuando no es otra cosa que una sanción encubierta al usuario que incurre en mora, conducta que es expresamente prohibida por la ley y que en una empresa de la envergadura y dimensión de la demandada no puede ignorar. Que es patente la intencionalidad de la accionada de encubrir su accionar ilícito disimulando los cobros indebidos bajo denominaciones de apariencia legal. Que no es menor el objeto final, el cual no puede ser otro que beneficiarse no solo al obtener una exorbitante cantidad de ingresos en forma directa a través del cobro indebido, sino a través del amedrentamiento ilegal que implica cobrar automáticamente un concepto por el solo hecho de incurrir en un atraso. De manera liminar, cabe precisar que los daños punitivos son *“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”* (PIZARRO, Ramón Daniel, “Daño Moral”, p. 453, Hammurabi, Bs. As., 1996). Así las cosas, en el marco de un reclamo bajo la órbita del derecho del consumo, como es el caso, la suma de dinero se manda a pagar al proveedor de bienes o servicios en favor del consumidor víctima del ilícito, y su imposición persigue esencialmente la de punir graves inconductas del proveedor, como así también de funcionar como preventiva de conductas posteriores similares.

Bajo tales lineamientos, entiendo que en las presentes actuaciones se encuentran acreditados los requisitos para que el daño punitivo proceda, por los motivos que se expondrán a continuación.

En primer lugar, entiendo que se ha probado en autos, como dije, que la demandada ha violado la normativa dispuesta por el Banco Central en perjuicio de los intereses económicos de los consumidores y ha utilizado una cláusula contractual lícita como medio para obtener una ganancia ajena al régimen jurídico de las entidades financieras puesto que el cargo en cuestión, en lugar de importar un recupero de lo abonado por la tarjeta, significó una fuente de lucro para la entidad demandada. Por eso, frente a tal conducta acreditada en autos, la autorización del cargo por parte de la entidad administrativa de contralor no puede ser utilizado como argumento para la improcedencia del daño punitivo, como la accionada postuló en la contestación de demanda y sus alegatos.

En segundo término, como ya señalé anteriormente, debe considerarse que en este caso se trata de una conducta sistemática por parte de la demandada, en el sentido que dicho cargo fue impuesto a múltiples clientes, obteniendo, como dije, un importante rédito económico por ello.

En tercer lugar, debe considerarse particularmente lo informado por la Dirección de Defensa del Consumidor a f. 213 en el sentido que Tarjeta Grupar registra 148 denuncias iniciadas en su contra en dicha repartición desde el año 2011 hasta el año 2019, lo que da cuenta de una reiteración de conductas lesivas por parte de la firma demandada de los derechos de los consumidores.

En síntesis, entiendo que la conducta de Tarjeta Grupar respecto del actor se ha caracterizado por el desdén y desaprensión dentro y fuera del proceso, lo que genera un claro menoscabo de los derechos del consumidor, sumado al grave incumplimiento de la accionada de las obligaciones a su cargo, todo lo cual justifica la imposición de la multa civil por daño punitivo que recoge el art. 52 bis de la Ley 24.240 a favor de Usuarios y Consumidores

Unidos, con el objeto de sancionar al demandado por su accionar, como así también para prevenir iguales conducta a futuro.

Así las cosas, a los fines de la delimitación del daño punitivo, existen diversas pautas orientadoras. Una de ellas es la aplicación por analogía de las consignadas en el art. 49 de la LDC para la aplicación y graduación de las sanciones en sede administrativa en tanto dispone: *“...se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho..”*. Va de suyo que la gravedad de la conducta es uno de los parámetros más importantes a considerar, ya que, si la conducta de la demandada pone en riesgo la integridad física o salud de él o los consumidores, claramente amerita una sanción de monto elevado.

Cabe tener presente, como refiere la accionante en la presentación de fecha 24/02/2023, que mediante ley 27.701 de fecha 01/12/2022 se modificó el importe máximo de la multa prevista en el art. 47, inc. b) de la ley 24.240, que ahora asciende a dos mil cien canastas básicas total para el hogar 3, que publica el INDEC, siendo este actualmente el tope máximo que prevé el art. 52 bis de la LDC para el daño punitivo. La canasta básica total para el hogar 3 para octubre de 2024, según surge del sitio web del INDEC, ascendió a \$1.037.671,70. La parte accionante, por otra parte, en su libelo inicial, solicitó que se condenara al pago de daño punitivo por el importe máximo establecido en la ley, cuantificándolo en demanda en el importe máximo otrora establecido por la ley 24.240, que ascendía a \$5.000.000.

Por mi parte, entiendo que, habiéndose verificado que la conducta asumida por la demandada causó perjuicios patrimoniales para sus usuarios al crear créditos indebidos en contra de estos, el importe total de este crédito indebido resulta un elemento relevante para cuantificar el daño punitivo, pues representa precisamente la ganancia que se procuró obtener a través de la práctica abusiva en cuestión. Revisada la diferencia entre el importe devengado a los usuarios

y el efectivamente abonado por la demandada por gestiones de cobranza, arroja un guarismo aproximado a veinte millones de pesos (\$20.000.000), equivalente a 19,27 canastas básicas, y que entiendo es el importe que corresponde aplicar en concepto de daño punitivo, lo que así resuelvo.

Dicha suma llevará intereses desde la fecha de la sentencia y hasta su efectivo pago, compartiendo quien suscribe el criterio sentado por el Superior Tribunal de Justicia de Córdoba en la sentencia N° 52 del 29/04/2022, en autos “VENDIVENGO, MIRTA SUSANA C/ TELECOM ARGENTINA S.A. - ABREVIADO - RECURSO DE CASACIÓN” EXPTE. N.º 6953310”: *“Resulta indiscutible que la dilucidación de la naturaleza de los daños punitivos como verdaderas sanciones o multas civiles, tiene importantes implicancias prácticas, entre las que cabe señalar, la relativa al cómputo de los accesorios. En efecto, habiéndose descartado el carácter indemnizatorio-resarcitorio del instituto, se aprecia como clara consecuencia de su carácter de multa privada que la condena dispuesta en tal concepto no podría generar intereses moratorios sino recién a partir de su aplicación por parte del magistrado....tratándose los daños punitivos de una multa, los intereses moratorios sólo pueden devengarse con posterioridad a su imposición por sentencia firme, y en su caso, vencido el plazo fijado para el cumplimiento”*.

En relación al destino de la multa, entiendo ajustado a derecho lo requerido en demanda, en el sentido de que dicho importe se distribuya en parte iguales entre todos los usuarios afectados por el cargo, cuya cantidad fuera establecida en la pericia contable practicada en autos, resultando aplicable para esta restitución lo señalado en el párrafo final del considerando VI).

VIII) Tasa de interés aplicable al daño punitivo y a las costas. Seguidamente corresponde establecer la tasa de interés aplicable para el rubro daño punitivo y las costas.

En este sentido, corresponde estar a la tasa de interés de uso judicial fijada por el Tribunal Superior de Justicia, esto es, la Tasa Pasiva que publica el BCRA con más un plus de interés del 3% nominal mensual, parámetro establecido por la Sala Laboral en sentencia N° 128 de

fecha 01/09/2023 dictada en autos “SEREN SERGIO ENRIQUE C/ DERUDDER HERMANOS S.R.L. – ORDINARIO DESPIDO” RECURSO DIRECTO – EXPTE. N° 3281572” desde el 01/01/2023 hasta el efectivo pago, criterio que ha ratificado en precedentes posteriores –véase sentencia n° 2 de fecha 19/02/2024 dictada en autos “DIAZ VIUDA DE GARAY HOTENCIA PETRONA C/ BARBERO CEREALES S.A. Y OTRO – ORDINARIO – OTROS (LABORAL)” RECURSO DE CASACIÓN – 467242” y sentencia n° 14 de fecha 04/03/2024 dictada en autos “ARRASCOYITA, SEBASTIÁN OMAR C/ LA CAJA ART S.A. (HOY EXPERTA S.A.) – LEY 24.557 – EXPEDIENTES REMITIDOS POR LA JUSTICIA – RECURSOS DE CASACIÓN E INCONSTITUCIONALIDAD – 3196026”.

IX) Costas. En cuanto a las costas, entiendo que corresponde imponerlas en su totalidad a la demandada Tarjeta Grupar S.A., atento resultar vencida (art. 130 del C.P.C.C.) y no advertir mérito de imponerlas de otra manera.

X) Honorarios de los letrados. En cuanto a los honorarios de los letrados de la parte actora, Dres. Juan Exequiel Vergara y Darío Alejandro Di Noto, cabe tener presente lo dispuesto por el art. 31 del C.A. que dispone expresamente: “*Para el abogado de la parte actora, la base regulatoria será el monto de la sentencia...*”. Sin perjuicio de ello, se advierte que en autos aún no existe base definitiva para la regulación de honorarios–conforme surge de expuesto en el considerando VI)-, por lo que corresponde fijar los emolumentos en forma provisoria.

Para establecer entonces los emolumentos provisorios, tengo en cuenta que si se ha cuantificado la pretensión por daño punitivo en la suma de pesos veinte millones (\$20.000.000), por lo que corresponde tomar en cuenta ese importe a los efectos de realizar la regulación provisoria. Ese monto es inferior a cinco unidades económicas, por lo que corresponde tomar un punto de la escala del art. 36 del CA entre el 20% y el 25%, entendiendo quien suscribe que, en función del valor y eficacia de la defensa, la novedad de los problemas jurídicos debatidos y el éxito obtenido (art. 39, incs. 1), 3) y 5, ley 9459),

corresponde aplicar un punto más sobre el punto medio, esto es, 23,5%-. Realizados los cálculos pertinentes ($\$20.000.000 \times 23,5\% = \$4.600.000$), corresponde regular en esta oportunidad provisoriamente los emolumentos de los Dres. Juan Exequiel Vergara y Darío Alejandro Di Noto, en conjunto y proporción de ley, por su labor en autos, en la suma de pesos cuatro millones setecientos mil ($\$4.700.000$).

No se regulan los aranceles en esta oportunidad a los letrados del demandado, Julio Manuel González y Gabriel María Astarloa, en virtud de lo dispuesto por el art. 26 de la Ley 9459, interpretado en sentido contrario.

XI) Honorarios de los peritos. Finalmente, resta regular honorarios a los peritos oficiales interviniente en autos, Informático Jorge M. Maldonado y Contador Andrés Jorge García. Sobre el punto, el art. 49 Inc. 1) de la ley 9459 establece que *“A los peritos designados por sorteo, se les regulará entre ocho (8) y ciento cincuenta (150) Jus, aplicándose las reglas de evaluación cualitativa del artículo 39 de esta Ley, en cuanto le sean compatibles, debiendo el juzgador evaluar el tiempo probable que le ha insumido la realización de la labor pericial”*.

Bajo tales lineamientos, repárese que las tareas del perito Informático Jorge M. Maldonado ha consistido en la aceptación del cargo y la participación en el acta de inicio de tarea pericial, más este no ha presentado, en conjunto con el perito contador, el dictamen. Adviértase que dicho profesional no suscribe el informe pericial contable. De esta manera, entiendo que le corresponde 4 jus por la aceptación del cargo y el inicio de las tareas periciales.

Por su parte, el perito contador ha realizado el dictamen pericial en forma fundada y completa, respondiendo la totalidad de los puntos periciales. Tengo en cuenta que el informe de este perito ha sido sumamente relevante para la resolución del caso, sumado a que ha requerido un considerable tiempo para su realización y cierta complejidad en la labor encomendada, puesto que debió analizar múltiple documental para elaborar su informe. Entiendo que, en este caso en particular y teniendo en cuenta lo antes expuesto, al perito contador le corresponden 30 jus por la labor realizada.

En consecuencia, corresponde regular los honorarios definitivos del perito informático Jorge M. Maldonado, por su labor en autos, en la suma de pesos ciento dieciocho mil seiscientos ocho con ochenta y cuatro centavos (\$118.608,84) y los del perito contador Andrés Jorge García, en la suma de pesos ochocientos ochenta y nueve mil quinientos sesenta y seis con treinta centavos (\$889.566,30), con más el 10% de dicho monto para el perito contador en concepto de aporte a la Caja de Previsión Social de Contadores conforme lo dispuesto en la Resolución N° 12/2012 reglamentaria del art. 7°, Ley 8349 (modificada por la Ley 10050), lo que se traduce en la suma de pesos ochenta y ocho mil novecientos cincuenta y seis con sesenta y tres centavos (\$88.956,63).

Por todo lo expuesto,

RESUELVO: 1°) Hacer lugar a la acción colectiva iniciada por Usuarios y Consumidores Unidos en contra de Tarjeta Grupar S.A., y en consecuencia, condenar a esta última a que abone la suma de pesos veinte millones (\$20.000.000) en concepto de daño punitivo, con más los intereses establecidos en el considerando VIII), debiendo asimismo reintegrar los importes que hubiere cobrado indebidamente a sus usuarios por el concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", mencionado en los resúmenes como "Comisión por Mora", difiriendo para la etapa de ejecución de sentencia la cuantificación de estos, la que deberá ser realizada conforme los lineamientos dispuestos en el considerando VI). 2°) Declarar abstracta la pretensión de cese de cobro a los usuarios del servicio de tarjeta de crédito del concepto denominado "Cargo por Gestión de Cobranza", mencionado en los resúmenes como "Comisión por Mora". 3°) Imponer las costas de los presentes obrados a la demandada vencida Tarjeta Grupar S.A. (art. 130 del C.P.C.C.). 4°) Regular provisoriamente los emolumentos de los Dres. Juan Exequiel Vergara y Darío Alejandro Di Noto, en conjunto y proporción de ley, por su labor en autos, en la suma de pesos cuatro millones setecientos mil (\$4.700.000). No regular los aranceles en esta oportunidad a los letrados de la demandada, Julio Manuel González y Gabriel María Astarloa, en virtud de lo dispuesto por el art. 26 de la

Ley 9459, interpretado en sentido contrario. 5°) Regular los honorarios definitivos del perito informático Jorge M. Maldonado, por su labor en autos, en la suma de pesos ciento dieciocho mil seiscientos ocho con ochenta y cuatro centavos (\$118.608,84). Regular los honorarios definitivos del perito contador Andrés Jorge García, por las tareas en estos obrados, en la suma de pesos ochocientos ochenta y nueve mil quinientos sesenta y seis con treinta centavos (\$889.566,30), con más la suma de pesos ochenta y ocho mil novecientos cincuenta y seis con sesenta y tres centavos (\$88.956,63) en concepto de aporte a la Caja de Previsión Social de Contadores conforme lo dispuesto en la Resolución N° 12/2012 reglamentaria del art. 7°, Ley 8349 (modificada por la Ley 10050). **Protocolícese y hágase saber.**

Texto Firmado digitalmente por:

CAFFERATA Juan Manuel

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2024.12.06