

1 de julio de 2025

LOS CONTRATOS CONEXOS Y LA MANCHA DE TINTA

Dos serios errores de un banco mostraron una grave falla sistémica en el régimen de tarjetas de crédito.

En junio de 2017, Ramón López, empleado de una empresa embotelladora de bebidas, descubrió que en el resumen de los movimientos de su caja de ahorros (donde se acreditaba su sueldo), abierta en uno de los mayores bancos argentinos, aparecía un débito por gastos hechos con dos tarjetas de crédito, –VISA y American Express– *que él nunca había solicitado ni recibido.*

La situación se repitió al mes siguiente. Ramón debió abrir una nueva cuenta en otro banco para evitar nuevos débitos sobre su sueldo.

Sus gestiones (que incluyeron el pedido de baja de las tarjetas y una orden de *stop debit*) resultaron infructuosas. En consecuencia, tuvo que recurrir a la justicia.

La ley argentina de defensa del consumidor contiene una regla según la cual “si el daño al consumidor resulta [...] de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. [...] La responsabilidad es solidaria. [...] Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”.

Esa regla funciona como la mancha de tinta: así como ésta se expande hasta teñir todo el contenido de una copa, del mismo modo la responsabilidad ante el consumidor afectado alcanza a todos quienes contrataron, directa o indirectamente, con él.

En consecuencia, Ramón demandó no sólo al Banco Santander Río SA sino también a American Express SA y a Prisma Medios de Pago Argentina SA por daños, intereses y costas. Además pidió que se rectificara la información sobre su situación crediticia que, como consecuencia de su falta de pago, aparecía en las bases de datos de deudores del sistema financiero.

El banco, aunque se presentó ante el juez, no contestó la demanda; no negó los hechos descriptos por Ramón ni ofreció prueba alguna.

Prisma, por su parte, explicó que, como administrador de VISA, no había mantenido relación alguna con Ramón (en tanto tenedor y usuario de una tarjeta de crédito).

Según lo describió, el sistema está integrado por el banco emisor, la entidad administradora, la entidad pagadora, el usuario y el comercio adherido, vinculados entre sí por varios contratos interrelacionados: uno, entre el

titular de la tarjeta y la emisora, y otro, entre la emisora y los comercios. “De acuerdo con ello”, dijo, “quienes contratan con los usuarios son los emisores, es decir, los bancos; en consecuencia, VISA no mantiene vínculo con los usuarios de las tarjetas”.

Agregó que los bancos emisores contratan con los usuarios, de quienes perciben los importes de los gastos hechos con las tarjetas y cobran los intereses por la financiación de los consumos. Añadió que las entidades financieras contratan con Prisma –ajena al sistema– la que se limita a procesar datos de las tarjetas emitidas por los bancos.

Prisma explicó también que no emite ni envía tarjetas, no envía resúmenes de operaciones, ni debita el saldo respectivo; por consiguiente, no reportó a Ramón como deudor; no le prestó ningún servicio ni intervino en los hechos en los que se basó su demanda.

American Express, por su parte, explicó que no había emitido la tarjeta de crédito a nombre de Ramón ni administraba el sistema: ambas actividades fueron hechas por el banco. Aclaró que, como licenciataria de la marca “American Express”, actuaba, sí, como emisora y administradora de tarjetas de crédito de sus clientes propios, pero no para los del Banco Santander.

Éste, según American Express, comercializa tarjetas de crédito con esa marca entre sus clientes en virtud de contratos con terceros; por lo tanto, American Express no las administra, no las emite ni mantiene relación alguna con el Banco Santander o con los clientes de éste.

En primera instancia, el juez dio la razón a Ramón y ordenó a los tres demandados (el banco, Prisma y American Express) a indemnizar a Ramón por el daño moral sufrido.

Además, aplicó al Banco Santander una multa por daño punitivo y le ordenó realizar las diligencias necesarias para eliminar a Ramón como deudor de la base de datos del Banco Central.

El juez interpretó la falta de contestación de la demanda por parte del banco como una violación de su deber de colaboración con la carga de la prueba y dio por ocurridos todos los hechos descritos por Ramón y por demostrado “el obrar antijurídico del banco”.

Para imponer los daños punitivos, el juez tuvo en cuenta que el banco nunca contestó los reclamos de Ramón; lo desatendió y lo desató cuando no contestó sus reclamos, lo que lo llevó a abrir una cuenta en otro banco para poder percibir su salario. Añadió que el banco, ni durante la mediación obligatoria previa al pleito ni en el proceso judicial, “y aun cuando no contestó la demanda, dio respuesta o intentó promover una solución [a Ramón] quien debió transitar todo este proceso para lograr el reconocimiento de su derecho”.

Sobre Prisma y American Express, juzgó que el sistema de tarjeta de crédito es “un contrato conexo o coligado que se instrumenta para integrar un mismo negocio cuya finalidad común hace perder autonomía a los contratos que se unen con los demás”.

En su opinión, esa “finalidad común” permitía “expandir la responsabilidad a quienes integran la organización económica en procura de beneficios”.

En consecuencia, “la administradora de la tarjeta debía fiscalizar y controlar todo el sistema y su correcto funcionamiento; por ende, debía asumir las consecuencias derivadas de la incorrecta prestación del servicio”.

Así, “la responsabilidad por las irregularidades emergentes del funcionamiento integral

del negocio era solidaria y contractual tanto de la administradora como de la entidad bancaria por los daños que se ocasionan a los usuarios o a los comercios”.

Para el juez, Prisma y American Express “eran partes vitales como organizadoras del sistema; su intervención era directa y decisiva, lucraban con esa actividad y percibían aranceles y comisiones”. En consecuencia “debían asumir el riesgo empresario que el negocio suponía sin que pueda transmitirse ni recaer en los usuarios o comerciantes adheridos”.

Con relación a American Express, rechazó su “ajenidad al sistema” fundada en que “solo era licenciataria de la marca American Express” y que no había tenido vínculo ni con el banco ni con Ramón.

En su opinión, American Express no probó que existiera un contrato del que surgiera cuál era su responsabilidad por el uso de la marca por parte del Banco Santander.

El juez opinó que demostrar que Ramón no era cliente de American Express era irrelevante puesto que esa ajenidad no relevaba a ésta de su responsabilidad, sobre todo cuando “en la tarjeta está inserta la marca que comercializa esa licenciataria”.

Todos los demandados apelaron. Pero la Cámara confirmó la decisión de primera instancia¹.

El tribunal reiteró que la no contestación de una demanda judicial permite al juez tener por ciertos los hechos que invoca el demandante, aunque éste no los pruebe.

Ello es consecuencia de la aplicación de la regla procesal según la cual el silencio del

demandado, sus respuestas evasivas o la negativa meramente general podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de los hechos pertinentes y lícitos a que se refieran o de los documentos acompañados por quien demanda.

“En el caso” dijo el tribunal “el Banco Santander fue debidamente citado y cuando se presentó al proceso decidió como estrategia procesal no contestar la demanda. Ello así, debe cargar con las consecuencias”.

“La decisión [del banco] de no construir un discurso defensivo, dar su versión de los hechos y ofrecer prueba, sumado a los efectos procesales que de tal omisión se derivan, le impide alegar como argumento en sus agravios que [Ramón] tenía la carga de acreditar sus dichos”.

La Cámara también confirmó la aplicabilidad del daño punitivo contra el proveedor de bienes y servicios cuando incurre en culpa grave o dolo mientras obtiene enriquecimientos indebidos y evidencia “grave menoscabo por los derechos individuales del consumidor”.

También reiteró el derecho a la indemnización por daño moral cuando existe “una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etcétera”; es decir “una modificación disvaliosa del espíritu” como la sufrida por Ramón, en particular al ser incluido como moroso en la base de datos del sistema financiero.

No caben dudas acerca del interés de esta sentencia. Desde el punto de vista técnico, parece evidente que tanto en primera como en segunda instancia, los jueces fundaron su decisión en la teoría de la conexidad de ciertos contratos, antes que en las disposiciones de la ley de defensa del consumidor.

¹ In re “López c. Banco Santander Río SA”; exp. 3050/2020; CNCom (F), 7 mayo 2025; *El.Dial.com* XXV:6704, 24 mayo 2025; AAE96B

Dada esa circunstancia, parecería que el esquema contractual que unía al emisor de las tarjetas con los licenciarios de las marcas VISA y American Express carecía de las cláusulas necesarias para proveer a la defensa común de los involucrados.

En este sentido, la actitud tomada por el banco de no responder la demanda planteada por Ramón (lo que parece haber constituido un grave error) tuvo un efecto negativo para los restantes codemandados.

Un posible segundo error del banco fue el de no haber podido demostrar la existencia de un adecuado sistema de atención de los reclamos de su cliente.

Por otra parte, el argumento de la conexidad de los contratos parece haber sido más útil a los fines del reclamo de Ramón que el efecto “mancha de tinta” previsto por la ley de defensa del consumidor.

Como conclusión, parece prudente recomendar a quienes puedan aparecer involucrados en las redes de contratos conexos que prevean lo necesario para enfrentar los riesgos legales del sistema que integran.

El Filosofito, que nos lee en borrador, resume la cuestión: “como en toda cadena, su resistencia depende del más débil de sus eslabones”.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**