



21000050912985  
Zona

**CO** Sala **C**

Fecha de emisión de la Cédula: 30/diciembre/2021

Sr/a: VERBIC FRANCISCO

Domicilio: 20278825745

Tipo de domicilio

**Electrónico**

Carácter: **Sin Asignación**  
Observaciones Especiales: **Sin Asignación**  
Copias: **S**

21000050912985

Tribunal: CAMARA COMERCIAL - SALA C - sito en Av. Roque Saenz Peña 1211 - Piso 4° - CABA

Hago saber a Ud- que en el Expte Nro. **1658 / 2014** caratulado:  
**USUARIOS Y CONSUMIDORES UNIDOS c/ TARSHOP S.A. s/ORDINARIO**  
en trámite ante este Tribunal, se ha dictado la siguiente resolución:

SE ADJUNTA COPIA DE SENTENCIA DEFINITIVA.- Según copia que se acompaña.  
Queda Ud. legalmente notificado  
Fdo.: MANUEL RUFINO TRUEBA, PROSECRETARIO DE CAMARA



21000050912985





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

En Buenos Aires a los 30 días del mes de diciembre de dos mil veintiuno, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer en los autos “**Usuarios y Consumidores Unidos c/ Tarshop SA s/ ordinario**” (Expediente N° 1658/2014; Juzgado N° 11, Secretaría N° 21) en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Julia Villanueva (9) y Eduardo R. Machin (7).

Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN).

Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 1291/1322?

La señora juez Julia Villanueva dice:

**I. La sentencia.**

1. Mediante el pronunciamiento dictado a fs. 1291/1322, el señor juez de grado admitió parcialmente la demanda promovida por Asociación Civil de Usuarios y Consumidores Unidos contra Tarshop SA.

Condenó entonces a esta última a reintegrar a sus clientes -fueran o no actuales- las sumas de dinero que les había cobrado por la comisión individualizada como “*impugnación o reclamo no válido*” desde el 07.02.2011, más intereses calculados a la tasa activa que aplica el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de descuento a treinta días.

Impuso sobre la demandante la carga de comunicar de modo fehaciente a los beneficiarios que los fondos habrían de encontrarse a su disposición y consideró que el destino del remanente se establecería recién cuando se verificara si existía o no.

Para así decidir, declaró la nulidad de la cláusula que había impuesto sobre los clientes la obligación de pagar cierta suma de dinero si cuestionaban



infructuosamente un consumo, solución a la que arribó por considerar que esa cláusula restringía el derecho que a los nombrados reconocía el art. 26 de la ley 25.065, ampliando en forma abusiva los de la entidad bancaria.

En cambio, rechazó la pretensión de la demandante de que se restituyera a los involucrados el cargo denominado “*utilización del servicio de cajeros automáticos*” toda vez que, según sostuvo el *a quo*, de la prueba rendida en la causa surgía que lo percibido por dicho concepto había respondido al costo de un servicio efectivamente prestado por un tercero a quien la demandada le había pagado, trasladando el costo respectivo en los términos de la Comunicación “A”5460 BCRA punto 2.3.2.1.

En otro orden, consideró que la entidad no había cobrado el cargo de “*seguro de vida colectivo sobre saldos deudores*” en exceso, posición que sustentó en que los montos percibidos por ella habían sido acordes a los valores de mercado, tal como surgía del resultado del peritaje contable producido en autos y de la respuesta del Banco Central de la República Argentina.

En cambio, consideró que la demandada había incumplido con lo dispuesto en el punto 2.4.2 de la Comunicación “A” 5460 BCRA en lo que refiere a la obligación de las entidades financieras de brindar información clara, íntegra y precisa acerca de los cargos y comisiones que cobrarán, por lo que le ordenó dar estricto cumplimiento a lo previsto en dicha norma con respecto a los cargos cuestionados en esta *litis*, como así también en relación con las primas de los seguros de vida.

A fin de fundar tal aspecto de su pronunciamiento, destacó que ni en la aludida página web, ni en el anexo I de las condiciones particulares de la tarjeta “shopping”, era fácil acceder a la información relativa a las tasas, cargos y comisiones, ni verificar el fundamento por el cual éstos eran cobrados.





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

Hizo lugar a la multa civil requerida por la actora en los términos del art. 52 de la LDC y la fijó en la suma de pesos un millón.

Finalmente, condenó a la demandada al pago de las costas del juicio por haber resultado sustancialmente vencida.

**II. Los recursos.**

1. La sentencia fue apelada por ambas partes.

2. La accionante se queja de que el magistrado de grado haya rechazado su pedido de nulidad del cargo individualizado como “*utilización de cajero automático*”.

Afirma que ese cargo no puede trasladarse a los usuarios porque constituye parte de la tarea normal y habitual de la demandada y asevera que, aun si no se compartiera ese postulado, dicho cargo resulta manifiestamente abusivo para los clientes que tienen sus domicilios en lugares distintos a los de la sede principal o sucursales de “Tarshop”.

Se queja de que el *a quo* no haya valorado la prueba informativa que cita, de la que surge, según su ver, que los montos percibidos por la demandada por dicho cargo superan los que ella pagaba por ese supuesto servicio a las empresas de cajeros automáticos; y cuestiona que el sentenciante haya omitido ponderar que su adversaria no había exhibido los contratos que había celebrado con las aludidas empresas, ni había informado cómo se calculaba la facturación que mantenía con ellas.

De ello deriva que “Tarshop” no acreditó que el monto que percibe por dicho cargo refleje exclusivamente el costo de un verdadero servicio en los términos dispuestos por la Comunicación “A” 5460 BCRA, punto 2.3.2.1, de lo cual deduce que el magistrado aplicó el “deber de colaboración” del art. 53 de la LDC exactamente al revés de lo previsto en esa norma.

3. En otro orden de ideas, cuestiona la forma en que el sentenciante determinó que debía restituirse la comisión denominada “*impugnación o reclamo no válido*”.



Por un lado, se queja del *dies a quo* adoptado para el cómputo del plazo de prescripción trienal, pues se omitió contemplar el efecto suspensivo de la mediación prejudicial; y, por el otro, cuestiona la tasa de interés aplicada, solicitando que se utilice la que demandada aplica a sus clientes morosos.

Se agravia, además, de que el señor juez haya impuesto sobre su parte la obligación de notificar a los beneficiarios que ellos tendrán sumas por cobrar y critica que no se haya establecido el destino del posible remanente.

4. También se queja del rechazo a su pretensión vinculada con lo cobrado en exceso por el “*seguro de vida de saldo deudor*”, sosteniendo que, contrariamente a lo que fuera expresado por el juez, el BCRA no informó que el valor percibido por la demandada fuera acorde a los valores de mercado, a lo que agrega que el precio no se pudo acreditar en el peritaje contable por falta de colaboración de su contraria.

5. Finalmente, se agravia del monto fijado en la sentencia en concepto de daño punitivo, considerando que ese monto es dogmático e insuficiente, por las razones que expresa.

6. De su lado, la demandada se queja de que el sentenciante haya considerado que el cobro de la comisión “*reclamo no válido*” restringía el derecho del consumidor a cuestionar los consumos, explicando que ello es equivocado dado que se trataba de un procedimiento gratuito y que esa comisión sólo se devengaba en caso de que la impugnación hubiera sido improcedente por un error del cliente.

Afirma que se trataba de una comisión legítima, debidamente informada y aceptada por el usuario, que hallaba su causa en las tareas que su parte debía realizar para investigar la autenticidad de una compra que hubiera sido desconocida por el cliente.

Tras poner de resalto que se podía acceder fácilmente –a través de su sitio web- a toda la información requerida por la Comunicación “A” 5460 BCRA, sostiene que la sentencia es arbitraria pues el juez concluyó allí, sin





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

fundamento, que su parte había incumplido los parámetros estatuidos en la norma recién citada.

Critica también la condena por daño punitivo: por un lado, por considerar que no se acreditó el presupuesto subjetivo que habilitaba su aplicación (es decir que hubiera existido intención de provocar un daño o que su conducta hubiera sido reincidente); y, por el otro, se agravia del monto de dicha multa en tanto resultaba veintiocho veces más elevada que el beneficio obtenido por el único cargo que había sido declarado nulo.

Finalmente, se agravia de las costas, sosteniendo al efecto que, dado que sólo prosperó uno de los cinco reclamos que habían sido deducidos por la accionante, ellas hubieran debido ser distribuidas del modo autorizado por el art. 71 CPCC.

**III. La solución.**

1. Como surge de la reseña que antecede, la asociación de consumidores presentada en autos demandó el reintegro de las sumas que habían sido cobradas por Tarshop SA a sus clientes con motivo de la aplicación de los cargos identificados como “*utilización de cajero automático*” e “*impugnación o reclamo no válido*”, requiriendo, además, la devolución de lo que le imputó haber percibido en exceso por las primas del seguro de vida de saldo deudor.

El señor juez de primera instancia hizo lugar parcialmente a la acción, condenando a la demandada a reintegrar el segundo de esos conceptos, a abonar una multa civil y a cumplir con el deber de información en los términos que indicó, lo cual motivó los agravios de ambas partes que he sintetizado en el punto anterior.

2. Comparto todas y cada una de las consideraciones vertidas por la Señora Fiscal General ante esta Cámara en el dictamen que antecede, por lo que he de proponer a mi distinguido colega resolver los recursos articulados



del modo propuesto en ese dictamen, a cuyos fundamentos me remito por razones de brevedad.

En ese marco, sólo he de tratar algunas cuestiones particulares acerca de las cuales considero pertinente abundar.

3. Respecto del agravio de la actora vinculado con el rechazo de la comisión que la demandada cobraba por el uso de los cajeros automáticos, es necesario destacar que ha quedado firme -pues no ha merecido ningún cuestionamiento- lo afirmado en la sentencia acerca de que ese cobro no importó ninguna “comisión”, sino un cargo mediante el cual la entidad trasladó a los usuarios aquello que, a su vez, sufragaba a los propietarios de los referidos cajeros (ver peritaje contable, fs. 746 vta).

Del peritaje producido en autos resulta, además, que la entidad exhibió las facturas emitidas por los proveedores respectivos, todo lo cual permitió a la perito contadora arribar al valor unitario que a cada uno de los clientes había sido cobrado (ver fs. 736).

Todo esto, a su vez, fue informado al Banco Central de la República Argentina, quien produjo para esta causa el informe que obra a fs. 719, exponiendo que la operatoria no había presentado objeciones (ver fs. 719).

En tal contexto, los cuestionamientos de la quejosa son insustanciales.

Así, lo alegado acerca de que la demandada -según sostuvo la recurrente- no podía trasladar ese costo es inconducente porque, contrariamente a lo que se sostiene en el recurso, Tarshop SA no fue un banco, por lo que tampoco puede aceptarse que su tarea habitual hubiera sido la de dar adelantos en efectivo a través de cajeros automáticos de la red Link o Banelco.

También insustancial es el cuestionamiento relacionado con la “sub clase” de usuarios que tenían sus domicilios en lugares lejanos a Tarshop; pues, como es claro, eso dato sólo exhibe una elección personal de los involucrados de vincularse a la demandada a pesar de sus circunstancias,





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

elección que de ningún modo podría haber colocado a esta en la necesidad de “proveerles cercanía gratuita” a través de cajeros.

Por lo demás, si la actora consideraba tan esencial contar con los contratos que la demandada había celebrado con las compañías que le prestaban el servicio en cuestión, bien pudo haberlos requerido ella misma, que no es una consumidora desvalida, sino una asociación que se supone especialmente idónea para defender al conjunto de quienes revisten esa calidad -siendo ese, precisamente, el sustento de la legitimación que le asiste para formular reclamos colectivos de esta índole-, por lo que resulta cuanto menos inexplicable que, tratándose de una prueba a su alcance, pretenda que era su adversaria quien debía producirla.

4. Tampoco asiste razón a la actora en los argumentos que esgrimió para cuestionar la determinación del monto a reintegrar en concepto de “*impugnación o reclamo no válido*”.

Que no le asiste esa razón en lo vinculado a la tasa de interés que pretendió, surge de que ni siquiera lo fundó: se trata de una petición dissociada de los hechos de la causa y del derecho aplicable, por lo que esa la falta absoluta de toda fundamentación, me releva de la necesidad de abundar.

Y lo mismo ocurre con su alegación acerca de que el *dies a quo* del rubro fue indebidamente fijado, toda vez que el asunto ya ha sido decidido por la Sala el 26.04.16, ocasión en la que se aceptó implícitamente que la fecha que debía ser tomada en cuenta era la de la interposición de la demanda, lo cual ha quedado firme.

Así cabe concluir a la luz del modo en que la incidencia respectiva quedó trabada, de la que resulta que, tras haber opuesto “Tarshop” excepción de prescripción invocando un plazo de tres años contados desde la interposición de la demanda, la defensa fue admitida, lo cual ocurrió después de que la actora la hubiera contestado cuestionando ese plazo, pero sin decir



nada acerca de que él debía considerarse suspendido por la mediación del modo que ahora sostiene (fs. 229/31).

En ese marco, esta última alegación es tardía, dado que, como es claro, la ocasión para decidir qué tramos del reclamo se hallaban prescriptos, se encuentra precluida.

5. En cambio, a mi juicio, le asiste razón en lo que sostiene acerca del modo en que debe ser cumplida la sentencia respecto de los ex clientes beneficiarios de esta acción.

Las medidas -y sus respectivos costos- que deben ser arbitradas para asegurar que esos beneficiarios conozcan el pronunciamiento y cobren lo que les es debido, es carga que debe pesar sobre la demandada, por las razones que fueron proporcionadas por la Sala al dictar sentencia en los autos “Consumidores Financieros Asociación Civil para su Defensa c/ Western Union Financial Services Argentina SRL s/ ordinario” del 25 de agosto de 2017.

Por esas mismas razones, deben extremarse los recaudos para lograr que dichos beneficiarios accedan a ese conocimiento de modo cierto y fehaciente, a cuyo efecto, una vez conocidas sus identidades por la vía señalada por el juez, deberá serles notificado -junto con los demás datos relevantes de la cuestión- que el dinero se encuentra a su disposición.

La notificación se cursará mediante correo electrónico dirigido a la última dirección que respecto de cada uno de ellos la demandada tuviera registrada y, si ese correo no fuera respondido, deberá serles enviada una carta documento con la misma información.

En cada ocasión se requerirá a los interesados que otorguen los datos de las cuentas a las cuales deben serles transferidas las sumas respectivas; y, en caso de que esas notificaciones no sean contestadas y, por ende, no se acceda por ese medio a los aludidos datos, la demandada deberá recabarlos mediante información que requerirá al BCRA, para que, por su intermedio, las entidades





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

que integran el sistema se expidan acerca de cuáles son las cuentas que actualmente esos beneficiarios tienen abiertas.

Así se procederá, sin perjuicio de las demás medidas que a estos efectos considere pertinente disponer el juez, a cuyo cargo también quedará la tarea de arbitrar las medidas necesarias para comprobar el efectivo cumplimiento de lo ordenado.

Con tales alcances, propongo a mi distinguido colega hacer lugar al agravio.

6. Distinta suerte debe correr, según mi ver, la queja vinculada con el destino que debe otorgarse a los fondos “remanentes”, esto es, a aquellos que, en su caso, no sean percibidos por los interesados.

A mi juicio, la actora no ha sufrido ningún agravio actual que deba ser reparado mediante la admisión del recurso.

Así lo juzgo pues, como es claro, hoy no sabemos si habrán de existir o no esos “fondos remanentes”, a lo que se agrega que, por la poca cantidad de beneficiarios que integran la clase en cuya tutela fue promovida esta acción, puede ser conjeturado que la sentencia logre ser efectivamente cumplida respecto de todos y cada uno de ellos, por lo que no quede remanente alguno.

7. Tampoco encuentro admisibles las quejas que ambas partes han articulado respecto de la procedencia del daño punitivo y del monto en el que fue fijado.

El rubro es procedente por las razones que expuso la Señora Fiscal en el dictamen más arriba referido; a las que cabe agregar que, contrariamente a lo que sostiene la demandada, su parte no sólo fue hallada culpable -lo cual no es tan “poco” como ella sostiene- por haber cobrado aquella comisión ilegítima, sino también por haber violado el derecho de información al no incluir en su página web los datos que el ente rector le exigía (lo cual, vale aclarar, no tiene nada que ver con la información que debía proveer en los resúmenes de cuenta que fueron evaluados en otra sentencia).



No obstante, si el rubro es procedente, no encuentro que asista razón a la actora en su agravio acerca de que el monto es reducido.

Las constancias de la causa muestran que, en cambio, el importe fue prudentemente establecido; conclusión a la que arribo tras ponderar que sólo prosperaron dos de las pretensiones expuestas en la demanda y que, en términos relativos, la entidad económica del progreso de la acción es menor, dado que del peritaje contable producido en la causa resulta que el monto que la demandada percibió por aquella comisión cuya nulidad se declaró asciende a la suma de \$36.745, lo cual exhibe que, confrontado ese importe con el de \$1.000.000 que fue fijado en concepto de daño punitivo, este último no puede considerarse reducido.

8. Finalmente, corresponde tratar el agravio de la demandada vinculado a las costas.

A mi juicio, debe prosperar.

Le asiste razón en cuanto a que de los cinco rubros reclamados en la demanda, sólo prosperó uno, lo cual de suyo muestra que la Asociación se excedió en su reclamo y que, en consecuencia, fue ella quien resultó principalmente vencida.

No es razonable, entonces, imponer la totalidad de las costas a la demandada, dado que, como es claro, la calidad profesional de la demandante no es compatible con un temperamento como el que se aprecia seguido en la especie.

El solo hecho de que se invoque actuar en defensa de los consumidores no habilita accionar sin sustento, a demandar por demandar, utilizando la estructura judicial para canalizar acciones complejas sin ningún sentido, que generan costos que otros deben asumir.

Por tales razones, he de proponer a mi distinguido colega que las costas sean distribuidas en el orden causado en ambas instancias.

#### **IV. La conclusión:**





Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C

Por lo expuesto, propongo al Acuerdo: a) hacer lugar al agravio de la actora tratado en el punto 5, requiriendo al señor magistrado de primera instancia que tenga a bien implementar lo que entienda necesario a los efectos allí previstos; b) hacer lugar al recurso de la demandada en los términos tratados en el punto 8 y, en consecuencia, distribuir en el orden causado las costas de ambas instancias; c) rechazar los restantes agravios planteados por las dos partes, confirmando la sentencia en lo demás que decide.

Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, adhiere al voto anterior.

Con lo que termina este Acuerdo, que firman ante mí los Señores Jueces de Cámara doctores

JULIA VILLANUEVA

EDUARDO R. MACHIN

PAULA E. LAGE  
PROSECRETARIA DE CÁMARA

Buenos Aires, 30 de diciembre de 2021.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: a) hacer lugar al agravio de la actora tratado en el punto 5, requiriendo al señor magistrado de primera instancia que tenga a bien implementar lo que entienda necesario a los efectos allí previstos; b) hacer lugar al recurso de la demandada en los términos tratados en el punto 8 y, en consecuencia, distribuir en el orden causado las costas de ambas instancias; c) rechazar los restantes agravios



planteados por las dos partes, confirmando la sentencia en lo demás que decide.

Notifíquese por Secretaría a las partes y la Sra. Fiscal General.

Cúmplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia.

Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art. 109 RJN).

JULIA VILLANUEVA

EDUARDO R. MACHIN

PAULA E. LAGE  
PROSECRETARIA DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

PAULA E. LAGE  
PROSECRETARIA DE CÁMARA

