

ACTUACIONES N°: 3084/22
H102986381178
H102986381178

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMÁN

C A S A C I Ó N

SENT N° 1304

Provincia de Tucumán, reunidos los señores Vocales de la Excma. Corte Suprema de Justicia, de la Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, integrada por los señores Vocales doctores Daniel Leiva, Antonio D. Estofán y Daniel Oscar Posse, bajo la Presidencia de su titular doctor Daniel Leiva, para considerar y decidir sobre el recurso de casación interpuesto por la parte demandada en autos: ***“Herrera Gustavo César vs. Banco Hipotecario S.A. s/ Sumario (Residual)”***.

Establecido el orden de votación de la siguiente manera: doctores Antonio D. Estofán, Daniel Oscar Posse y Daniel Leiva, se procedió a la misma con el siguiente resultado:

El señor Vocal doctor Antonio D. Estofán, dijo:

1.- Viene a conocimiento y resolución de esta Corte Suprema de Justicia el recurso de casación interpuesto por la parte demandada, en contra de la sentencia n° 571 dictada con fecha 28/08/2025 por la Sala III de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común, mediante la cual se resolvió hacer lugar al recurso de apelación deducido por el actor en contra la sentencia del 25/11/2024 dictada por el señor Juez en lo Civil y Comercial Común de la I Nominación.

Mediante providencia de fecha 12 de septiembre de 2025 se ordenó correr traslado del recurso a la parte actora por el plazo de diez días, el cual fue tenido por contestado por proveído del 03 de octubre de 2025.

La Cámara dictó sentencia n° 811 con fecha 19/11/2025 mediante la cual resolvió conceder el recurso de casación promovido por la demandada y dispuso la elevación de los autos a esta Corte a los efectos conocer y resolver dicho recurso.

Radicados los autos ante este Tribunal, previo a resolver se ordenó correr vista al Ministerio Público Fiscal, cuyo dictamen de fecha 09 de Diciembre de 2025 consta agregado a las constancias digitales de este expediente.

2.- La decisión recurrida tuvo por acreditado que el Banco demandado le cobró a su cliente -el aquí actor- un cargo por recupero de deudas que no cumple con los estándares adecuados para estas circunstancias, por lo que declara abusiva en forma parcial la cláusula 13 del contrato de tarjeta de crédito, la cláusula 14 en su parte pertinente, e ilegítimos los cargos de gestión de cobro de deuda en el caso en estudio.

Asimismo, el pronunciamiento abordó el tratamiento de los rubros solicitados y consideró acreditadas las condiciones de procedencia de las indemnizaciones reclamadas en concepto de daño material, de daño moral y dispuso la aplicación de la sanción por daños punitivos prevista en el art. 52 bis de la Ley de Defensa al Consumidor n° 24.240.

Sobre la base de estas consideraciones, la sentencia resolvió hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por el actor, y en consecuencia revocó la resolución de primera instancia en todos sus aspectos, disponiendo sustitutivamente hacer lugar a la demanda deducida en autos, y condenar a Banco Hipotecario S.A. a: A) La devolución de todos los cargos indebidamente cobrados en concepto de “Recupero de gastos de gestión de

cobranzas” que deberán establecerse en la etapa de ejecución de sentencia; B) El pago de la suma de \$200.000 por el rubro Daño Moral; C) El pago de \$1.186.826,39 en concepto de multa punitiva. Todo ello con más los intereses que se establecen en el punto I resolutivo del fallo.

3.- En su presentación recursiva, la parte demandada relata que la cuestión controvertida en autos impone determinar si le asiste razón o no al actor, en cuanto esgrime que el Banco Hipotecario le cobró el cargo por gestión de cobro y recupero de forma automática, por el solo hecho de haber incurrido en mora en el pago de los resúmenes de su tarjeta de crédito VISA sin que haya realizado gestión alguna concreta al respecto.

Manifiesta que mientras para el Juez *A-Quo* está demostrado que eso no es verdad ya que está probado que la entidad financiera sí emprendió acciones efectivas de cobro y recupero en todos los casos en los que se cobró el cargo al actor Herrera, para la Cámara la demandada solo probó de manera generalizada que realiza gestiones de cobro y recupero respecto de todos sus clientes, sin probar gestión efectiva alguna respecto del actor que justifique el cobro de este cargo.

Señala que en el caso la mora en la que ha incurrido el actor en el pago de los resúmenes de su tarjeta VISA durante los años 2022 y 2023 -período reclamado en autos- está fehacientemente probada con todos los resúmenes de tarjeta acompañados por ambas partes, puntualizando que fue ello lo que determinó que el Banco Hipotecario realizara constantes gestiones de cobro y recupero a través de sus propios empleados y principalmente por intermedio de las empresas en las que terceriza este servicio.

Expresa que el cobro del cargo fue legítimo, ya que fue acordado en el punto 7 del contrato de Solicitud de Tarjeta de Crédito suscripto entre las partes y además cumple con las previsiones de la Ley de Tarjetas de Crédito y la normativa del BCRA, ya que no constituye una penalidad automática y

estandarizada, sino que se compone de cargos variables, representativos de erogaciones efectivamente realizadas para la recuperación o regularización de los créditos de cada uno de sus clientes morosos, solo que –según lo anticipó su parte al contestar demanda- por el volumen y la variabilidad de la gestión encomendada a las empresas tercerizadas para el recupero, su costo total se desglosa en importes uniformes, sin que esa uniformidad implique que el monto sea fijo. Aclara que ese cargo es liquidado por un monto mínimo que se cobra al 5to. día de registrada la mora, oportunidad en que comienzan las gestiones para que el usuario cumpla con sus obligaciones, y su cuantía se vincula con el costo incurrido y no con el monto del saldo deudor del cliente.

Sostiene que la Cámara tergiversó la prueba pericial contable ofrecida por la actora, puesto que del informe producido, de las presentaciones efectuadas por el perito en respuesta al pedido de aclaración del actor y de la contestación brindada a la impugnación, surge con contundencia que la demandada terceriza las gestiones de recupero y cobranza de deudas morosas de sus clientes en empresas externas; que las gestiones de recupero involucran llamados telefónicos, envíos de cartas, portal de autogestión y mensajes de celular, y que por ellas se pagó un monto mayor al que representan las deudas que pretendía recuperar; y fundamentalmente, que las acciones de cobro y recupero se hicieron en concreto respecto del actor.

Sobre esto último puntualiza que su parte acompañó con el responde un archivo PDF con las acciones realizadas durante los años 2022 y 2023 -coincidente con el período reclamado por el actor- que no fue considerado por la Cámara, y que coincidentemente con ello el perito manifestó haber constatado las acciones de recupero de mora temprana del actor que surgen del sistema y que están específicamente referidas al señor Herrera, adjuntando un archivo PDF en el que constan las mismas, y un cuadro de esas acciones realizadas respecto del actor en el último años 2023, señalando que la Cámara omitió

incomprensiblemente el análisis de este cuadro que presentó el perito, pese a que está a la vista. En cuanto al PDF que el perito manifestó haber acompañado en archivo adjunto, el recurrente aclara que se expresó mal, ya que en realidad se refería a ese listado en 6 fs. del registro de acciones y mora temprana de Gustavo Herrera, que fueron acompañadas en la segunda respuesta al pedido de aclaraciones que se hizo el mismo 22/4/2024, y que consistía en un listado con todas las acciones concretas emprendidas por el Banco a través de las empresas tercerizadas respecto el actor. Denuncia que el Tribunal tergiversó el informe pericial al decir que de ese listado sólo surgen acciones de cobro y recupero generalizadas respecto de otros clientes y no del propio actor, cuando el perito fue muy claro en destacar que ese listado refiere a acciones concretas realizadas respecto de la mora del señor Herrera.

Asimismo, denuncia que se ha valorado erróneamente el informe pericial informático, ya que para desvirtuarlo la Cámara se basa en los dichos del actor en su memorial de agravios, en cuanto manifestó que no coinciden los números de teléfono a los que se hicieron las llamadas de gestión de cobro y recupero de su deuda morosa que consta en el print de pantalla adjuntado por la perito, con el número denunciado por el actor en la solicitud de tarjeta de crédito. Interpreta que esta manifestación no basta para desvirtuar el informe pericial y concluir -como lo hace la Cámara- que no se hizo ninguna llamada al actor intimándolo al pago de la deuda morosa, Afirma que todos los llamados se hicieron a los teléfonos que el propio actor había aportado y que figuran en los registros de cómputos del Banco, tal como consta en el print de pantalla de los registros de cómputos del Banco acompañados en PDF con el escrito de fecha 03/02/2025, en donde figuran los tres teléfonos proporcionados por el actor para que se lo contacte. Refiere que el contrato de tarjeta de crédito data del año 2007 y que las llamadas realizadas son de 15 años después, por lo que es evidente que el actor

proporcionó luego esos otros dos números de teléfono para que su parte lo contacte.

Denuncia que la Cámara realiza una interpretación caprichosa e infundada respecto del significado que tiene cada una de las nomenclaturas consignadas en sus print de pantalla, en cuanto considera que el dictamen no abundó en el significado de tales nomencladores y que sus nombres sugieren que las llamadas telefónicas no fueron realizadas. Sostiene que por el contrario, el significado que tiene cada una de esas nomenclaturas (VDAR, NOG-NO GESTIÓN, LLA-LLAMADO AUTOMÁTICO) surge de las propias constancias de autos, en especial de las respuestas que el mismo perito dio al pedido de aclaraciones del actor y que fueron presentadas el 22/4/2024. De acuerdo con ello, refiere que el verdadero significado de esas nomenclaturas no tiene nada que ver con que las llamadas telefónicas no fueron realizadas como lo dijo la Cámara, sino que representan el estado de deuda en que se encuentra el cliente, a cada uno de los cuales le corresponde una gestión distinta.

Asevera que la Cámara tampoco consideró otras pruebas tales como los resúmenes de la tarjeta de crédito acompañados por ambas partes, los cuales permiten advertir que el cargo por gestión de mora y recupero sólo figura cobrado en aquellos meses que el actor incurrió en mora, y no donde cumplió pagando en tiempo y forma. Añade que tampoco se consideraron las más de 80 facturas acompañadas que prueban que el banco terceriza la gestión de cobro y recupero y que abona a esas empresas sumas millonarias de dinero por acciones concretas que hacen para que los clientes regularicen sus deudas.

En cuanto a los rubros a cuyo pago condena la sentencia, denuncia que no corresponde la procedencia de la indemnización por daño material puesto que está probado que el cobro del cargo por gestión de recupero fue legítimo. Agrega que tampoco procede indemnizar el daño moral, puesto que es falso que el actor haya sufrido padecimientos espirituales debido al

cobro de dicho cargo, y tampoco demostró haber realizado ninguna gestión solicitando información sobre el cargo que se le cobraba ni pidiendo que se lo deje sin efecto, lo que así está corroborado por el informe pericial informático en los puntos 1 y 2 de la pericia. Por último sostiene que no proceden los daños punitivos puesto que no hubo incumplimiento contractual alguno en el accionar del Banco, ni existió dolo o culpa grave por parte de éste, ni trato indigno, abuso de posición o conducta reprochable alguna.

En base a estos agravios solicita que se haga lugar al recurso presentado y se deje sin efecto la sentencia.

4.- En el marco del reexamen de admisibilidad de la casación del recurso de la parte demandada que le compete efectuar a esta Corte como tribunal del recurso, se verifica que el mismo fue interpuesto dentro del plazo de diez días previsto por el art. 811 del CPCC, que se dirige contra una sentencia definitiva en los términos del art. 808 inc. 1° del CPCC, y la presentación recursiva viene acompañada con la constancia del depósito exigida por el art. 812 del CPCC.

No obstante el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad precedentemente señalados, en el caso se advierte la inobservancia de los motivos de casación previstos en el art. 810 incs. 1 y 2 del CPCC. En efecto, pese al esfuerzo argumentativo desplegado por la recurrente para presentar sus cuestionamientos bajo la invocación de arbitrariedad, los agravios propuestos remiten, en lo sustancial, al examen de cuestiones eminentemente fácticas y probatorias, ajenas -como principio- al ámbito propio del recurso extraordinario local.

4.1.- En efecto, el principal planteo casatorio dirigido a demostrar que el cobro del cargo por gestiones de recupero fue legítimo se estructura, casi íntegramente, sobre la premisa de que la Cámara habría omitido determinadas constancias de la causa o habría efectuado una valoración equivocada de otras, particularmente de la prueba documental y de los informes periciales contable e informático. Sin embargo, determinar si las gestiones

extrajudiciales de cobranza fueron efectivamente realizadas respecto del actor; establecer qué alcance probatorio corresponde atribuir a los registros informáticos acompañados; dilucidar si las constancias examinadas por los peritos acreditan gestiones individualizadas o solamente describen el funcionamiento general del sistema de recupero de cartera morosa del banco; o establecer si las llamadas telefónicas para gestionar el cobro de la deuda fueron efectivamente concretadas, constituyen todas cuestiones vinculadas con la fijación de los hechos y la valoración de la prueba producida en la causa.

Tales materias se encuentran reservadas, en principio, a los jueces de grado y resultan extrañas a la instancia casatoria, salvo que se demuestre que la sentencia impugnada incurre en un vicio de arbitrariedad con entidad suficiente para descalificarla como acto jurisdiccional válido. Y esa excepción no queda configurada por la sola circunstancia de que la parte recurrente discrepe con la selección, ponderación o fuerza convictiva que el tribunal de mérito asignó a determinados elementos probatorios, ni autoriza a transformar la casación en una tercera instancia ordinaria destinada a reeditar el debate sobre los hechos y las pruebas que constituyen la plataforma fáctica del caso.

Precisamente esto último es lo que acontece en autos, puesto que la Cámara no prescindió del examen de las pruebas que la demandada reputa decisivas, sino que las analizó y explicó las razones por las cuales entendió que ellas no resultaban suficientes para demostrar el presupuesto fáctico que consideró indispensable para legitimar el cargo cuestionado: la existencia de gestiones de cobranza concretas, individualizadas y efectivamente realizadas respecto del actor, susceptibles de justificar el traslado de su costo al consumidor. La sentencia estableció expresamente que no bastaba acreditar la existencia de un sistema general de recupero de cartera morosa ni la realización habitual de gestiones por parte del banco o de empresas tercerizadas, sino que era

necesario demostrar que aquellas gestiones habían sido efectivamente desplegadas respecto de la deuda particular del accionante.

Éste constituye el núcleo argumental del fallo impugnado que debía ser eficazmente controvertido en casación, mediante la invocación suficiente de un vicio de arbitrariedad en la sentencia. Sin embargo, la recurrente no demuestra que la conclusión alcanzada por la Cámara carezca de sustento racional, resulte contradictoria con constancias inequívocas de la causa o sea producto de una valoración jurídicamente intolerable. Antes bien, procura sustituir el juicio de mérito efectuado por el tribunal por el suyo propio, proponiendo una lectura diferente de los mismos elementos probatorios y extrayendo de ellos conclusiones distintas, lo que no alcanza para demostrar la configuración del mencionado vicio.

No modifica esta conclusión la reiterada afirmación formulada por el recurrente acerca de que el actor incurrió en mora. La sentencia recurrida no desconoció esa circunstancia; por el contrario, partió expresamente de ella. Lo que juzgó insuficientemente acreditado fue algo diferente: que la mora hubiese determinado, en cada caso, gestiones extrajudiciales concretas y efectivas cuyo costo pudiera ser legítimamente trasladado al consumidor. En consecuencia, insistir en la existencia de atrasos en el pago o en que el cargo únicamente aparecía en los períodos en que existió mora no rebate el fundamento decisivo del pronunciamiento, pues de la correlación temporal entre mora y cargo no se sigue, necesariamente, la efectiva realización de una gestión individualizada de cobranza ni la correspondencia entre ésta y el importe debitado.

Debe agregarse que la conclusión de la Cámara no se asentó exclusivamente sobre una determinada lectura de las pericias. El tribunal desarrolló previamente el marco jurídico desde el cual consideró que debía examinarse la prueba: sostuvo que la legitimidad del cargo por gestión de cobro y recupero exigía acreditar un servicio real y efectivamente prestado; que no bastaban

procedimientos administrativos genéricos o automatizados; que correspondía demostrar intervenciones individualizadas, idóneas y proporcionadas para el logro de ese fin; y que recaía sobre la entidad financiera la carga de acreditar tales extremos. Asimismo, ponderó la indeterminación de las cláusulas contractuales y concluyó que éstas no identificaban con precisión los gastos comprendidos, las gestiones susceptibles de generar el cargo, sus parámetros de cálculo ni límites objetivos, señalando que esa amplitud desmedida convierte al consumidor en responsable de cualquier gasto que el banco considere vinculado a la mora, calificándolas finalmente como abusivas.

De allí que la mera enumeración de elementos que, según la recurrente, demostrarían la mora, la existencia de empresas tercerizadas o el funcionamiento del sistema de recupero no resulte idónea para acreditar arbitrariedad. Era necesario demostrar que la Cámara había arribado, sobre esos elementos, a una conclusión carente de todo fundamento o incompatible con constancias probatorias decisivas e inequívocas, demostración que no ha sido satisfecha en el caso concreto.

La insuficiente denuncia de arbitrariedad se advierte, con particular claridad, en el cuestionamiento relativo al informe pericial contable.

La Cámara examinó expresamente dicha prueba y sostuvo que, aun cuando el perito informó que el banco efectuaba llamados telefónicos, envío de cartas, comunicaciones mediante portal de autogestión, mensajes de texto y otras actividades a través de empresas tercerizadas, tales datos demostraban primordialmente el funcionamiento general del sistema de cobranza extrajudicial del Banco Hipotecario S.A., pero no acreditaban suficientemente la efectiva realización de gestiones respecto de la acreencia específica del actor.

Frente a ello, la recurrente sostiene que la Cámara “tergiversó” la pericia y concentra su crítica en las presentaciones efectuadas por el contador Díaz el 22/04/2024, y en tal sentido señala que el experto dejó constancia de haber verificado en el sistema acciones específicamente referidas al señor Herrera y que la segunda presentación de ese día contenía seis fojas con el registro de tales acciones, cuya valoración fue injustificadamente omitida por la Cámara.

Más allá de la forma en que fueron incorporadas las constancias mencionadas –es decir si se trató de un “archivo PDF” acompañado por separado como lo habría afirmado equivocadamente el perito o de un listado incorporado a la presentación pericial contable tal como lo asevera el recurrente- lo cierto es que el Tribunal no sólo sostuvo la imposibilidad de controlar el archivo PDF mencionado por el perito por ser inexistente, sino que contempló también la hipótesis de que la referencia del experto correspondiera al cuadro incorporado en la propia presentación y, aun así, concluyó que ese elemento no permitía tener por debidamente acreditadas las gestiones de cobranza exigibles en el caso particular.

En realidad, lo que la recurrente pretende es que esta Corte vuelva a examinar el contenido del cuadro, lo que excede manifiestamente el control propio de la instancia extraordinaria, pues supone una nueva valoración de la prueba y la sustitución del juicio de mérito del tribunal sentenciante por el que propone la parte recurrente. Cabe señalar que para rebatir eficazmente el criterio sentencial acerca de la ineficacia probatoria de este cuadro de cálculo a los efectos de acreditar una gestión de cobro específica realizada en relación al actor, no resulta decisivo que el perito haya expresado que los registros estaban “específicamente referidos al Sr. Herrera”. La cuestión considerada por la Cámara no se agotaba en determinar si los registros estaban asociados nominalmente al actor, sino en establecer si ellos acreditaban gestiones de cobranza efectivamente realizadas, individualizadas, idóneas y susceptibles de justificar el concreto cargo trasladado al consumidor. Esa diferencia es sustancial.

Una cosa es que el sistema registre un estado de situación vinculado con la cuenta de un cliente; y otra, distinta, es que tales registros demuestren que se ejecutó efectivamente una gestión extrajudicial concreta que reúna las condiciones exigidas por el tribunal para legitimar el cobro, y es este último extremo el que, a criterio de la Cámara, la demandada no logró demostrar.

La propia argumentación casatoria confirma el carácter eminentemente probatorio de la controversia: la demandada solicita que esta Corte valore nuevamente el informe pericial, las aclaraciones y la contestación a la impugnación para concluir que la Cámara interpretó equivocadamente esos elementos; insiste en que determinado listado corresponde al actor; sostiene que las gestiones allí registradas fueron concretas y no generales; y pretende extraer de la regularización posterior de la deuda una inferencia acerca de la eficacia de aquellas gestiones. Todo ello importa proponer una reconstrucción fáctica alternativa, pero no demuestra un supuesto de arbitrariedad susceptible de habilitar la instancia extraordinaria.

La afirmación según la cual la efectividad de las gestiones quedaría demostrada porque el actor posteriormente regularizó su deuda y evitó así el inicio de acciones ejecutivas constituye una inferencia propia de la recurrente. La circunstancia de que el deudor haya finalmente abonado o regularizado determinados saldos no demuestra, por sí misma, cuáles fueron las concretas diligencias de cobranza que provocaron ese resultado, cuándo fueron realizadas, mediante qué mecanismo, cuál fue su costo ni qué vinculación guardaban con cada cargo debitado. Precisamente, la Cámara exigió esa acreditación individualizada, idónea y proporcionada al objetivo de recuperar la deuda sin litigio, lo que se sostiene en el hecho de que el gasto trasladado resulta de un servicio que no fue expresamente solicitado por el consumidor y que -más aún- se ha restringido la posibilidad de renunciar a esta cláusula por parte del

contratante, concluyendo que en el caso la demandada no ha logrado acreditar el extremo exigido.

El Tribunal refuerza este argumento señalando que la eficiencia de la gestión es un principio sustancial que se desprende del deber de buena fe (art. 961 CCyC), que le impone al acreedor la carga de evitar conductas formales, inocuas, o meramente rituales, que generen costos sin una verdadera utilidad para el vínculo jurídico. Señala que aceptar lo contrario supondría convalidar el traslado al consumidor de costos operativos ineficaces, ritualistas o automáticos que no cumplen una función útil más que la de justificar ex post facto un cobro adicional, en desmedro del consumidor adherente. Y desde esta óptica descarta que puedan ser admitidas como acreditativas de un servicio de gestión de cobranza trasladable al cliente gestiones tales como un mensaje en un portal de notificaciones en el que el consumidor no tenga obligación de ingresar, una llamada telefónica que no es atendida, o el envío de un mail que encuadre en la categoría de “spam”, por considerar que todas ellas son medidas que resultan claramente ineficientes. Este criterio no fue rebatido por el recurrente, quien se limita a discrepar con la valoración de la prueba, al pretender que se le reconozca al informe pericial contable una eficacia probatoria decisiva, por el mero hecho de que el perito afirmó “haber acompañado un listado referido a gestiones concretas realizadas respecto del actor Herrera”, sin que se encuentre demostrado mínimamente que esas gestiones hayan cumplido con el principio de eficiencia precedentemente señalado, y no sean meras conductas formales, inocuas o rituales que no revistan utilidad para lograr el cobro de la deuda, y cuya razón de ser se justifique únicamente en justificar ex post facto un cobro adicional trasladado al consumidor.

En tales condiciones, el agravio examinado revela una mera discrepancia del recurrente con el mérito asignado a la prueba pericial contable, pero no demuestra que la valoración efectuada por la Cámara resulte absurda, ilógica o desprovista de sustento. La tacha de arbitrariedad aparece,

entonces, utilizada como vehículo para obtener una nueva ponderación de cuestiones de hecho y prueba, finalidad impropia del recurso de casación.

Análoga conclusión corresponde respecto del cuestionamiento vinculado con la pericia informática producida por la ingeniera Celia G. Katz.

La Cámara examinó específicamente dicho dictamen. Advirtió, por una parte, que el número telefónico consignado en una de las capturas del sistema “Emerix Tandem” no coincidía con el registrado en el contrato de tarjeta de crédito y, por otra, destacó que el informe no explicaba suficientemente el alcance de determinadas nomenclaturas —entre ellas “NOG-No gestión” y “LLA-Llamado automático”—, circunstancia que valoró conjuntamente con las restantes constancias y bajo la regla interpretativa favorable al consumidor.

La recurrente contrapone a dicha valoración que ambos números telefónicos habrían sido proporcionados por el propio actor; que uno correspondía a un teléfono fijo y otro a un celular; que el contrato databa del año 2007 y las gestiones cuestionadas correspondían a los años 2022 y 2023; y que existirían registros posteriores del banco en los cuales figurarían ambos números, lo que pretende acreditar mediante un documento acompañado con la expresión de agravios de la apelación y con la interposición de su recurso de casación. Nuevamente, tales argumentos no exteriorizan un vicio lógico de la sentencia sino una distinta interpretación de las constancias probatorias.

En particular, establecer si el número telefónico que figura en la plataforma “Emerix Tandem” fue efectivamente suministrado por el actor con posterioridad a la celebración del contrato, determinar la fuerza probatoria de los registros internos invocados para acreditar esa circunstancia y decidir si ello resulta suficiente para demostrar que las comunicaciones fueron efectivamente recibidas o que existió una gestión de cobranza eficaz constituyen cuestiones típicamente fácticas. Su revisión exigiría ingresar nuevamente en el examen

comparativo de documentos, capturas de pantalla, registros informáticos e informes periciales, tarea que resulta incompatible con la naturaleza extraordinaria de esta vía.

El recurrente pretende acreditar que aquél número telefónico habría sido proporcionados por el actor a la entidad bancaria para que se lo contacte, y pretende acreditar su manifestación mediante un archivo PDF que contiene el print de pantalla de los registros de cómputos del banco, acompañado recién con el escrito de expresión de agravios de la apelación de fecha 03/02/2025 y reiterado luego al interponer recurso de casación. Ello evidencia que la presentación de dicha documental resulta extemporánea, ya que pretende ser agregada al juicio luego de haber concluido la etapa probatoria correspondiente.

Sin perjuicio de ello, cabe señalar que existe, además, un aspecto que impide tener por demostrada la denuncia de arbitrariedad que se formula en la presentación recursiva. La recurrente afirma que la Cámara interpretó incorrectamente el significado que tiene cada una de las nomenclaturas, pero no demuestra de qué modo la interpretación que propone acerca del significado de las mismas, alcanzaría para tener por probada la efectiva realización de gestiones concretas y verificables de cobro por deudas del actor y su correspondiente costo.

Antes bien, centrándonos en la nomenclatura “LLA - LLAMADO AUTOMÁTICO”, podemos observar que el propio recurrente reproduce las aclaraciones del perito contador según las cuales, en ese supuesto, el sistema realiza un discado automático y, si el cliente atiende, lo deriva al call center para que una persona efectúe la gestión telefónica. Sin embargo, la propia transcripción efectuada en el recurso consigna que, “en el caso concreto del Sr. Gustavo César Herrera no atendió ningún discado automático”.

Tal circunstancia, lejos de demostrar de manera inequívoca el absurdo atribuido a la sentencia, pone de manifiesto que la conclusión

pretendida por la recurrente depende precisamente del valor que se asigne al mero intento automático de comunicación. Al respecto, la Cámara destacó que la “eficiencia de la gestión” no es un estándar accesorio sino un principio sustancial que debe revestir la gestión realizada, que se desprende del deber de buena fe impuesto por el art. 961 del CCyC. Basándose en esta premisa, determinó que no toda actividad interna, automatizada o meramente ritual resultaba suficiente para justificar el traslado del costo al consumidor y señaló, incluso, que una llamada telefónica no atendida podía resultar ineficiente para acreditar el servicio de cobranza cuya retribución se pretendía.

Así planteada la controversia, la discrepancia es patente, pues mientras la demandada pretende que se le asigne al discado automático no atendido el valor de una gestión efectiva, la Cámara entendió que, a los efectos de legitimar el cargo trasladado al consumidor, debía acreditarse una gestión concreta, efectiva y útil, y que la llamada telefónica no atendida no podía ser admitida como acreditativa de un servicio de gestión de cobranza trasladable al consumidor. La recurrente podrá disentir con esa apreciación, pero no demuestra que ella sea irracional o que contradiga de manera manifiesta una prueba decisiva de la causa.

Por lo demás, la Cámara no basó su decisión exclusivamente en la divergencia entre números telefónicos ni en el significado de aquellas nomenclaturas. Su conclusión se integró con un razonamiento más amplio: la ausencia de acreditación suficiente de gestiones concretas y de sus costos; la falta de individualización del período o deuda a que correspondía cada cargo; el carácter genérico de las cláusulas contractuales; la insuficiencia de procedimientos automatizados para acreditar por sí solos un servicio efectivamente prestado; y la necesidad de que la entidad financiera demostrara la existencia, idoneidad, necesidad y costo de las actividades cuyo importe pretendía trasladar al consumidor.

La crítica casatoria no logra desarticular ese entramado argumental, sino que selecciona determinados elementos probatorios, les atribuye una eficacia que la Cámara no les reconoció y, sobre esa base, postula que la única conclusión posible era tener por acreditadas las gestiones de recupero, lo que solo trasunta un criterio interpretativo distinto que no alcanza para demostrar la arbitrariedad de la decisión adoptada por el Tribunal de mérito.

En definitiva, la crítica recursiva no consigue desvirtuar la premisa central sobre la cual la Cámara construyó su decisión: que la sola existencia de mora, de un sistema de cobranza y de registros internos asociados al cliente no bastaba para legitimar el cargo, pues era indispensable acreditar de manera concreta y verificable la efectiva realización de gestiones individualizadas de recupero, su idoneidad y su correspondencia con los importes trasladados al consumidor.

4.2.- Idéntica decisión corresponde predicar respecto de los cuestionamientos dirigidos contra la procedencia de los rubros daño material, daño moral y daño punitivo a cuyo pago condena la sentencia.

En relación a la procedencia de la indemnización por el daño material, corresponde señalar que la Cámara admitió el rubro sobre una premisa concreta: la ilicitud de las sumas percibidas por la demandada en concepto de gastos de gestión de cobranza. A partir de esa conclusión, dispuso, como consecuencia patrimonial directa, la restitución de los cargos indebidamente cobrados, con más los intereses correspondientes.

Frente a ello, la recurrente no formula una crítica autónoma dirigida a demostrar la improcedencia del daño material, sino que reproduce los argumentos mediante los cuales pretende justificar la legitimidad de los cargos percibidos. Y siendo que los agravios casatorios dirigidos a desvirtuar la conclusión de la Cámara sobre la ilicitud de tales percepciones fueron desestimados

por remitir a cuestiones de hecho y prueba sin demostrar arbitrariedad, permanece incólume la premisa sobre la cual se sustenta la procedencia del daño material.

En tales condiciones, el planteo no demuestra la existencia de un error jurídico autónomo ni de un supuesto de arbitrariedad susceptible de revisión en casación, sino que constituye una derivación de los agravios fácticos y probatorios ya desestimados, por lo que también corresponde su rechazo.

4.3.- En lo concerniente al agravio dirigido a cuestionar la procedencia del daño moral, corresponde igualmente declarar su inadmisibilidad, pues la crítica propuesta remite sustancialmente a la valoración de circunstancias fácticas y probatorias propias de los jueces de mérito, sin que la recurrente logre demostrar la arbitrariedad que invoca.

La Cámara consideró configurado el daño extrapatrimonial a partir de las particulares circunstancias del caso, en el que se tuvo por acreditada la conducta atribuida a la entidad financiera consistente en el cobro de cargos que juzgó ilegítimos, unido a la falta de información y de respuestas razonables frente a la situación del consumidor. Sobre esa plataforma fáctica entendió que las consecuencias padecidas por el actor excedieron las simples molestias inherentes a un incumplimiento contractual y adquirieron entidad suficiente para justificar la reparación reconocida.

Frente a tales fundamentos, la demandada sostiene que no existió relación causal entre su conducta y el perjuicio invocado; que cualquier padecimiento experimentado por el actor habría obedecido a su propia mora; que no se acreditaron reclamos extrajudiciales previos relacionados con los cargos cuestionados; y que el consumidor tampoco impugnó oportunamente los resúmenes de su tarjeta de crédito. Sobre esa base, postula que no existió daño moral atribuible al Banco.

Ahora bien, determinar si las circunstancias concretamente vividas por el actor tuvieron aptitud para provocar una modificación disvaliosa en su esfera espiritual, así como establecer la existencia y extensión de las consecuencias extrapatrimoniales derivadas de la conducta del proveedor y su relación causal con ésta, constituye una cuestión de hecho reservada, como principio, a los jueces de mérito y ajena a la instancia extraordinaria, salvo demostración de arbitrariedad.

En el caso, la recurrente no demuestra la configuración de ese supuesto excepcional. Su crítica se limita a contraponer a la valoración efectuada por la Cámara una interpretación diferente de los antecedentes de la causa, atribuyendo los eventuales padecimientos del actor a su propia situación de mora y asignando particular relevancia a la ausencia de reclamos extrajudiciales y de impugnación de los resúmenes. Tales argumentos podrán exteriorizar una discrepancia con el juicio de mérito efectuado por el Tribunal, pero no evidencian que éste carezca de fundamento suficiente o resulte absurdo, ilógico o incompatible con las constancias de la causa.

En definitiva, los argumentos expuestos no logran demostrar que la conclusión de la Cámara acerca de la existencia del daño moral y de su vinculación causal con la conducta atribuida a la demandada resulte desprovista de sustento racional. Antes bien, traducen una mera discrepancia con la apreciación de las circunstancias fácticas efectuada por el Tribunal de mérito, insuficiente para habilitar la revisión extraordinaria pretendida.

Por consiguiente, corresponde declarar inadmisibile el agravio casatorio referido a la procedencia del daño moral.

4.4.- En lo relativo al agravio dirigido a cuestionar la procedencia del daño punitivo, corresponde igualmente declarar su inadmisibilidad, pues la crítica propuesta remite, sustancialmente, a la valoración de las

circunstancias fácticas de la causa y no logra demostrar que la conclusión alcanzada por la Cámara resulte arbitraria.

En efecto, el Tribunal no sustentó la imposición de la multa civil en el mero incumplimiento contractual, sino que expresamente consideró necesaria la concurrencia de los presupuestos objetivos y subjetivos exigibles para la aplicación del art. 52 bis de la Ley n.º 24.240. Sobre esa base, ponderó especialmente la condición profesional y experta en el rubro que reviste la entidad demandada, con una posición dominante en el mercado; la abusividad de las cláusulas predispuestas que se traduce en una práctica abusiva por parte del proveedor; el incumplimiento del deber de información y la conducta observada frente a los requerimientos efectuados en sede administrativa. A partir de la valoración conjunta de tales circunstancias, concluyó que la conducta de la entidad financiera fue deliberada y perjudicial para con la actora, y evidenciaba un grado de indiferencia que trasciende a esta última y no impide pensar que ello se puede repetir en la comunidad, por lo que resulta una conducta punible que debe ser desalentada.

Frente a esos fundamentos, la recurrente se limita a sostener que no existieron dolo, culpa grave, trato indigno ni abuso de posición; que el Banco habría suministrado explicaciones al actor durante las actuaciones desarrolladas ante la Dirección de Comercio Interior; y que la sanción administrativa allí impuesta se encontraba recurrida. Asimismo, vuelve a invocar la mora reiterada del consumidor, la falta de impugnación de los resúmenes y la ausencia de reclamos extrajudiciales anteriores.

Tales argumentos no demuestran, sin embargo, la arbitrariedad de la valoración efectuada por la Cámara, sino que exteriorizan una interpretación diferente de las circunstancias de hecho que ésta tuvo en consideración para juzgar configurado el elemento subjetivo requerido para la imposición de la multa civil. En particular, determinar si la conducta asumida por el

proveedor frente al consumidor alcanzó un grado de desaprensión, indiferencia o grave menosprecio susceptible de justificar la sanción prevista por el art. 52 bis de la Ley n.º 24.240 constituye una cuestión vinculada con la ponderación de los hechos y de las pruebas de la causa, reservada, como principio, a los jueces de mérito y ajena a la instancia casatoria, salvo demostración de absurdo o arbitrariedad.

A su vez, una parte sustancial de la crítica vuelve a asentarse sobre la afirmación de que el Banco actuó legítimamente al percibir los cargos por gestión de cobranza y que, por consiguiente, no existió incumplimiento susceptible de reproche. Sin embargo, tal argumentación parte de una premisa contraria a la establecida por la sentencia recurrida, que declaró la ilicitud de aquellos cobros y la abusividad de las cláusulas que les servían de sustento; conclusión que permanece incólume ante el rechazo de los agravios casatorios dirigidos a controvertirla.

Tampoco resulta suficiente la invocación de que la sanción impuesta por la Dirección de Comercio Interior se encontraba recurrida, pues la Cámara no atribuyó a aquella decisión administrativa carácter vinculante ni la erigió en fundamento exclusivo de la condena, sino que la mencionó dentro del conjunto de circunstancias ponderadas para evaluar la conducta desplegada por la entidad demandada. De allí que la falta de firmeza de aquella sanción, por sí sola, no desvirtúe el razonamiento desarrollado en la sentencia.

En definitiva, la recurrente no demuestra que la Cámara haya prescindido de los presupuestos exigibles para la procedencia del daño punitivo ni que la conclusión acerca de la gravedad de la conducta atribuida al proveedor carezca de sustento racional. Su crítica procura, antes bien, que esta Corte sustituya la ponderación de las circunstancias concretas efectuada por el Tribunal de mérito por aquella que la impugnante considera correcta, cometido extraño a la naturaleza extraordinaria del recurso.

Por consiguiente, al no haberse demostrado un supuesto de arbitrariedad que habilite la revisión de las cuestiones fácticas involucradas, corresponde declarar inadmisibile el agravio casatorio dirigido a controvertir la procedencia del daño punitivo.

5.- Por consiguiente, al no encontrarse acreditado un supuesto excepcional de arbitrariedad que permita superar la naturaleza fáctica y probatoria de las cuestiones propuestas, corresponde declarar inadmisibile el recurso de casación interpuesto, con costas a cargo la parte demandada vencida (art. 61 -primera parte- del CPCC).

El señor Vocal doctor Daniel Oscar Posse, dijo:

Adhiero a la declaración de inadmisibilidad del recurso de casación articulado en autos, por los argumentos vertidos en el voto preopinante. Se evidencia además, que el recurso interpuesto, se limita a reeditar los cuestionamientos ya resueltos por los jueces de mérito. Entonces, en las concretas circunstancias del caso, la articulación intentada no supera el umbral de sustancialidad y trascendencia exigido para habilitar la competencia extraordinaria de esta Corte, los planteos formulados por el recurrente no revisten la sustancialidad ni la trascendencia que exige el art. 822, inc. 3°, del CPCC, por lo que el recurso resulta inadmisibile.

El señor Vocal doctor Daniel Leiva, dijo:

Estando de acuerdo con los fundamentos vertidos por el señor Vocal doctor Daniel Oscar Posse, vota en idéntico sentido.

Y VISTO: El resultado del precedente acuerdo, compartiendo lo dictaminado por el Ministerio Público Fiscal en fecha 09/12/2025, la Excm. Corte Suprema de Justicia, por intermedio de su Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal,

RESUELVE:

I.- DECLARAR INADMISIBLE, y por ende **MAL CONCEDIDO**, al recurso de casación interpuesto por la parte demandada, en contra de la sentencia n° 571 dictada con fecha 28/08/2025 por la Sala III de la Excmá. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común.

II.- COSTAS, como se consideran.

III.- RESERVAR pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.

HÁGASE SABER.

SUSCRIPTA Y REGISTRADA POR LA ACTUARIA/O FIRMANTE EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN, EN LA FECHA INDICADA EN LA CONSTANCIA DE LA REFERIDA FIRMA DIGITAL DE LA ACTUARIA/O.

RJLB

NRO. SENT.: 1304 - FECHA SENT.: 07/09/2026

Firmado digitalmente por:

CN=FORTE Claudia Maria C=AR SERIALNUMBER=CUIL 27166855859 FECHA FIRMA=07/09/2026

CN=LEIVA Daniel C=AR SERIALNUMBER=CUIL 20161768368 FECHA FIRMA=04/09/2026

CN=ESTOFAN Antonio Daniel C=AR SERIALNUMBER=CUIL 20080365749 FECHA FIRMA=04/09/2026

CN=POSSE Daniel Oscar C=AR SERIALNUMBER=CUIL 23126070039 FECHA FIRMA=04/09/2026