

Demanda promovía contra el ICBC por un cliente invalidado en forma total y permanente a quien el Banco ICBC no le canceló los saldos deudores.

## **DEMANDA SUMARÍSIMA**

Señor Juez:

**MIM**, DNI xxxxxxxxxxxx, domiciliada en la calle xxxxxxxx, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en mi carácter de apoderada de mi esposo **JEW**, conforme surge del poder general cuya copia adjunto, con el patrocinio letrado del Dr. **Eduardo F. Baeza**, inscripto en el T°19 F° 529 de la matrícula del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, y de la Dra. **Amanda M. S. Ramos**, T°126 F°464 de la matrícula del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, y constituyendo domicilio electrónico junto con mis letrados patrocinantes en 20-10310856-0 ante V.S. me presento y respetuosamente digo:

### **I.- ACTOR**

**JEW**, DNI xxxxxxxx, con domicilio en xxxxxxxxxxxx CABA (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde está internado por prescripción médica.

### **II.- DEMANDADO**

Banco **Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A.** (en adelante **I.C.B.C.**), con domicilio

en Cecilia Grierson 355 "PB" de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **III. LA COSA DEMANDADA**

Promuevo este juicio para que el Banco demandado sea condenado a cancelar los saldos deudores de mi mandante, por estar el mismo invalidado en forma total y permanente, como es obligación de la entidad financiera de acuerdo lo estipulado por el BCRA en su Comunicación "A" 5928 y por resultar infructuosos todos los reclamos realizados por mi parte en forma extrajudicial.

También pido que el banco demandado rectifique la calificación crediticia comunicada con fecha 14 de diciembre de 2018, asignándole la que tenía con anterioridad a esa modificación.

Además solicito se lo condene al pago de una multa civil y las costas del proceso.

### **IV.-HECHOS**

Mi mandante había contratado con el I.C.B.C. los siguientes servicios financieros: a) Préstamo personal xxxxxxxxxxxxxxxx, que acompañó como documento I.1; b) Tarjeta Visa N° xxxxxxxxxxxx, que acompañó como documento I.2; c) Tarjeta Mastercard N° xxxxxxxxxxxxxxxx, que acompañó como documento I.3; d) Cuenta Corriente N° xxxxxxxxxxxxxxxx, que acompañó como documento I.4; y e) Caja de Ahorro en pesos N° xxxxxxxxxxxxxxxx, que acompañó como documento I.5; como

usuario final para *su uso privado, familiar o social* (art. 1093 CCyC), como surge de los avisos de vencimiento y resúmenes de cuenta, que acompaño como documentos **I.1 a I.5**.

En el año 2012 mi esposo contrajo la enfermedad de alzhéimer, la que fue evolucionando, hasta llevarlo a la necesidad de estar internado en III nivel, para su propia seguridad y la de terceros, internación que se hizo efectiva el 3 de abril de 2018, en el “xxxxxxxxxxxxx”, sito en la calle xxxxxxxxxxxxxxxx, de esta ciudad, como surge del certificado de dicha institución médica que agrego como documento **II**.

A partir de esa fecha, estuvo incapacitado en forma total y permanente e internado ininterrumpidamente.

Mi mandante pagaba un seguro de vida colectivo de deudores, contratado por el Banco I.C.B.C., que cubría los riesgos de muerte e invalidez total y permanente, como se desprende de los resúmenes de cuentas de los distintos productos. El precio del seguro de vida colectivo que el Banco le cobraba a mi manante era entre \$2,96 y \$4,89 por mes por cada mil pesos de saldo deudor (para las tarjetas de crédito Mastercard y Visa, en los meses de junio y agosto de 2016 respectivamente) cuando el precio corriente de plaza de ese seguro era de veinte centavos por mes cada mil de deuda por la cobertura de muerte y otros diecinueve centavos cada mil de deuda por la cobertura de invalidez total y permanente. La tasa de seguro cobrada surge de los dos resúmenes de cuenta que adjunto como documentos **I.2.1 y I.3.1**.

A partir del 1 de septiembre de 2016, entró en vigencia la Comunicación B.C.R.A. “A” 5928, que integra las

normas de *Protección de Usuarios de Servicios financieros* y que establece en el punto 2.3.11:

***Seguros de vida sobre saldo deudor.***

*Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de comisión y/o cargo vinculado con estos seguros.*

*Dichos sujetos deberán contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente respecto de aquellas financiaciones otorgadas a personas humanas.*

*Alternativamente, podrán autoasegurar los riesgos derivados del fallecimiento e invalidez total permanente de los usuarios.*

*En ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor.*

El 7 de agosto de 2018, a raíz de lo dispuesto por este seguro, solicité la cancelación de los saldos deudores y la baja de todos los servicios financieros, empleados por mi esposo. Adjunto copia de la nota con sello de recepción del Banco I.C.B.C., como documento **III**.

Como no obtuve respuesta, reiteré el reclamo a tenor de la nota presentada el 27 de agosto de 2018, que en copia adjunto como documento **IV**.

Tampoco obtuve respuesta a este segundo pedido, por lo que inicié el proceso de Mediación Prejudicial Obligatoria, realizándose dos audiencias, la primera el 17 de

octubre de 2018 y la segunda el 12 de noviembre de 2018, sin obtener la satisfacción de mi pedido; acompañó copias de las actas de mediación como documentos **V** y **VI**, respectivamente.

Posteriormente al cierre de la Mediación, llegaron a mi domicilio dos cartas con intimaciones de pago, la primera fechada el 8 de noviembre de 2018 y la segunda, fechada el 15 de noviembre de 2018, bajo apercibimiento de iniciar acciones judiciales, en caso de no saldar las deudas, adjunto las copias como documentos **VII** y **VIII**.

En los siguientes días, me llegó otra carta del banco ICBC, fechada el 16 de noviembre de 2018, anoticiándome esta vez que a partir del 29 de noviembre de 2018 iban a proceder al cierre de la cuenta corriente, y que en dicha cuenta registraba un saldo deudor de \$ 3.973,18, la adjunto como documento **IX**.

Ante este panorama cada vez más complicado y sin obtener respuestas satisfactorias por parte del banco, decidí el 22 de noviembre de 2018, enviarle una carta documento al Presidente del Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A., Sr. Xi Deying, solicitándole que cumpla la legislación vigente (Comunicación B.C.R.A. "A" 5928, punto 2.3.11.1) y proceda a efectuar la baja de los productos contratados por mi poderdante y además cancele los saldos que tuvieran los mismos. Adjunto esta carta y su respectivo comprobante de pago como documento **X**.

Pasado el 29 de noviembre de 2018, me llegó otra comunicación del banco, informándome que la cuenta fue

cerrada y que seguía figurando un saldo deudor de \$ 4.176,08 (documento **XI**).

El 10 de enero de 2019, me llegó por correo electrónico un mail del banco diciéndome que a la fecha registro una deuda vencida e impaga, cuya gestión de cobranza prejudicial les había sido asignada. Lo llamativo del correo electrónico era que no tenía firma, y tampoco figuraba el Estudio o persona física seleccionada para iniciar el procedimiento de cobranza extrajudicial. Adjunto el correo electrónico como documento **XII**.

El 10 de enero llegó a mi domicilio una carta simple remitida por el banco, fechada el 14 de diciembre de 2018 por la que comunica el cambio de calificación crediticia de mi mandante a partir de noviembre de 2018, fue dispuesto su pase a la categoría “3 (RIESGO MEDIO)” (documento **XIII**).

Toda la documentación acompañada, por razones de brevedad, la doy por íntegramente reproducida en esta demanda.

En síntesis, I.C.B.C. ni canceló los saldos deudores, ni respondió los cinco reclamos efectuados por mi parte y menos dentro del plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, conforme lo establecido en el punto 3.1.4. (Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas) de las normas de *Protección de los Usuarios de Servicios Financieros*.

Además informa en forma engañosa a sus clientes pues en los resúmenes de cuentas, cuando hace referencia al supuesto que consideramos, dice que el banco

**“podrá** contratar el seguro...” cuando en realidad dicha contratación no es facultativa, pues la norma dice que los bancos **“deberán** contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente ..”. Lo que es facultativo es contratar el Seguro o “autoasegurarse”, pero ello no libera al Banco de su obligación principal que es: en **ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor .**

#### **V.- PRECISION DEL MONTO RECLAMADO**

El objeto de esta demanda es, como señalamos en el capítulo III, la cancelación de todos los saldos deudores de los servicios financieros contratados por mi esposo con la demandada y la rectificación de su calificación crediticia comunicada por el banco con fecha 14 de diciembre de 2018, asignándole la que tenía con anterioridad a esa modificación.

#### **Multa Civil**

Además solicito se aplique al banco demandado una multa civil a favor de mi mandante equivalente al monto de todos los saldos deudores que no haya pagado por fallecimiento o invalidez total de los usuarios de sus servicios financieros a partir del 1 de septiembre de 2016 y hasta la fecha de la sentencia.

Ello conforme lo establecido en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24240 que dice: *Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o*

*contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.*

Para fundar la procedencia y la cuantía de la multa civil que solicito, me referiré a los **incumplimientos del banco a sus obligaciones legales y contractuales**, a la **gravedad del hecho** apreciado en el número de personas afectadas y su condición vulnerable y las demás **circunstancias del caso** enumeradas por la jurisprudencia en estos términos: *los hechos que justificaron la demanda, y también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado, la naturaleza de la alteración sufrida, la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado, la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor, si se trata o no de hechos reiterados, y la ganancia obtenida por el responsable, [...],<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> Cámara Contencioso Administrativo Federal, Sala II, sentencia del 20 de septiembre de 2018 en autos N° 23.378/09, caratulados “Unión Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento”.



## **1. Incumplimientos de la demandada a sus obligaciones legales y contractuales.**

Como ya dijimos en el Capítulo IV (Hechos) es evidente que la demandada incumple sus obligaciones legales y contractuales a lo largo de su operatoria comercial en relación a la cancelación de saldos deudores de sus clientes fallecidos o invalidados. Al respecto podemos señalar tres incumplimientos primarios.

### **1.1. Información engañosa**

El banco demandado engaña a sus clientes al suministrarle información falsa en cuanto a sus obligaciones. Así, en los resúmenes de cuenta, cuando hace referencia al seguro de deudores dice: el banco “**podrá** *contratar el seguro...*”, cuando en realidad dicha contratación no es facultativa, pues la norma dice que los bancos “**deberán** *contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente [...]*”. Lo que es opcional para el banco es contratar el seguro o “*autoasegurarse*”, pero el banco no puede prescindir de ambos. El Banco está obligado a asegurarse o autoasegurarse para que, en ***ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor.***

Ello surge de los resúmenes de cuenta de las tarjetas Visa y Mastercard que adjunto como documentos **I. 2.2.** y **I. 3.2.**

El banco demandado incumple de esta manera su deber de información –piedra angular del derecho del consumidor- en violación a los artículos 42 de la CN, 4 de la LDC, 1100 y 1101 del CCyC y del apartado 2.1. de las normas de Protección al Usuario de Servicios Financieros que establece *Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en la relación de consumo respectiva, (...) recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten (...)*.

### **1.2. Falta de cancelación de saldos deudores**

El banco ICBC no dio cumplimiento a los contratos celebrados con mi mandante, pues no honró su obligación de cancelar los saldos deudores de los servicios financieros contratados al invalidarse en forma total y permanente, como es obligación de la entidad financiera, según estipula el apartado 3.2.11.1. de las normas de *Protección al Usuario de Servicios Financieros*.

### **1.3. Falta de contestación a los requerimientos efectuados al banco.**

Mi parte realizó cinco pedidos de cancelación del saldo por escrito (y muchísimos más telefónicos) pero el banco guardó silencio y no respondió dentro de los 20 días –ni en ninguna otra oportunidad-, como se lo exige el apartado 3.1.4. (*Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas*) de las normas de *Protección de los Usuarios de Servicios Financieros* de las citadas normas.

De acuerdo al artículo 263 del CCyC el silencio guardado por I.C.B.C. implica un reconocimiento del derecho de mi parte, puesto que *el silencio opuesto a actos o a una interrogación no es considerado como una manifestación de voluntad conforme al acto o la interrogación, excepto en los casos en que haya un deber de expedirse que puede resultar de la ley [...]*, en este caso, del apartado 3.1.4. de la Comunicación BCRA A 5388 y sus modificaciones.

## **2. La gravedad del hecho**

La gravedad del hecho se verifica tanto por la cantidad de personas perjudicadas, como por el estado de vulnerabilidad de los mismos.

### **2.1. Cantidad de personas afectadas**

Incumplir un contrato es grave. Cuando este incumplimiento es, como en este caso, en perjuicio de una familia devastada por la enfermedad e invalidez absoluta del jefe de familia, es mas grave aún.

Pero el incumplimiento se potencia alcanzando su máxima gravedad, si los incumplimientos del banco revelan que estamos en presencia de una misma maniobra para negar, sistemáticamente, a todos los usuarios invalidados y a los derechohabientes de los usuarios fallecidos, la cancelación de los saldos deudores.

Como surgirá de la prueba pericial contable, este caso no es un caso aislado, sino un proceder sistemático que el banco emplea con todos sus clientes invalidados y fallecidos.

## **2.2. Estado de vulnerabilidad de las personas afectadas**

El ilegal proceder sistemático del banco afecta a los derechohabientes del usuario fallecido y del usuario invalidado y su familia. Es fácil advertir que el comportamiento ilegal del banco afecta a personas que, a raíz de estas contingencias, quedan en un estado de extrema vulnerabilidad. El usuario invalidado y su familia dejan de tener ingresos producto del trabajo y deben afrontar además de los gastos corrientes, los necesarios para la asistencia médica de la persona invalidada y las deudas, sin contar con dichos ingresos.

Para paliar esta situación se han creado los seguros de deudores y los autoseguros, que son obligatorios para los bancos.

El derecho a la cobertura de estas contingencias tiene amplia recepción en la Constitución Nacional y no solamente en su artículo 14 bis, sino también en el artículo 75 inciso 22 por el que adquieren *jerarquía constitucional* – entre otros– los siguientes tratados internacionales: *la Declaración Universal de Derechos Humanos; los Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre los Derechos del Niño; la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.*

*Estos tratados, en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse*

*complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos [...].*

En todos estos tratados se encuentran incluidos los derechos al seguro para atenuar los efectos económicos de las contingencias de viudez, orfandad, invalidez y otras atinentes a la vida humana.

Además toda la legislación nacional establece una especial protección a los seguros de vida.

### **3. Otras circunstancias del caso**

La jurisprudencia ha enunciado, entre las otras **circunstancia del caso** para la procedencia y cuantificación de la multa civil: los hechos que justifican la demanda, y también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado, la naturaleza de la alteración sufrida, la “reprochabilidad” de la conducta y la situación económica del sujeto multado, la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor, si se trata o no de hechos reiterados, y la ganancia obtenida por el responsable.

Seguidamente expondré como se presentan en este caso dichas circunstancias.

#### **3.1. “Reprochabilidad” de la conducta del banco.**

A fin de valorar la conducta del banco debemos tener en cuenta lo establecido en el artículo 1724 del CCyC en cuanto a la *condición especial* que tiene una entidad financiera, pues los contratos financieros *suponen una confianza especial entre las partes*, máxime cuando se trata de

un usuario.

La demandada, como toda entidad financiera es un profesional con capacitación técnica, jurídica y económico-financiera para desarrollar su actividad, en cuya gestión está comprometido el ahorro público, motivo por el cual está regulada por la Ley de Entidades Financieras y las disposiciones del BCRA.

Por ello, la conducta de la demandada debe ser valorada a tenor de lo dispuesto por el artículo 1725 del CCyC que dispone: *cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias*. Además, esta valoración debe ser más estricta aún por tratarse de contratos que *suponen una confianza especial entre las partes* (la depositada por el usuario financiero en el banco).

Por lo expuesto, el banco sabe o debería saber - por su *condición especial* y por la *confianza especial* que en el se deposita-, que debe informar la existencia del seguro o del autoseguro para cancelar los saldo deudores en caso de fallecimiento o invalidez y que el incumplimiento de estas obligaciones causa graves perjuicios a sus usuarios y sus familias. Sin embargo, al ocultar esta información engañosamente, está obrando con dolo, es decir *con manifiesta indiferencia por los intereses ajenos* (art. 1724 CCyC), que en este caso son los de sus propios clientes que han puesto su confianza en él.

Si cuando se presenta un usuario inválido o los

derechohabientes de un usuario fallecido, a los que nunca informó que el banco debía contratar un seguro o autoasegurarse y les niega la cancelación de los saldos deudor, sabiendo que tiene la obligación de hacerlo, actúa con dolo directo, que se *configura por la producción de un daño de manera intencional* (art. 1724 CCyC).

### **3.2. La ganancia obtenida por el banco**

La motivación del banco demandado para no cancelar los saldos deudores es cobrarlos judicialmente e incorporar a su patrimonio esas acreencias, que legalmente debería cancelar.

Es un caso típico de dolo lucrativo. Es decir, el banco incumple deliberadamente sus obligaciones para perjudicar a sus clientes y obtener así, un beneficio indebido.

Debe tenerse en cuenta que el banco (y la mayoría de las entidades financieras), hasta el 1 de septiembre de 2016 contrataban seguros de vida colectivo de deudores, que le hacían pagar a sus clientes a un valor entre 15 y 20 veces superior al precio de plaza.

En el caso concreto de mi mandante el precio del seguro de vida colectivo de deudores que el Banco le cobraba era de \$2,96 y \$4,89 por mes por cada mil de saldo deudor (para las tarjetas de crédito Mastercard y Visa, en los meses de junio y agosto de 2016 respectivamente). El precio corriente de plaza de ese seguro era, en esa época, de \$0,39 (para las coberturas de muerte e invalidez) por mes cada mil

de deuda.<sup>2</sup> Es decir le cobraba a mi mandante entre 8 y 12 veces más que el precio corriente de plaza del seguro.

Debido a estos excesos, el BCRA dictó la Comunicación A 5928 y a partir del 1-9-16 los bancos deben pagar los saldos deudores de los clientes que mueren o se invalidan, mediante un seguro a su costa o mediante un autoseguro.

Sea cual fuere el método elegido por los bancos, estos deben pagar los saldos deudores de los clientes invalidados o fallecidos, obteniendo dichos recursos de su remuneración por la intermediación financiera, es decir de los intereses que cobran. Para ello, si optan por contratar un seguro, deberán pagar las primas que incluirán el valor de todos los siniestros que se producirán, calculados con toda precisión gracias a las tablas de mortalidad, además de los gastos de explotación y adquisición y la tasa de superintendencia que les adicionará la aseguradora. Si optan por el autoseguro el banco deberá provisionar los importes necesarios para cancelar los saldos deudores de los clientes que mueran o se invaliden (se ahorrarán, en este caso, los gastos que le cobraría la aseguradora).

En otras palabras, ya sea mediante un seguro o un autoseguro, el costo de las primas o de las provisiones del

---

<sup>2</sup> Este precio corriente de plaza surgió cuando el Banco de la Ciudad de Buenos Aires licitó, en un procedimiento inobjetable, los seguros de vida colectivos de deudores en el año 2008 y obtuvo propuestas de las principales aseguradoras que rondaban los 20 centavos por mes cada mil pesos de deuda para la cobertura de muerte.. A su vez, el precio la cobertura de invalidez total y permanente es 19 centavos por mes cada mil pesos de deuda. Ello hace un total, para ambas coberturas de 39 centavos por mes cada mil pesos de saldo deudor



autoseguro, siempre van a ser equivalentes a los siniestros, cuyo monto es igual a los saldos deudores que deberían cancelarse.

En síntesis, el banco no cancela los saldos deudores de los usuarios muertos o invalidados y por el contrario los ejecuta judicialmente, incorporándolos a su patrimonio, en perjuicios de los usuarios invalidados o de los derechohabientes del cliente fallecido.

### **3.2.1. Cuantificación del enriquecimiento ilícito del banco**

El enriquecimiento ilícito del banco mediante este obrar ilícito realizados sistemáticamente es fácilmente calculable y llena de asombro el resultado obtenido.

Según el BCRA, en el mes de octubre de 2018 el banco demandado había efectuado préstamos por \$74.873.235.000<sup>3</sup>.

Del importe total prestado por los bancos, un 58,2% aproximadamente se presta a “familias”<sup>4</sup>, es decir a usuarios. Entonces el importe prestado a usuarios por el banco es de \$43.576.222.000.

De todos los usuarios que han tomado préstamos en el banco demandado fallecerán y se invalidarán en forma total y permanente unos 39 usuarios cada mil por mes.

---

<sup>3</sup><http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Prestamos.asp>

<sup>4</sup> INFORME MENSUAL DE PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO (SPNF). Año 12, N° 139. Centro de Economía y Finanzas para el Desarrollo de la Argentina (CEFIDAR)

Aplicando esta tasa del 39 por 1000 a los importes prestados a los usuarios, llegamos a que el total de saldos deudores de los usuarios fallecidos o invalidados alcanza a \$17.000.000 por mes o \$204.000.000 por año.

Si el banco demandado cumpliera con la normativa debería cancelar los saldos deudores por muerte e invalidez de sus clientes por un valor mensual de \$ 17.000.000. Es decir tendría un gasto por ese importe. En cambio, si no lo hace y ejecuta judicialmente a los usuarios inválidos o al sucesorio del usuario fallecido, evitará esta pérdida y obtendrá, por el contrario, un beneficio ilícito de **\$ 17.000.000 por mes o de 204.000.000 al año.**

Esta circunstancia es fácilmente comprobable mediante una pericia contable.

### **3.3. Conducta reiterada**

La pericia contable determinará que en todos los casos, los clientes invalidados o los derechohabientes de los clientes fallecidos, debieron pagar los saldos deudores de sus productos financieros cuando se invalidaron o fallecieron o están siendo ejecutados por el banco.

No estamos en presencia de un caso aislado, al contrario, la conducta ilegal del banco es idéntica en todos los casos de fallecimiento e invalidez de sus clientes.

Este es un obrar sistemático que se aplica en todos los casos como el presente.

### **3.4. La situación económica del banco**

*“El ICBC, el mayor banco del mundo, registró un beneficio neto en 2017 de 286.049 millones de yuanes (45.560 millones de dólares, 36.730 millones de euros), lo que supone un incremento del 2,8 % respecto al año anterior, según anunció en un comunicado remitido a la Bolsa de Hong Kong a cierre de mercado”.<sup>5</sup>*

A nivel local, el banco demandado, ocupa el puesto N° 8 por sus activos, que alcanzan a \$168.547.849<sup>6</sup>

*El banco ICBC contabilizó entre enero y septiembre una utilidad neta de \$ 1.749 millones, [...], de acuerdo con los balances informados a la Comisión Nacional de Valores (CNV).<sup>7</sup>*

### **3.4.1. Cuál es el costo del banco para cumplir sus obligaciones con respecto a sus clientes que se invaliden o fallezcan.**

Dijimos más arriba que el seguro o el autoseguro debía ser pagado por el banco con la remuneración por la intermediación financiera que realiza, es decir con, el margen de intermediación o los ingresos financieros que obtiene.

Según el resumen de cuentas de la tarjeta Mastercard al 27 de diciembre de 2018, que adjunto como Documento **I.3.2.**, el banco cobra por la financiación de los saldos deudores de dicha tarjeta una Tasa Nominal Anual de 76 % o de 6,33 % mensual. Es decir, que por cada \$1.000

---

<sup>5</sup> <https://www.ambito.com/con-una-ganancia-mas-36-mil-millones-el-icbc-crecio-28-2017-n4016498>

<sup>6</sup> <http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Activos.asp>

<sup>7</sup> <http://www.elefete.com/ganancias-de-icbc-sumaron-1-749-millones/>

prestados el banco obtiene, por el interés cobrado, la suma de \$ 63,3.

A su vez el propio banco informa que en un depósito a plazo a treinta días paga un interés del 3,05 % mensual<sup>8</sup>. Es decir que por cada \$1.000 tomado a plazo fijo a 30 días percibirá un interés de \$30,5.

La diferencia entre la tasa que cobra el banco por financiar los saldos de tarjetas (activa o de colocación) y la tasa que paga por los depósitos que recibe (pasiva o de captación), es de 3,28 % (6,33 % - 3,05 % = 3,28%). Es decir que por cada \$1.000 mil pesos el banco obtiene un margen de intermediación de \$32,8 (\$63,3 - \$30,5 = \$32,8). Sin contar el resto de los ingresos financieros que obtiene, por ejemplo por intereses que le paga el BCRA por las Leliq que rondan el 70%. De estos \$32,8 que obtiene el banco por cada \$1.000, debería destinar sólo \$0,39 para cancelar los saldos deudores de los usuarios que se invaliden o fallezcan.

**Estos 39 centavos son la ochenta y cuatro avas partes del margen de intermediación que gana el banco (sin contar otros ingresos financieros).** Con esa ínfima suma –en relación a los intereses que gana- podría cancelar los saldos deudores de los clientes que fallezcan o se invaliden como es su obligación. Pero el banco no los cancela y prefiere ejecutarlos judicialmente.

### **3.5. Tipo de producto o servicio implicado**

---

<sup>8</sup><https://www.icbc.com.ar/personas/productos-servicios/inversiones/plazo-fijo>

El seguro de vida, como este que es un seguro o autoseguro colectivo de vida de deudores en beneficio del banco, es un instituto mercantil de previsión social de gran importancia.

Ya nos referimos a la protección que le asigna nuestra Constitución Nacional en el art. 42, y de la trascendencia social de este servicio puede advertirse también en nuestra legislación derivada, que contempla numerosos seguros sociales –como es tendencia universal. Por ejemplo los seguros establecidos por Decreto 1567/1974, Ley 13003, Ley 16600, Ley 24557, Ley 24449 (art. 68), los establecidos en convenios colectivos de trabajo (130/75 Art. 97; 260/75 Art. 52; 160/75 Art. 72– entre muchos otros. Las administraciones públicas provinciales también cuentan con seguros de vida obligatorios para su personal en relación de dependencia.

La enumeración completa excede el marco de esta demanda, por eso indicamos sólo los que nos parecen más relevantes.

Finalmente, podemos apuntar que la Ley 17.418 le otorga al asegurado de vida, un régimen más favorable que al que asegura un bien patrimonial, en materia de nulidad y reajuste por reticencia (arts. 6, 2da. parte, 7 y 130), agravación del riesgo (art. 132), rescisión unilateral por parte del asegurador (art. 18), plazo para el pago de las prestaciones (art. 49 segunda parte), subrogación (art. 80), etcétera.

El incumplimiento de la demandada es grave, pues incumple con un seguro de contratación obligatoria u autoseguro de vida que cubre las contingencias de viudez, orfandad e invalidez que la legislación se encarga en tutelar.

### **3.6. *La indiferencia del banco frente a los reclamos del consumidor***

En este punto nos remitimos al capítulo IV (Hechos), que revela que el banco no sólo fue indiferente a los reclamos de mi parte, al guardar absoluto silencio a mis pedidos, sino que procuró por todos los medios presionarme de la forma más insidiosa y reiterativa con constantes llamados telefónicos, a los que respondía siempre explicando que aguardaba respuesta a mis pedidos, los que nunca fueron contestados. Ello además de todas las comunicaciones escritas por carta o correo electrónico que con absoluta insistencia me enviaron y me siguen enviando a la fecha de promoción de este juicio.

### **3.7. CONCLUSIÓN**

**De todo lo expuesto surge la procedencia de la multa civil, por cuanto:**

**-ICBC incumplió sus deberes legales y convencionales de información, cancelación del saldo deudor y de pronunciarse ante el reclamo formulado por mi parte.**

**El incumplimiento es sumamente grave por cuanto:**

**-Es sistemático, pues se reitera con todos los clientes y perjudica a los que se encuentran en mayor desprotección**

por la vulnerabilidad que sufren a causa de las contingencias de muerte e invalidez del deudor;

-Es un incumplimiento doloso, pues con el propósito de obtener un enriquecimiento ilícito de \$204.000.000 millones de pesos al año, perjudica a los usuarios invalidados o fallecidos;

-Este perjuicio podría ser evitado con que el banco sólo destinara treinta y nueve centavos mensuales cada mil pesos de deuda, que representan la ochenta y cuatro avas partes de los intereses que gana en la intermediación financiera.

-El incumplimiento se refiere a un servicio, el seguro de vida colectivo, protegido desde la CN hasta la legislación derivada de la misma.

-El trato dado por el banco a mi parte ha sido indigno, jamás respondió mis pedidos y sistemáticamente reclamó lo que sabe que no tiene derecho.

#### **4. Cuantificación de la multa civil**

Reseñados los supuestos de procedencia de la multa civil, corresponde cuantificarla en función de la finalidad asignada a la misma.

##### **4.1. Finalidad de la multa civil**

Conforme lo normado por el artículo 2 del Código Civil y Comercial la ley debe ser interpretada teniendo en cuenta –entre otras cosas y en primer término- ***sus palabras, sus finalidades.***

La norma es absolutamente clara en sus palabras por lo que no corresponde limitar su aplicación cuando ella no lo hace.

En cuanto a su finalidad “Los fundamentos del proyecto legislativo ..., explican que: *Con el daño punitivo se trata de desbaratar la perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí, resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad.*”<sup>9</sup>

Al respecto la jurisprudencia ha señalado: “Como impecablemente se ha dicho, no estamos aquí ante una indemnización o reparación por daño alguno sufrido por la víctima, sino ante un instrumento preventivo sancionador, que ha elegido como destinatario a la víctima, con la sola finalidad de fomentar la denuncia de prácticas lesivas del orden

---

<sup>9</sup> Sobre el particular, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en “Banco Central de la República Argentina c. Banco Patricios S.A.” (18/07/2006) sostuvo: “Que esta Corte ha afirmado reiteradamente que en la tarea de interpretar la ley debe tenerse en cuenta el contexto general y **los fines que la informan... La aplicación de tal directriz interpretativa impone adentrarse en la indagación del propósito del legislador exteriorizado en el debate parlamentario** (Fallos: 182:486; 296:253:306:1047).” [La negrita nos pertenece.] Disponible en La Ley Online, p. 4. Véase el Proyecto de Ley firmado por Stella M. Córdoba, Juan M. Irrazabal, Eduardo G. Macaluse, Heriberto E. Mediza, Adrián Pérez y Patricia Vaca Narvaja; iniciado por ante la Honorable Cámara de Diputados de la Nación (expediente n° 1061-D-2006), publicado en: Trámite Parlamentario n° 19 (28/03/2006). (Cámara revisora: Honorable Senado de la Nación, expediente n° 0065-CD-2006.) Disponible en la Web oficial de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación: <http://www1.hcdn.gov.ar/proyxml/expediente.asp?fundamentos=si&numexp=1061-D-2006> (p. 22.). Véase también el Dictamen de las comisiones de Defensa del Consumidor, de Comercio y de Justicia de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Orden del día n° 0306/2006 (26/05/2006). Disponible en la Web oficial de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación: <http://www.diputados.gov.ar/dependencias/dcomisiones/periodo-124/124-306.pdf> (p. 16).



*económico integral... Es que al conocer el consumidor que su reclamo de escaso monto puede recibir además un plus producto de la sanción al obrar violatorio de todo el ordenamiento económico (por cuanto el mismo distorsiona las reglas del mercado, perjudicando a los competidores ajustados a la ley), éste tendrá mayor interés en iniciar el arduo camino de un proceso judicial, y ante el incremento de los reclamos, las empresas que actúan como la aquí demandada descubrirán que el negocio de lesionar los derechos de sus clientes deja de ser rentable para convertirse en deficitario, y en consecuencia, comenzarán a resolver los inconvenientes directamente en su propia sede, descargando de esa manera el costo de gestión de conflictos que hoy trasladan masivamente al Estado a través de sus oficinas de Defensa del Consumidor...” (Álvarez Larrondo, Federico M., “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación” La Ley, 29/11/2010).<sup>10</sup>*

#### **4.2. Criterios jurisprudenciales para la cuantificación de la multa.**

Para cuantificar adecuadamente el monto de la multa civil se debe tener en cuenta que la *facultad de modulación de la cuantía de las multas analizadas, ha suscitado un desarrollo jurisprudencial y doctrinario, en función del cual se toman en cuenta como factores determinantes de dicha graduación, además de los legalmente previstos y que se acaban de referir, otros elementos tales como: los hechos que justificaron la demanda, y también*

---

<sup>10</sup> Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, Sala II, “ C.M.C. c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/Nulidad de acto jurídico”, 28 de agosto de 2014.

aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado, la naturaleza de la alteración sufrida, la “reprochabilidad” de la conducta y la situación económica del sujeto multado, la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor, si se trata o no de hechos reiterados, y la ganancia obtenida por el responsable, sin perjuicio de otros [...]. A su vez, también se ha equilibrado esta concepción, recordándose que todos estos factores deben ser apreciados con un criterio severo, a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor (conf. Sala D, Cám. Com., “Ruiz Martínez, Esteban c/Garbarino S.A.”, ya citado) <sup>11</sup>.

“En el III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores (2010) se aprobó por unanimidad que *“la multa civil [daños punitivos] no debe ser inferior ni exceder el monto necesario para cumplir con su función de disuasión”*<sup>12</sup>.

En el mismo sentido se ha expedido nuestra jurisprudencia al decir que: *El quid de la cuantificación del*

---

<sup>11</sup> Cámara Contencioso Administrativo Federal, Sala II, sentencia del 20 de septiembre de 2018 en autos N° 23.378/09, caratulados “Unión Usuarios y Consumidores c/ Telefónica Argentina S.A. s/ proceso de conocimiento”.

<sup>12</sup> Véase: *III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores, celebrado en la Universidad de Buenos Aires los días 23 a 25 de septiembre de 2010, en homenaje al Profesor doctor Roberto López Cabana (organizado conjuntamente con la Universidad de Cantabria, España), Comisión N° 5 “Principio de prevención”*; véase también ÁLVAREZ LARRONDO, Federico M. “Los daños punitivos y su paulatina y exitosa consolidación” LA LEY 29/11/2010, 9; LA LEY 2010-F, 397 (La Ley Online, p. 6).

*daño punitivo radica en una cantidad encuadrable en el concepto de sanción con función estrictamente preventiva que no sea inferior ni superior a la suma necesaria para generar incentivos económicos suficientes en el infractor como para disuadirlo de incurrir en conductas análogas, postura que ha sido aprobada por unanimidad en el citado Tercer Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores bajo la siguiente fórmula: “De lege lata se interpreta que la multa civil no debe ser inferior ni exceder el monto necesario para cumplir con su función de disuasión”.*

*Se trata de que el deudor internalice las consecuencias de la baja probabilidad de condena, lo que se logra obligándolo a pagar a un damnificado los daños provocados a los demás afectados que no hicieron el reclamo ante la autoridad jurisdiccional; se compensa con daños punitivos la escasa probabilidad de ser sentenciado.*

*No debe ser una cantidad inferior a la indicada porque se fomentaría el “incumplimiento eficiente”, situación que se presenta cuando el infractor tiene incentivos económicos para desviarse de la conducta debida (que en el caso consiste en no dañar al consumidor bancario con comportamientos ilícitos como abrir una cuenta corriente sin su consentimiento, debitar cantidades improcedentes y no atender prontamente sus justificados reclamos). Ello ocurre si la condena esperada por el daño a los miles de consumidores que se encuentran en situación análoga a la de la actora es inferior a las ganancias ilícitamente obtenidas por su intermedio (débitos improcedentes en las cuentas que los clientes pagan con la única finalidad de*

*solucionar el problema, porque su escasa cantidad - aisladamente considerada- no incentiva a tramitar las instancias administrativas y judiciales que atravesó la actora para lograr su resarcimiento)...*

*Tampoco debe tratarse de una suma superior a la necesaria para generar incentivos suficientes que disuadan al infractor de incurrir en conductas análogas, porque si bien el daño punitivo es una sanción, su finalidad es estrictamente preventiva y, por ende, resultaría excesiva una cantidad mayor<sup>13</sup>.*

#### **4.3. Cuantificación**

Por todo lo expuesto resulta obvio que el único importe que puede disuadir al banco ICBC a que pague los saldos deudores de los clientes invalidados o fallecidos y no repita esta conducta, es una suma igual o superior al enriquecimiento ilícito que obtuvo merced a su incumplimiento.

#### **VI.- EL DERECHO**

Fundo el derecho de mi parte en la Constitución Nacional, Ley 24.240 (y sus modificatorias), el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Código Civil y Comercial de la Nación, Comunicación A 5928 BCRA doctrina y jurisprudencia.

---

<sup>13</sup> Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, Sala II, " C.M.C. c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/Nulidad de acto jurídico", 28 de agosto de 2014.

## **VII.- PRUEBA**

### **Solicita expresa aplicación del artículo 53 de la LDC apartado 3.**

Mi parte solicita expresamente la aplicación de lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 53 de la LDC, que dice:

*“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”*

En este caso el banco demandado tiene toda la documentación e información relativa a los hechos expuestos en la demanda, por lo que le corresponde a él aportarlos.

Por lo expuesto, solicito a V.S. que, en caso que el banco demandado no cumpla estrictamente este precepto se aplique lo dispuesto en el artículo 388 del CPCCN.

#### **Medios de prueba ofrecidos**

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, ofrezco los siguientes medios de prueba de los que se valdrá mi parte en la etapa procesal oportuna:

##### **1. Documental**

Adjunto:

- a) avisos de vencimiento y resúmenes de cuenta emitidos por el banco; (documentos **I.1 a I.5.**)

- b) certificado médico (documento II);
- c) copia nota remitida por mi parte a la demandada con sello de recepción del Banco I.C.B.C. de fecha 7 de agosto de 2018, (documento III);\*)
- d) copia nota remitida por mi parte a la demandada con sello de recepción del Banco I.C.B.C. de fecha 27 de agosto de 2018 (documento IV); \*)
- e) copia de dos actas de Mediación Prejudicial Obligatoria (documentos V y VI);\*)
- f) dos cartas de intimación de pago remitidas por el banco a mi parte con fecha 8 y 15 de noviembre de 2018 (documentos VII y VIII);
- g) un aviso fechado el 16 de noviembre de 2018, del banco ICBC anoticiándome del cierre de la cuenta corriente a partir del 29 de noviembre de 2018 (documento IX);
- h) una carta documento de fecha 22 de noviembre de 2018, enviada por mi parte al Presidente del Banco ICBC Sr. Xi Deying (documento X);
- i) Un aviso fechado el 29 de noviembre de 2018, por parte del banco ICBC anoticiándome del efectivo cierre de la cuenta corriente, e informándome que registraba un saldo deudor de \$ 4.176,08 (documento XI);
- j) correo electrónico de fecha 10 de enero de 2017, intimándome al pago por parte de una gestoría de cobranza prejudicial (documento XII);

k) carta simple remitida por la demanda, fechada el 14 de diciembre de 2018 y recibida 18 de enero de 2019 por la que comunica el cambio de calificación crediticia de mi mandante a partir de noviembre de 2018 a categoría “3 (RIESGO MEDIO)” (documento XIII)

\*) los originales de estos documentos se encuentran agregados al expediente n° 29481/2018 caratulado “MIM c/ Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A. s/medida precautoria” en trámite por ante el Juzgado Nacional de 1ª Instancia en lo Comercial N° 18, Secretaría N° 35.

### **1.2 Documental en poder de la demanda**

En los términos de los artículos 387 y 388 del Código Procesal y artículo 53:3 de la Ley 24.240 modificado por Ley 26.361, solicito a V.S. intime a la demandada para que en el plazo de diez días de notificada acompañe la siguiente documentación bajo apercibimiento de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 388 del CPCCN:

a) las constancias de los reclamos realizados por la actora al banco, desde el 3 de abril de 2018.

En los mismos términos y dentro del plazo de diez días contados a partir de la solicitud por parte de los peritos de oficio que se designaran en autos o los consultores técnicos de mi parte, pongan a disposición la siguiente documentación, bajo apercibimiento de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 388 del CPCCN:

b) Manual de procedimiento;

c) Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR);

d) Registro de Denuncias ante las instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA);

e) Los informes y reportes elaborados por el “Responsable de atención al usuario de servicios financieros”, por el “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros”, y por la Auditoría Interna, referidos a la contratación del seguro o el autoseguro para la cancelación de saldos deudores de clientes fallecidos o invalidados y los procedimientos para su aplicación.

f) Los informes de auditoría interna del Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros del banco demandado correspondientes a los años 2016, 2017 y 2018.

Los registros e informes están establecidos en los apartados 3.1.2., 3.1.3., 3.1.5., 3.1.1. y 3.2.1. de las normas de “Protección de los Usuarios de Servicios Financiero” (t.o. al 23/02/2018 con incorporación de la comunicación A 6458 del BCRA).

g) Todo otro libro, registro y documentación respaldatoria que el perito o los consultores técnicos de mi parte indiquen.

En caso que la demanda no pusiera a disposición del perito los registros previstos en las normas mencionadas, solicito de oficio al Banco Central de la República Argentina



para que disponga los medios necesarios a fin de tener acceso a dichos registros.

## **2.- Confesional**

Solicito se cite al representante legal de la demandada en la persona del presidente de su directorio Sr. Xi Deying a que absuelva posiciones a tenor del pliego que oportunamente se agregará.

Solicito que absuelva posiciones el Sr. Xi Deying porque es el representante legal y está en conocimiento de la cuestión debatida en autos de la que fue debidamente impuesto por la carta documento agregada como documento **X**.

Me reservo, desde ya, la facultad prevista en el artículo 415 del Código Procesal.

## **3. Informativa**

Solicito se libre oficio a:

a) Al “Nuevo Hogar LeDor VaDor”, sito en la calle Guevara 447, de esta Ciudad, con remisión del certificado agregado como documentos II, a fin de que informe si el mismo es auténtico, si el Sr. JEW, DNI xxxxxxxxxxxx está internado en esa institución desde el 3 de abril de 2018 y si su estado es de invalidez total y permanente.

b) Al Banco de la Ciudad de Buenos Aires a fin de que informe cuales fueron las ofertas en las licitaciones que realizara para la contratación del seguro de vida colectivo de deudores a partir del año 2008.

c) A Correo Argentino a fin que informe si la carta documento remitida por la actora en fecha 22 de noviembre de 2018 (que se adjuntará al oficio) es autentica y sus datos de emisión y recepción.

d) A la Mediadora Dra. xxxxxxxxxxxxxxxx, con domicilio en la calle xxxxxxxxxxxx, CABA a fin de que informe si las dos actas de mediación prejudicial, la factura y recibos de gastos (que se adjuntarán al informe) son auténticas.

e) Se libre oficio al Juzgado Nacional de 1ª Instancia en lo Comercial N° 18, Secretaría N° 35, a fin que remita *ad effectum videndo et probandi* el n° 29481/2018 caratulado “MIM c/ Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A. s/medida precautoria”

f) También solicito a V.S. que ordene todos los oficios de informes que el perito considere necesarios para obtener la información y la documentación necesaria a fin de cumplir con su labor.

#### **4. Testimonial**

Se cite a declarar en calidad de testigos a:

a) Sr. NVM, DNI xxxxxxxxxx, Químico, con domicilio en la calle xxxxxxxxxx, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

b) Sra. MCD, DNI xxxxxxxxxx Agente de Prensa, con domicilio en la calle xxxxxxxxxx, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### **5.- Pericial**

### **5.1. Pericial contable**

Pido se designe perito contador único y de oficio para que examinando los libros, registros y documentación respaldatoria de la demandada informe si son llevados en legal forma y:

a) Si el Sr. JEW, DNI xxxxxxxxxxx, fue cliente del ICBC, y en caso afirmativo qué servicios financieros contrató, cuándo lo hizo y qué saldos registraba en cada uno de los productos vigentes al 3 de abril de 2018.

b) Si hasta el primero de septiembre de 2016 el banco le cobraba al actor un seguro de vida colectivo de deudores y en caso afirmativo, cuál era la tasa de prima expresada en pesos cada mil de saldo deudor.

c) Si el banco demandado dio cumplimiento a la contratación del seguro o se autoaseguró para dar cumplimiento a lo establecido en la Comunicación BCRA “A” 5928 punto 2.3.11.1. En caso afirmativo informará la modalidad en que lo hizo, brindando todos los detalles sobre su puesta en funcionamiento.

d) Si a partir de la entrada en vigencia de la Comunicación BCRA “A” 5928 punto 2.3.11.1. el banco informa a sus clientes en los resúmenes de cuentas de sus servicios: *“A partir del 1ero de septiembre de 2016, el saldo deudor de su (servicio del que se trate por ej. tarjeta de crédito) no generará cargo de seguro de vida sobre saldo deudor. ICBC (Argentina) S.A. podrá contratar el seguro a su beneficio en una entidad aseguradora debidamente autorizada o bien cubrir por si el mismo riesgo”.*

e) Informe si la demandada Banco ICBC asienta las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas de los usuarios de servicios financieros en una base de datos única y centralizada conforme lo establecido en el punto 3.1.3. (Registro Centralizado de Consultas y Reclamos –RCCR-) de las normas de *Protección de los usuarios de servicios financieros*.

f) Si en el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR): i) se encuentran registrados los reclamos efectuados por mi parte mediante las notas fechadas los días 7 y 27 de agosto de 2018 y mediante la carta documento al presidente de la entidad del 22 de noviembre de 2018, agregadas como prueba documental; ii) si consta en el RCCR la respuesta a estos reclamos y, en caso afirmativo cuál fue la respuesta –si es que la hubo-, y si se comunicó a la actora, en qué fecha y por qué medio.

g) Si el Banco ICBC le envió al actor las intimaciones de pago fechadas el 8 y 15 de noviembre de 2018, agregadas como documentos VII y VIII.

h) Si el Banco ICBC le envió a la suscrita intimaciones de pago vía correo electrónico en fecha 10 de enero de 2019, agregada como documento XII.

i) Informará todos los reclamos asentados en el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) solicitando la cancelación de saldo deudores de servicios financieros por muerte o invalidez total y permanente de clientes, a partir del 1 de septiembre de 2016 y el resultado de los mismos, detallando si fueron cancelados o no, y si en este

último caso, el banco cobró los saldos deudores impagos o inició las acciones judiciales para su cobro.

j) Informará todos las denuncias asentadas en Registro de Denuncias ante las instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) por falta de cancelación de saldo deudores de servicios financieros por muerte o invalidez total y permanente de clientes, a partir del 1 de septiembre de 2016 y el resultado de las mismas, detallando si fueron cancelados o no, y si en este último caso, el banco cobró los saldos deudores impagos o inició las acciones judiciales para su cobro.

k) Informará todos los casos en los que el banco –a partir del 1-9-16- hasta la fecha de realización de la pericia dio de baja los servicios financieros, por muerte de sus clientes, detallando cuál era el saldo y, en caso de ser deudor, si fue cancelado por el banco o por los herederos del cliente y a qué importe ascendieron;

l) Informará todos los casos en los que el banco –a partir del 1-9-16- dio de baja los servicios financieros, por invalidez total y permanente de sus clientes, detallando cuál era el saldo y, en caso de ser deudor, si fue cancelado por el banco o por los clientes invalidados y a qué importe ascendieron;

m) Informará todos los juicios promovidos por el banco demandado para el cobro de saldos deudores de productos financieros de usuarios fallecidos o invalidados en forma total y permanente, individualizando los mismos e

indicando su monto. Ello a partir del 1-9-16 hasta la fecha de la pericia.

### **5.2. Pericial Actuarial**

Pido se designe perito actuario único y de oficio para que con la información aportada por el perito contador o la que recabe del banco demandado, y en caso de que este no la suministre, en base a los estados contables del banco y la información que sobre el mismo publique el BCRA y empleando las tablas de mortalidad e invalidez total y permanente usuales, estadísticas sobre la composición etaria de grupos de deudores financieros, saldos deudores promedio y la que estime necesaria para responder los puntos de pericia, inclusive usando muestreos aleatorios y suficientemente representativos, informe:

a) Previamente relevará la información de la cartera de préstamos, edades y capitales asegurados en cada mes para que el actuario determine la composición etaria de la población y corrobore tarifas.

b) Qué importe mensual y anual representan los saldos deudores de los clientes del banco que fallecen o se invalidan en forma total y permanente.

c) Qué parte de los ingresos financieros en un mes determinado (por ejemplo agosto de 2018) debe destinar el banco demandado para poder pagar los saldos deudores de los clientes que fallezcan o se invaliden.

### **5.3. Pericial médica**

Pido se designe perito médico, único y de oficio para que revisando a JEW, DNI xxxxxxxxxxxx en el lugar de

internación (“xxxxxxxxxxxxxxxxx”, sito en la calle xxxxxxxxxxxxxxxx, CABA), informe si se encuentra incapacitado en forma total y permanente.

#### **5.4. Perito en documentología**

Para el supuesto que el banco demandado negara la recepción de las notas del 7 y 27 de agosto de 2018 agregadas como documentos III y IV, pido se designe perito en documentología a fin de que informe al Juzgado si los sellos de recepción colocados en estos documentos son los mismos que emplea el banco.

#### **5.5. Consultora técnica**

Mi parte designa consultora técnica para las pericias de ciencias económicas a la Dra. xxxxxxxxxxxx, Actuaría, inscripta en la Matrícula del CPCECABA en el Tomo x, folio xx con domicilio en la calle Carlos Pellegrini 27, 8, B, CABA.

Desde ya solicito a V.S. que se ordenen todos los oficios de informes que el perito considere necesarios para obtener la información necesaria a fin de cumplir con su labor.

### **VIII.- PROCESO SUMARISIMO (art. 53 LDC)**

Esta acción debe tramitar de acuerdo con las normas del proceso sumarísimo por tratarse del reclamo de un usuario de servicios financieros contra el proveedor del servicio financiero (el banco ICBC).

Ello de acuerdo con lo establecido por artículo 53 de la Ley de Defensa del Consumidor 24240 que dice: *En las causas iniciadas por el ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado.*

Por lo expuesto, la presente causa debe sustanciarse por las normas del proceso sumarísimo regulado en los arts. 498 y siguientes del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

Asimismo, el artículo 53 de la LDC está en perfecta armonía con el Código Procesal, pues es uno de “los demás casos previstos por ... otras leyes” en los cuales “será aplicable el procedimiento establecido en el artículo 498” (artículo 321, inciso 2 CPCC).

En síntesis no existe superposición ni conflicto en las normas del Código Procesal y el artículo 53 de la LDC y en caso que existiera conflicto entre ambas, se debería resolver a favor del artículo 53 primer párrafo de la LDC, atento la prevalencia establecida por el artículo 3 de la LDC.

#### **IX.- BENEFICIO DE JUSTICIA GRATUITA**

No caben dudas que en este caso, se aplica la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, ya que se trata de un



usuario de servicios financieros. Ergo, mi parte se encuentra alcanzada por el beneficio de justicia gratuita establecido en dicha normativa.

Ahora bien, el beneficio de justicia gratuita dispuesto por el art. 53 de la ley de defensa del consumidor comprende no solo la tasa de justicia sino también las costas. Tiene los mismos alcances que el beneficio de litigar sin gastos, comprensivos tanto del pago de impuestos y sellados de actuación como de las costas del proceso.<sup>14</sup>

La doctrina distingue entre dos posiciones que nomina, una, como tesis amplia, en donde se considera que el beneficio de justicia gratuita coincide con el alcance que el CPCCN y algunos códigos provinciales le dispensan al beneficio de litigar sin gastos, comprendiendo todos los correspondientes al proceso judicial, desde su inicio hasta su culminación (eximición de impuestos, sellados, honorarios, etc.). Se considera que la gratuidad aludida en la norma comprende no solo a la exención de la tasa de justicia, sino de las costas generadas por los honorarios de letrados y peritos.

La otra, llamada tesis restrictiva, en cambio, acota el ámbito de la gratuidad a la exención de tasa y sellados, de modo tal que quede liberado al consumidor el acceso a la justicia. Empero, luego de ello, el actor queda sometido a la suerte que corra en el pleito, debiendo cargar con las costas en caso de que resulte vencido.

---

<sup>14</sup> ARAZI, Roland y Jorge A. ROJAS. 2014. Código Procesal Civil y Comercial de la Nación: comentado, anotado y concordado con los códigos provinciales. 3° ed. Rubinzal-Culzoni. Santa Fe. Tomo I. p. 478.

*Parece más convincente la tesis amplia, si se piensa que el beneficio de litigar sin gastos ya se encontraba legislado en los códigos procesales, y que la intención del legislador fue la de despejar aun más el camino en este tipo de demanda. Cabe también recordar que la duda debe interpretarse en favor del consumidor, tal como lo prevé la propia ley.<sup>15</sup>*

Este alcance surge de la interpretación que debe hacerse de la norma de acuerdo con los artículos 2 y 1094 del Código Civil y Comercial de la Nación y de la jurisprudencia de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Comercial y de la reiterada y pacífica jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación –cuyo seguimiento es deber institucional de los jueces de instancias anteriores–.

En un reciente fallo la Sala F de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo comercial se ha expedido sobre el alcance y finalidad del beneficio de justicia gratuita en estos términos:

*Con acierto en cuanto concierne al fundamento de la tutela legal que consagra la LDC, se ha dicho que la finalidad del beneficio de justicia gratuito es posibilitar al consumidor el acceso a los tribunales disminuyendo las barreras que obstan a un reclamo efectivo, que no están dadas únicamente por la pertenencia de los consumidores a una condición humilde o de escasos recursos. El consumidor está en una posición de debilidad, en principio, porque posee menos información -pues*

---

<sup>15</sup> COLOMBO, Carlos J y Claudio Marcelo KIPER. 2011. Código Procesal Civil y Comercial de la Nación: anotado y comentado, 3° ed. La Ley. Buenos Aires. Tomo I. pp. 522.

*en las más de las veces el costo de adquirirla es mayor al costo del producto- y también puede estar en una situación de inferioridad o asimetría en relación a la cuantía de su reclamo y los gastos fijos mínimos que pueden insumir la defensa de su derecho. En las distintas legislaciones se trata de solucionar este problema y garantizar el acceso a la justicia mediante distintos mecanismos de bajo costo para el demandante: la fijación de tribunales de menor cuantía con procedimientos abreviados y sencillos, etapas de mediación obligatoria, todo ello prescindiendo de asistencia letrada, la eximición de sellados y tasas. Por lo que, reiteramos, nada tiene que ver la condición económica del consumidor, sino que el costo para que el mismo sea resarcido no sea mayor al valor del producto adquirido ("El beneficio de gratuidad y su alcance en las acciones de clase", por Cristian O. Del Rosario, en Diario La Ley del 07.04.09, págs. 5 y ss.; nota al fallo de esta Cámara, Sala D, 04.12.08, "Adecua c/Banco BNP Paribas S.A. y otro").*

*Aprécia esta Sala que la cuestión aquí en debate debe abordarse con sujeción a las tendencias actuales que apuntan a facilitar el reclamo de los consumidores y usuarios - incluso canalizados colectivamente a través de asociaciones- por las razones señaladas, cuando se entable el vínculo jurídico que configura la relación de consumo (art. 3 LDC), en cuanto conviene a la efectiva vigencia de los derechos que tutela ese cuerpo legal y a modo de ahuyentar como elemento disuasivo para la promoción de los juicios, las eventuales contingencias patrimoniales adversas que se seguirían de afrontar el pago de los gastos de justicia.*

**Por su parte la CSJN se ha pronunciado a favor del alcance amplio del beneficio de gratuidad.**

El 24 de noviembre de 2015, la Corte ha expresado, en relación al artículo 55 de la Ley de Defensa del Consumidor que 6°)...*los claros términos del precepto reseñado permiten concluir que, al prever el beneficio de justicia gratuita, el legislador pretendió establecer un mecanismo eficaz para la protección de los consumidores, evitando que obstáculos de índole económica pudieran comprometer su acceso a la justicia y, en consecuencia, privarlos de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional.*

*No es posible soslayar que, en el marco de las relaciones de consumo, el consumidor se encuentra en una situación de debilidad estructural, por ello, y en orden a preservar la equidad y el equilibrio, resulta admisible que la legislación contemple provisiones tuitivas en su favor.*

*En este sentido, la gratuidad del proceso judicial configura una prerrogativa reconocida al consumidor dada su condición de tal, con el objeto de facilitar su defensa cuando se trate de reclamos originados en la relación de consumo.*

7°) *Que el otorgamiento del beneficio no aparece condicionado por el resultado final del pleito, pues la norma lo prevé ‘para todas las acciones iniciadas en defensa de intereses colectivos’. Una interpretación que pretenda restringir los alcances del precepto no sólo desconocería la pauta interpretativa que desaconseja distinguir allí donde la ley no*

*distingue (Fallos: 294:74; 304:226; 333:735) sino que conspiraría contra la efectiva concreción de las garantías constitucionales establecidas a favor de los consumidores –y de las asociaciones que pretendan proteger sus intereses- a fin de posibilitar el acceso a la jurisdicción en defensa de sus derechos.*<sup>16</sup>

### **CONCLUSIÓN**

Consecuentemente, conforme el precedente indicado, el criterio sentado respecto de la interpretación y alcance del artículo 53 de la ley 24240 (t.o. según ley 26361), –normativa que resulta reglamentaria de los artículos 42 y 43 del texto constitucional– es claro: determinar que el beneficio de gratuidad que alcanza a mi parte comprende la exención del pago no solo de la tasa de justicia, sino también de los restantes gastos del proceso.

### **X.- CUMPLIMIENTO DE LA MEDIACIÓN PREVIA**

Obran agregadas como documentos V y VI las dos actas que acreditan que por el reclamo de autos mi parte cumplió con el proceso de mediación previa.

### **XI.- RESERVA DEL CASO FEDERAL**

Formulo expresa reserva de plantear el caso federal para el supuesto improbable de que las instancias ordinarias

---

<sup>16</sup> COM39060/2011/1/RH1, Consumidores Financieros Asociación Civil p/su defensa c/Nación Seguros S.A. s/Ordinario”, Fallo de la CSJN del 24-11-2015.

no acogieran la presente acción, conforme a las prescripciones del art. 14 de la ley 48, a fin de articular oportunamente el recurso extraordinario ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación, por violación en forma directa de los arts. 14, 17, 18, 42, 43 y 75 inc. 22 de la Carta Magna.

## **XII.- AUTORIZACIÓN.**

Quedan autorizados a compulsar el expediente, retirar y diligenciar cédulas, oficios, exhortos y/o mandamientos, practicar desgloses, retirar copias de traslado y efectuar cualquier otro trámite que sea inherente a estas actuaciones los letrados Martín Alejandro Magula y/o Luis Antonio Romiti, y el Sr. Fernando Ariel Rodríguez, y/o quienes ellos designen.

## **XIII.- PETITORIO**

Por todo lo expuesto a V.S. pedimos:

a) se me tenga por presentada, por parte, por denunciado el domicilio electrónico;

b) se tenga por ofrecida la prueba y por agregada la documentación acompañada;

c) Se haga lugar al proceso sumarísimo;

d) Se haga lugar al beneficio de justicia gratuita con el alcance previsto en la LDC y reconocido por la CSJN;

e) Se haga lugar a la demanda en los términos y con los alcances solicitados;

f) Se tenga presente la reserva del caso federal;

Provea V.S. de conformidad,

**Será Justicia**