

Expediente Número: COM - 32490/2011 **Autos:**

ADDUC c/ BANCO CREDICOOP COOP. LTDO. s/
ORDINARIO **Tribunal:** CAMARA COMERCIAL -
SALA E / CAMARA COMERCIAL - MESA GENERAL
DE ENTRADAS

Excma. Cámara:

1. En fecha [21/11/2023](#), el juez de primera instancia dictó sentencia en las presentes actuaciones rechazando en su totalidad la demanda colectiva deducida por ADDUC.

Tras desestimar las excepciones de falta de legitimación activa y prescripción, ambas deducidas por la accionada, el magistrado procedió a analizar la cuestión de fondo sometida a debate, determinando que el cargo objeto de cuestionamiento respondía a ciertos servicios prestados por la entidad bancaria y que debían ser remunerados. En concreto, señaló que el “cargo de otorgamiento” del crédito se dirigió a solventar la evaluación crediticia necesaria de quienes solicitaran aquel plan de financiación.

Agregó al respecto, que a la fecha en que fueron cobrados tales cargos, no existió una prohibición expresa que impidiera que el Banco actuare de la forma realizada. Incluso, precisó que la falta de elementos que permitan conocer con exactitud qué costos asumió el banco en cada caso concreto, no justificaría la admisión de la pretensión de la actora, dado que tampoco podría afirmarse que se hubiera generado un incremento de la tasa de interés.

Como consecuencia de lo anterior, consideró no se demostró la ilegitimidad del cargo, siendo aquello justamente el requisito esencial para la procedencia de la demanda intentada por ADDUC.

2. Contra la sentencia recaía en autos, tanto la Sra. Fiscal de Primera Instancia, como las partes intervenientes dedujeron sendos recursos de apelación conforme se desprende del dictamen de fecha [22/11/2023](#) y las presentaciones de fecha [22/11/2023](#) y [29/11/2023](#).





2.1. A través de la presentación de fecha [16/3/2024](#) la asociación actora procedió a fundar el recurso de apelación oportunamente interpuesto, cuestionando -a prieta síntesis- la determinación adoptada por el juez de grado al rechazar la demanda, considerando que la interpretación normativa y probatoria desplegada en autos resultó desacertada e infundada, al tiempo que se desentiende de diversos precedentes jurisprudenciales que evaluaron el mismo cargo aquí objetado y que habrían arribado a la conclusión de que el mismo resultaba improcedente. Señaló que, a diferencia de lo expresamente indicado por el juez de grado, la comisión estaría prohibida por el BCRA y que justamente incide en el CFT que terminan abonando los consumidores.

2.2. Por su parte, el banco demandado expresó agravios el [19/3/2024](#) dirigiendo los mismos al modo en que fueron impuestas las costas del proceso.

2.3. Por su parte, el Ministerio Público Fiscal, al momento de tomar intervención y remitiéndose al [Informe de Colaboración](#) elaborado por el Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores, habría propiciado el acogimiento de la pretensión deducida por la asociación actora (v. dictamen de fecha [31/7/2023](#)).

3. Ordenados los respectivos trasladados de ley, ambas partes procedieron a contestar los agravios vertido por su contraria (v. presentaciones de fecha [3/4/2024](#) y [11/4/2024](#)) a cuyos términos me he de remitir por honor a la brevedad.

4. De los antecedentes expuestos, corresponderá expedirme respecto de la vista que fuera concedida por cédula electrónica a esta Fiscalía el día [3/5/2024](#).

Ahora bien, como primer punto, mantengo el recurso interpuesto por la Fiscal de primera instancia, y a continuación me abocaré a brindar los fundamentos que determinan la procedencia del mismo.

4.1. Puntualícese, preliminarmente, que en lo sustancial la *queas tio decidendi* que aquí corresponde desandar ha sido



ya tratada por la suscripta, aunque lo fuere en carácter de titular del Programa para la Protección de Usuarios y Consumidores de la Procuración General de la Nación

En tal sentido, corresponde dejar a salvo que el Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores fue creado por la Resolución de [PGN N°2968/15](#), estableciendo como funciones de dicha dependencia la de: a) colaborar con los/as fiscales del ámbito civil, comercial, civil y comercial federal y contencioso administrativo de todas las instancias en el desarrollo de las acciones fundadas en las relaciones de consumo; b) asistir a los/as fiscales del ámbito civil, comercial, civil y comercial federal y contencioso administrativo - cuando así lo requieran - en las intervenciones y dictámenes que se encuentren previstos en la ley de Defensa del consumidor; entre otras funciones.

De las funciones transcriptas, se desprende que dicha estructura -de la cual, conforme la citada resolución, la suscripta se desempeña como Titular del Programa- desplegará la tarea encomendada a requerimiento de los magistrados integrantes del Ministerio Público no penal (art. 31 de la ley 27.148), en aquellas actuaciones en las cuales se encuentren interviniendo de acuerdo con las reglas de competencia y asignación de causas que corresponda a cada concreto.

En base a ello, la suscripta consideró necesario abocarse en los párrafos precursores en explicar el funcionamiento y sentido de las colaboraciones que el Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores efectúa a los magistrados del Ministerio Público Fiscal en temas donde el derecho del consumo se encuentra involucrado, dado que la sentencia recaída en autos fue apelada por el Ministerio Público Fiscal, y esta Fiscalía General sostendrá, en base a los fundamentos anteriormente expuestos y los que a continuación serán esbozados, el recurso de apelación planteado.

4.2. Aclarado lo anterior, corresponde abocarme a los agravios que motivaron las presentaciones recursivas. Asimismo, se deja asentado que esta Fiscalía General adhiere a todos y cada uno de





los argumentos expuesto en el informe de colaboración “técnico-jurídico” realizado por el Programa para la Protección de los Usuarios y Consumidores y replicado por la Fiscal de primera instancia en su dictamen (v. [informe de colaboración](#) agregado junto al dictamen de la Fiscalía de primera instancia, en fecha **31/7/2023**).

En este sentido, a los fines de evitar una reiteración innecesaria de los fundamentos esbozados en el mentado informe por quien suscribe el presente dictamen, por honor a la brevedad me remito en lo sustancial a todo lo expuesto en la colaboración replicada y agregada en autos.

4.3. Ahora bien, tal como fuera puesto en evidencia en la sentencia apelada, el cobro de la comisión objeto de controversia (“Cargo por otorgamiento de crédito” en los prestamos ofrecidos a los clientes que perciben sus haberes en el banco) no fue desconocido sino más bien reconocido por la demandada, aunque -por los fundamentos por ella vertidos y que fueron adheridos por el juez de grado- fue estimado plenamente legítimo.

Sin embargo, esta Fiscalía considera que el razonamiento realizado por el juez de grado para validar la imposición del referido cargo, desatendiendo los efectos económicos derivados de aquél con relación al CFT, resultó desacertado.

En primer lugar, corresponde señalar que si bien la normativa dictada por el BCRA resulta absolutamente esclarecedoras para resolver la controversia aquí suscitada. En efecto, la Carta Orgánica del BCRA (ley 24.144) dispone en su art. 4 lo siguiente: “*Son funciones y facultades del banco: (...) h) Proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones.*”

En dicho marco, aprobó el Texto Ordenado sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, donde expresamente su punto 1.2 establece que: “El Banco Central de la República Argentina supervisará la actuación de los sujetos obligados...” (A saber: Entidades financieras; Casas, agencias y oficinas



de cambio; Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras; Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra).

Asimismo, en el cuerpo normativo nombrado reguló las comisiones y cargos que los sujetos obligados, determinando qué debe entenderse por cada uno de dichos conceptos, y cuando se encuentran permitidos o prohibidos.

Al respecto, el punto 2.3.2.1. prevé que: “*Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto -excluyendo la tasa de interés- 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 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. Las comisiones obedecen a servicios que prestan los sujetos obligados y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo de la prestación. Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios. Asimismo, el importe de los cargos que el sujeto obligado transfiera a los usuarios no podrá ser superior al que el tercero prestador perciba de particulares, sin intermediarios y en similares condiciones (servicios postales, compañía de seguros, escribanía y registros de propiedad, u otros de índole similar) ...”.*

El precepto transcripto arroja una primera conclusión, lo que se está analizando, es una comisión y no un “cargo”, pues no interviene un tercer proveedor en la supuesta prestación. Por el contrario, la percepción la realiza la propia accionada.

Empero, la pregunta que correspondería realizarse es: ¿La comisión cuestionada contaba con un costo real, directo y demostrable, y se encuentra justificado desde el punto de vista técnico y económico? En definitiva, ¿la comisión comprende la efectiva prestación de un servicio?





La respuesta al mentado interrogante, en virtud de lo demostrado en la causa, arroja como primera conclusión que el mismo no respondía a un servicio efectivamente prestado.

Véase que al momento de responder el Cdr. Carlos Masnatta el punto referido a ¿cuál sería el evento que desencadena el cobro del cargo en cuestión? autos) Este respondió: “*El evento que desencadena el cobro en cuestión es la acreditación del importe del crédito solicitado en la cuenta bancaria del cliente/prestatario, momento en el cual se le acredita el importe del préstamo solicitado menos la comisión según se indicó en el punto e) anterior, deduciéndole además al importe solicitado el IVA que recae sobre dicha comisión (21%)*” (v. [informe pericial](#) respuesta pto. f).

Es decir, de las manifestaciones vertidas por el experto designado en autos, como así tampoco, de la restante prueba aportada al presente proceso no se habría podido determinar o corroborar a ciencia cierta -a pesar de lo argumentado por el juez de grado- las razones que justificaban la percepción del mentado cargo para clientes que perciben sus haberes en el propio banco.

Ciertamente, la prueba rendida en las presentes actuaciones no dio cuenta acerca de la real incidencia económica que importaría para la entidad financiera demandada realizar el análisis crediticio para otorgar un crédito que se sería ofrecido a un cliente de la entidad que percibe allí sus haberes allí, cuya información y análisis crediticio, forma parte de su actividad normal y habitual, propia de un profesional idóneo en el rubro bancario. En tal sentido, no se encuentra la razón que legitime la percepción de una suma de dinero como la dispuesta en el contrato de adhesión suscripto por los clientes.

Por otra parte, el Texto Ordenado analizado en su punto 2.3.2.2 agrega: “*No corresponde el cobro a los usuarios de conceptos que no observen las condiciones enunciadas en el punto 2.3.2.1. y/o que deriven de la prestación de un servicio cuya comisión o cargo, según corresponda, ya se encuentre incluida en otros conceptos cobrados por el sujeto obligado...*”.



Lo señalado me permite reafirmar la conclusión expuesta anteriormente, toda vez que toda comisión que no cumpla con los parámetros generales que se transcribieron con anterioridad, tal como lo he detallado, no puede ser percibida.

Empero, más allá de que de por sí la comisión discutida sea considerada prohibida por el BCRA, también resulta violatorio el mecanismo mediante el cual se conforma el monto a percibir.

El Texto Ordenado sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”, en su punto 1.7 dispone que: “...*No se admite su aplicación en las operaciones de crédito respecto de los importes efectivamente desembolsados o del valor de las cuotas, es decir que incrementen directa o indirectamente las sumas devengadas por intereses compensatorios o punitorios...*”.

Es decir, resulta prohibido percibir una comisión -como en este caso- en el marco de una operación de crédito que incremente la retribución de dicho crédito, me refiero al interés.

De esta manera, una comisión bajo los parámetros descriptos nunca podrá ser percibida, toda vez que de manera encubierta dispara la tasa de interés. En el supuesto presentado a debate, se advertiría una violación a las normas transcriptas en virtud de que se incrementa indirectamente la tasa, utilizando un interés adicional ilegítimo.

A pesar de lo señalado por el juez de grado y sin perjuicio de que la pericia no pudo determinar en cuanto incidía la percepción del respectivo cargo en el CFT (lo cual puede deberse a la falta de colaboración prestada por la entidad al momento de llevarse a cabo la pericia - conf. art. 53 LDC), no quedan dudas que el mismo implicaba un aumento significativo del mismo, en tanto el perito al discriminar los conceptos que integran el CFT, expresamente indicó que los “*gastos de otorgamiento + el IVA, inciden en la composición del mismo, a pesar que la misma sea variable* ([informe pericial](#) respuesta pto. i y j).





En función de lo anterior, dable es afirmar que la percepción del cargo aquí cuestionado se encuentra en flagrante contradicción con la normativa que regula y tutela los intereses de los usuarios y consumidores, especialmente de los servicios financieros.

4.4. Con relación al argumento esgrimido por el juez de grado, referido a que la normativa del BCRA al momento de iniciarse la presente acción no prohibía expresamente -como lo acabamos de ver- el cargo aquí cuestionado, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

En primer lugar, cabe señalar que la decisión a tomarse en el presente caso deberá fundarse en una razonable ponderación de los principios constitucionales en juego, y en una adecuada consideración de las consecuencias económicas y sociales de la decisión que debe tomarse, ya que la finalidad esencial apunta a contribuir con la paz social. Porque como bien sostuvo nuestro Máximo Tribunal, “la verdadera misión que tiene el Tribunal en casos de relevancia institucional, no es averiguar la verdad, ni practicar silogismos, sino adoptar una decisión que permita apaciguar los conflictos, fundándose en argumentos constitucionales razonables, verificables y que tengan en cuenta los consensos sociales vigentes en el momento de tomarla” (CSJN “Rinaldi, Francisco Augusto y otro c/ Guzmán Toledo, Ronal Constante y otra s/ ejecución hipotecaria” R. 320. XLII. 15/03/2007 del voto de los Dres. Lorenzetti y Zaffaroni).

En tal sentido, dable es destacar que lo que se encuentra comprometido en el supuesto de autos la protección del ahorro e intereses económicos de los consumidores representados por la asociación actora.

Por ello, tal como sostuvo la Corte Suprema en un reciente precedente, el hecho de que el Banco Central, como entidad de contralor, supuestamente haya admitido el cobro de comisiones sobre dichas cuentas, sin establecer pautas concretas ni fijar tope alguno, no faculta a la entidad bancaria a determinarlas sin justo motivo o de forma tal que desnaturalice la economía del contrato de que se trate (conf. CSJ 717/2010 (46-P)/CS1 Recurso de Hecho,



“Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ BankBoston N.A. s/ sumarísimo”, considerando 9°).

Frente a ello, debe recordarse que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece expresamente entre los derechos de los consumidores el de la protección de sus “intereses económicos”.

En efecto, la tutela del consumidor o usuario se alza como una directriz central de todo el ordenamiento jurídico argentino. En tal sentido, la reforma de la Constitución Nacional de 1994 le otorgó al derecho del consumo una tutela especialmente diferenciada, colocando a la protección del consumidor en lo más alto de nuestro sistema jurídico, reconociendo que la tutela prevista para los débiles jurídicos resultaba ser un elemento indispensable para el desarrollo económico y social de la República Argentina.

Ahora bien, la tutela del interés económico del consumidor tiene una finalidad sumamente amplia, ya que, a través de su protección, se asegura el acceso a otros derechos humanos básicos. Porque, por ejemplo, los servicios públicos no lo son tanto, dado que, para acceder a ellos, a la luz, al calor, al agua, hay que pagar un precio, una tarifa. Y si se violentan los derechos económicos, y se le priva al usuario de sus fondos por mecanismos ilegales, en definitiva, se le está cercenando el acceso a aquellos derechos fundamentales por los que, en toda sociedad capitalista que se precie de tal, el usuario debe pagar (Álvarez Larrondo, Federico M., “Un país al margen de la ley. [De la Constitución. De las Convenciones]”, en Sup. Const. 2016 (agosto), 14, La Ley 2016-E).

En este sentido, estas prácticas como la denunciada por la asociación actora en autos, terminan reduciendo en definitiva la capacidad adquisitiva de una masa de usuarios afectando el ahorro, contribuyendo a la conformación de una sociedad más injusta y desigual, intensificando la asimetría de por sí existente entre las entidades bancarias y los usuarios.

Es por ello que la Constitución Nacional, la ley de Defensa del Consumidor, la nueva ley Orgánica del BCRA y el Código Civil y Comercial de la Nación previeron una tutela especial para los





consumidores, buscando eliminar dichas asimetrías que distorsionan el mercado bancario en perjuicio de estos últimos.

A su vez, la Corte reconoció que dicha tutela “se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del ahorro” (CSJ 717/2010 (46-P)/CS1 Recurso de Hecho, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c/ BankBoston N.A. s/ sumarísimo”, considerando 8°).

Por lo tanto, teniendo en cuenta el especial supuesto que aquí se presenta, ya que requiere valorar la protección de los consumidores y como así también la protección del ahorro y los intereses económicos de aquellos, toda vez que a través del cobro de comisiones como la aquí cuestionada se vulneraron principios de raigambre constitucional cuya tutela resulta operativa desde el año 1994, la pretensión de la actora debió tener favorable acogida.

4.5. Finalmente, advirtiendo el agravio efectuado por ambas partes en materia de costas, corresponde efectuar las siguientes consideraciones.

En efecto, quien suscribe es de la opinión de que el beneficio de gratuidad contemplado en la LDC, opera automáticamente desde el momento de la interposición de la demanda, incluso aunque no haya sido solicitado expresamente por el accionante, siempre que su reclamo encuentre sustento en el sistema de protección jurídica de los usuarios y consumidores.

Conforme la jurisprudencia de la CSJN, las costas no pueden ser aplicadas a las asociaciones de defensa de los derechos de usuarios y consumidores, cuando peticionen conforme la normativa de consumo, según los arts. 53 y 55 de la LDC (“Unión de Usuarios y Consumidores y Otros c/ Banca Nazionale del Lavoro S.A. s/ Sumarísimo” (Expte. U. 66. XLVI, sentencia del 11.10.2011; “Unión de Usuarios y Consumidores y Otros c/ Nuevo Banco de Entre Ríos S.A. s/ ordinario” (Expte U. 10. XLIX. REX, sentencia del 30.12.2014; “Consumidores Financieros Asoc. Civil p/su Defensa c/Nación Seguros S.A. Expte. 39060/2011/1/RH1 del 24.11.2015; “Unión de Usuarios y



Consumidores c. Banco de la Provincia de Buenos Aires s/sumarísimo”; “Consumidores Financieros Asoc. Civil p/su Defensa c/ Banco de la Provincia de Córdoba SA s/ Ordinario; “Asociación Protección Consumidores del Merc. Común del Sur c/ Galeno Argentita S.A. s/ sumarísimo; “Ríos Sergio F y otros c/ Banco Santander Rio S.A. s/ ordinario”; “Manfroni Kergaravat Claudio Fabián c/ ENERSA y otros s/ acción de amparo”; ADDUC y otros c/ AySA SA y otro s/ Proceso de Conocimiento”; CAF 17990/2012/1/RH1. Fallo del 14-10-21).

En el plano de las acciones individuales, la cuestión debatida quedó superada en función de la doctrina plenaria sentada en los autos “Hambo, Debora Raquel c/ CMR Falabella SA s/ Sumarísimo” (Expte. N° S. 757/2018) del 21/12/21 que determinó que el beneficio de justicia gratuita que dispone el artículo 53 de la LDC, además de los gastos, sellados u otros cargos inherentes a la promoción de la demanda, exime al consumidor del pago de las costas del proceso si fuera condenado a satisfacerlas total o parcialmente.

La totalidad de las salas del fuero han considerado que lo resuelto en dicho plenario, resulta absolutamente aplicable para los supuestos contemplados por el art. 55 de la LDC.

Es decir, que sin perjuicio de haberse superado el alcance del beneficio aún persisten supuestos en los que se cuestiona la imposición de las costas.

En definitiva, y tal como se encuentra expresamente regulado, no existe posibilidad jurídica procesal de iniciar un incidente de solvencia a las ONG, por ello a diferencia de los casos individuales - que si se permite por aplicación del art. 53 de la LDC- imponerles las costas carece de toda factibilidad de ser ejecutadas, sin perjuicio de los fundamentos, que ya fueran oportunamente expuesto del porqué de tal decisión legislativa, en resguardo de las y los consumidores representados por tales asociaciones.

5. En virtud de todo lo expuesto, esta Fiscalía sostiene el recurso de apelación deducido por la Fiscal de primera instancia y considera que debe hacerse lugar al deducido por la asociación actora, debiendo ser revocada la sentencia en crisis.





6. Reserva de caso federal.

Para el caso de que se dicte una sentencia que afecte el derecho constitucional de acceso a la jurisdicción y defensa en juicio de los consumidores, formulo planteo de cuestión federal y la reserva de ocurrir ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación por vía extraordinaria.

7. Dejó así contestada la vista conferida.

Buenos Aires, mayo de 2024.

23.

