PODER JUDICIAL
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

La PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, competente para conocer de los recursos de casación en materia civil y comercial, regularmente constituida por los jueces Pilar [redacted], quien preside, Justiniano Montero Montero y [redacted], miembros, asistidos del secretario general, en la sede de la Suprema Corte de Justicia, ubicada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en fecha **31 de marzo 2025,** año 182° de la Independencia y año 162° de la Restauración, dicta la siguiente sentencia:

En ocasión del recurso de casación interpuesto por [redacted], por intermedio de sus abogados el Dr. [redacted] y el Lcdo. [redacted], de generales que figuran en el expediente.

Figura como parte recurrida el Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S.A., representado por su presidente ejecutivo [redacted], quien tiene como abogado al Lcdo. [redacted], de generales que constan en el expediente.

Contra la sentencia civil núm. 1303-2018-SSEN-00892, dictada por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, en fecha 27 de noviembre del 2018, cuyo dispositivo indica lo siguiente:

> ***PRIMERO**: RECHAZA el recurso de apelación principal interpuesto por el señor [redacted], contra la sentencia civil núm. 034-2017-SCON-00298 dictada en fecha 21 de marzo de 2017 por la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional. **SEGUNDO**;*

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

> *ACOGE el recurso de apelación incidental interpuesto por la entidad Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A., contra la sentencia civil núm. 034-2017-SCON-00298 dictada en fecha 21 de marzo de 2017 por la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional.* ***TERCERO****: REVOCA la sentencia civil núm. 034-2017-SCON-00298 dictada en fecha 21 de marzo de 2017 por la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional.* ***CUARTO****: RECHAZA la demanda en reparación de daños y perjuicios, interpuesta por el señor* [redacted] *en contra de la entidad financiera Banco Múltiple Promerica, por los motivos expuestos.* ***QUINTO****: CONDENA al señor* [redacted] *al pago de las costas del procedimiento y ordena su distracción a favor y provecho del licenciado* [redacted]*, quien afirma haberlas avanzado en su totalidad.*

VISTOS TODOS LOS DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL EXPEDIENTE:

A) Entre los cuales constan: **a)** memorial de casación depositado en fecha 28 de junio de 2019; **b)** acto núm. 1493/2019**,** instrumentado en fecha 26 de julio del 2019 por el ministerial [redacted], contentivo de emplazamiento; **c)** memorial de defensa de fecha 07 de agosto de 2019; **e)** la resolución núm. 0299-2023, de fecha 28 de febrero del 2023, mediante la cual esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia declaró el defecto de Banco Promerica.

B) En virtud de las facultades conferidas por el artículo 93 de la Ley núm. 2-23, del 17 de enero de 2023, sobre Recurso de Casación, esta Primera Sala prescinde de la necesidad de celebración de audiencia y del dictamen del Ministerio Público.

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

C) En ocasión del conocimiento del presente recurso de casación, el magistrado [redacted], formalizó su inhibición, en razón de que figuró como juez en la sentencia impugnada, petición que fue admitida por sus pares.

LA PRIMERA SALA, DESPUÉS DE HABER DELIBERADO:

1) En el presente recurso de casación figura como recurrente [redacted], y como recurrido Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A. Del estudio de la sentencia impugnada y de los documentos a que ella se refiere se establece lo siguiente: **a)** con motivo de una demanda en reparación de daños y perjuicios incoada por [redacted] contra el Banco Múltiple Promerica, S.A., sustentada en que la entidad de intermediación financiera rechazó una reclamación por un consumo no reconocido en la tarjeta de crédito emitida por el banco cuyo titular es el reclamante. La Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Nacional, dictó la sentencia civil núm. 034-2017-SCON-00298, de fecha 21 de marzo del 2017, mediante la cual pronunció el defecto en contra de la parte demandada, acogió parcialmente la demanda, condenó a la parte demandada al pago de RD$200,000.00, así como a un interés de 1 % mensual como indemnización complementaria; **b)** el indicado fallo fue recurrido en apelación de manera principal por el demandante y de manera incidental por el demandado. La corte *a qua*, mediante la sentencia hoy impugnada en casación, rechazó el recurso de apelación principal y acogió el recurso de apelación incidental, revocando la decisión de primer grado y rechazando la demanda original.

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

2) La parte recurrente propone contra la sentencia impugnada los siguientes medios de casación: **primero:** contradicción y mala aplicación de la ley, lo que da lugar a violación de la tutela judicial efectiva al recurrente; **segundo:** falta de precisión de la ley; **tercero:** no valoración de los hechos; ilogicidad manifiesta de la sentencia objeto del recurso de casación.

3) Conforme a la resolución núm. 0299-2023, dictada en fecha 28 de febrero de 2023, fue pronunciado el defecto en contra de la recurrida por no haber notificado su memorial de defensa de acuerdo con lo establecido por el artículo 8 de la Ley núm. 3726 de 1953, sobre Procedimiento de Casación, por lo que no hay medios defensivos que ponderar.

4) En el desarrollo de diversos aspectos de los medios de casación, reunidos para su examen por su vinculación, el recurrente alega que los motivos dados por la corte *a qua* para justificar su decisión resultan contradictorios y evidencian una mala aplicación de la ley y las normas que rigen la materia, específicamente al establecer que la reclamación se realizó fuera de plazo, sin considerar que la exigencia se produjo al banco en fecha 25 de marzo del 2015, mientras que la respuesta que aportó el banco como prueba fue una captura de pantalla que corresponde a [redacted], por lo tanto [redacted], no recibió respuesta alguna en relación a su reclamo; que además tampoco recibió por parte del banco la notificación del consumo no reclamado, ni de cuando presuntamente se realizó la compra, ni mucho menos cuando se realizó el débito, por tanto no es posible que le sea computado el reclamo desde una fecha de la cual no tuvo

conocimiento, lo que conduce a que la corte al emitir el fallo impugnado no hubo precisión en la normativa monetaria y financiera aplicada al caso.

5) Para revocar la decisión dictada en sede de primer grado y rechazar la demanda original la alzada fundamentó su decisión en las motivaciones que transcriben textualmente a continuación: *(…) El artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito establece que "las entidades emisoras de tarjeta de crédito estarán obligadas a solicitar a los establecimientos afiliados u operadores, los comprobantes en papel o en formato electrónico, sin perjuicio de cualquier otro medio electrónico que determine la Junta Monetaria. A partir de la obtención de la documentación, la entidad deberá establecer la responsabilidad del cargo. Corresponderá a los establecimientos afiliados demostrar por cualquier medio fehaciente la legitimidad del cargo y, en caso de que dicho soporte no sea suministrado por el afiliado la entidad emisora de tarjetas de crédito estará en la obligación de reversar el cargo, pudiendo reservarse por la vía contractual, el derecho de descuento de dicho monto al afiliado". (…) En el presente caso se evidencia la relación banco-cliente entre las partes, accediendo la parte recurrente principal a un producto de crédito como es la tarjeta de crédito marcada con el número **********7214. Que con dicho instrumento de crédito fue realizada una transacción no autorizada en el portal de Internet www.venova.ch por la suma de US$739.52 lo cual generó la reclamación realizada por el titular ante la entidad emisora en fecha 25 de marzo de 2015, la cual no fue admitida por el banco por haber sido realizada fuera del plazo para su admisibilidad y, por no poder obtener los boucher correspondientes debido a políticas de la marca Visa. (…) En ese sentido, el artículo décimo sexto del contrato de tarjeta de crédito suscrito por las partes establece, respecto a los estados de cuenta que: "mensualmente la emisora presentará al tarjetahabiente principal un estado de cuenta con los datos conocidos al día*

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

del corte y cualquier otro que considere necesario o útil además de los que se indican en otras partes de este contrato. Los estados de cuenta serán cortados, el primero, del día que libremente determine la emisora, y los siguientes en iguales días de los meses que sigan y serán enviados al tarjetahabiente principal quien tendrá un plazo de 15 días a partir de dicha fecha para reclamar que no lo recibió, a falta de lo cual se refutará recibido y estar de acuerdo con sus términos, por lo que bajo ningún concepto el tarjetahabiente principal podrá negarse a pagar los valores adeudados por el uso dado a la tarjeta de crédito, alegando no haber recibido el estado de cuenta. Si el tarjetahabiente principal comunica en dicho plazo que no recibió el estado, la emisora le proporcionará copia del mismo que tendrá que ser calco (sic) del original y a partir de cuya recepción el tarjetahabiente principal tendrá un plazo de 10 días para objetarlo, vencido el cual sin que lo objetare se considerará que está de acuerdo con sus términos...” (…) De las pruebas aportadas se evidencia que el Banco Múltiple Promerica emitió el estado de cuenta correspondiente en fecha 15 de diciembre de 2014, teniendo un plazo el señor [redacted] *hasta el 30 de diciembre de 2014 para reclamar la no recepción del mismo, lo cual no hizo de donde se interpreta que recibió el referido documento en la fecha antes indicada. En tal virtud, el tarjetahabiente principal, señor* [redacted]*, debió realizar la reclamación de los fondos en un plazo de 10 días, plazo que vencía el 9 de enero de 2015. (…) No obstante lo anterior, el señor* [redacted] *realiza su reclamación ante el Banco Promerica el 25 de marzo de 2015, es decir, 2 meses y 22 días después de haberse vencido el plazo establecido en el contrato de tarjeta de crédito, antes descrito. (…) De lo anterior se evidencia que el señor* [redacted] *accionó ante la institución bancaria en momentos en que el plazo para ejercer su reclamación se encontraba vencido, de donde se evidencia que el juez a quo al momento de fallar no tomó en cuenta los aspectos analizados por esta alzada y que siendo invocados por el recurrente, procede revocar la sentencia apelada y, en*

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

consecuencia rechazar la demanda en reparación de daños y perjuicios que se trata, en la forma que se consignará en el dispositivo de esta sentencia.

6) Del examen del fallo impugnado se verifica que la corte *a qua*, para rechazar la demanda, tomó en cuenta el contrato de tarjeta de crédito suscrito entre las partes, el cual establece que de manera mensual a partir del primer día fijado para el corte por la entidad bancaria, esta presentará al cliente un estado de cuenta, a partir del cual el mismo cuenta con un plazo de 15 días luego de la fecha de emisión para reclamar que no fue recibido el referido estado de cuenta, a falta de lo cual se entenderá como recibido y en caso del cliente reclamar no haber recibido el estado de cuenta, la entidad le proporcionará una copia, a partir de lo cual el cliente tendrá un plazo de 10 días para objetarlo, vencido este plazo se considera que el cliente está de acuerdo con los consumos; partiendo de esto, la alzada estableció que el recurrente presentó un reclamo el 25 de marzo de 2015 por un consumo no reconocido en su tarjeta de crédito por la suma de US$739.52 en un sitio web en fecha 16 de noviembre de 2014, siendo rechazada tal reclamación por la entidad bancaria por haberse realizado fuera de plazo.

7) En ese sentido, es preciso indicar que la tarjeta de crédito es un título valor que representa el contrato por el cual un banco o un establecimiento comercial autoriza a una persona llamada tarjetahabiente o titular principal, a hacer uso de una línea de crédito previamente aprobada, para adquirir bienes o servicios en los establecimientos convenidos, mediante facturas debidamente firmadas por el titular de la tarjeta de

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

crédito1; que según el Reglamento de Tarjeta de Crédito emitido por la Junta Monetaria, en su primera resolución de fecha 7 de febrero de 2013, puede también definirse, como "el instrumento electrónico que representa una relación contractual entre la entidad emisora de tarjetas de crédito y el tarjetahabiente titular, en virtud del otorgamiento, por parte del primero, de un crédito revolvente a corto plazo a favor del segundo, pagadero mensualmente, el cual puede ser utilizado para la compra de bienes, servicios u obtención de avance de efectivo".

8) Con relación a la administración de las tarjetas de créditos, ha sido juzgado por esta Sala, que en la práctica bancaria existen procedimientos de reclamación si un tarjetahabiente o usuario no está de acuerdo con los reportes expedidos por el uso de una tarjeta de crédito o servicio similar, para que este pueda objetarlo, ya sea ante la misma entidad bancaria que los emitió o ante los demás organismos correspondientes, pues la no impugnación de dichos reportes se asimila a una aceptación de los consumos; que esta práctica comercial es de larga tradición a nivel nacional y se justifica a fin de dinamizar y abaratar las transacciones con tarjetas de crédito; que aún en estas circunstancias los derechos de los tarjetahabientes quedan suficientemente garantizados porque tienen la posibilidad de impugnar ante el banco los estados de cuenta y los consumos reflejados en ellos, dando lugar a las investigaciones pertinentes, incluso un recurso ante la Superintendencia de Bancos, pero este mecanismo depende de que el cliente sea diligente

1 Definición contenida en el art. 997, del proyecto del nuevo Código de Comercio

en el manejo de su tarjeta de crédito, comunicando inmediatamente cualquier disconformidad[2].

9) En lo relativo a los plazos para la presentación de reclamos, el artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, dictado por la Junta Monetaria en su primera resolución de fecha 7 de febrero de 2013, establece: *De los reclamos. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito deberán dar seguimiento y respuesta a todos los reclamos realizados por el tarjetahabiente titular dentro de un plazo de treinta (30) días calendario posterior a su recepción. Cuando en el reclamo tengan que intervenir las marcas internacionales, se dispondrá de hasta ciento ochenta (180) días calendario posteriores a la recepción del mismo. El tarjetahabiente titular dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días, contado a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido por ante la entidad emisora de tarjeta de crédito.*

10) Como corolario a lo anterior, al tratarse de una relación contractual en la que se pactó el servicio de una tarjeta de crédito aplican las reglas propias del derecho de consumo y en ese sentido, según el principio *in dubio pro consumitore,* establecido en el artículo 1 de la Ley 358-05, en caso de duda, las normas relativas al derecho de consumo se interpretan siempre de la forma más favorable al consumidor[3]; además, conforme al artículo 74.4 de nuestra Carta Magna, "*Los poderes públicos interpretan y aplican las normas relativas a los derechos fundamentales y sus garantías, en el sentido más favorable a la persona*

[2] SCJ 1ra. Sala núm. 58, 24 julio 2020, B. J 1316.
[3]SCJ, primera sala sentencia núm. 2574, de fecha 26 de agosto de 2022, [redacted]. 1341.

titular de los mismos", instituyendo así el principio de favorabilidad en la tutela de los derechos fundamentales de las personas que comprenden evidentemente, aquellos que ostentan como consumidores según lo establecido en el artículo 53 de nuestro texto constitucional. Este principio de favorabilidad es reconocido a las relaciones reguladas por las leyes sectoriales en virtud del carácter supletorio de la ley sobre Derecho de Consumo derivado de su artículo 135.

11) En virtud de lo anterior, a juicio de esta Sala la jurisdicción *a qua* incurrió en una mala aplicación de la ley, tal como lo sostiene el recurrente, al inobservar las disposiciones del citado reglamento en lo relativo a los plazos con que contaba el consumidor para realizar sus reclamos, así como al indicado principio de protección al consumidor, preceptos que debieron ser tomados en cuenta a fin de determinar lo extemporáneo o no de la queja sometida al banco. Por lo tanto, al fallar en el sentido en que lo hizo la alzada no obró dentro del marco de la legalidad, incurriendo en el vicio denunciado, por tanto, procede acoger el recurso y casar la sentencia impugnada.

12) El artículo 20 de la Ley núm. 3726, sobre Procedimiento de Casación dispone que la Suprema Corte de Justicia, siempre que casare un fallo, enviará el asunto a otro tribunal del mismo grado o categoría que aquél de donde proceda la sentencia que sea objeto del recurso.

13) Cuando la sentencia es casada por falta de base legal, falta o insuficiencia de motivos, desnaturalización de los hechos o por cualquiera otra violación de las reglas procesales cuyo cumplimiento esté a cargo de los jueces, las costas pueden ser

compensadas, al tenor del numeral 3 del artículo 65 de la Ley 3726-53 del 29 de diciembre de 1953, sobre Procedimiento de Casación; en tal virtud, procede compensar las costas del procedimiento, tal como se hará constar en la parte dispositiva de la presente decisión.

Por tales motivos, la PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, por autoridad y mandato de la ley y en aplicación de las disposiciones establecidas en la Constitución de la República; la Ley núm. 25-91, de fecha 15 de octubre de 1991, modificada por la Ley núm. 156-97, del 10 de julio de 1997, los artículos 1, 2, 5, 20 y 65 de la Ley núm. 3726, sobre Procedimiento de Casación, de fecha 29 de diciembre de 1953, modificada por la Ley núm. 491-08, de fecha 19 de diciembre de 2008, artículo 92 de la ley 2-23, circular SB: No. 005/13 de fecha 12 de junio del 2013; artículo 30 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, primera resolución de fecha 7 de febrero del 2013; artículo 1 de la Ley 358-05.

FALLA:

PRIMERO: CASA la sentencia civil núm. 1303-2018-SSEN-00892, dictada por la Tercera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, en fecha 27 de noviembre del 2018; en consecuencia, retorna la causa y las partes al estado en que se encontraban antes de dictarse la indicada sentencia y, para hacer derecho, las envía por ante la Primera Sala de la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Distrito Nacional, en las mismas atribuciones por los motivos precedentemente expuestos.

SCJ-PS-25-0549
Exp. núm. [redacted]-RECA-01853
Partes: [redacted] vs. Banco Múltiple Promerica de la República Dominicana, S. A.
Materia: Reparación de daños y perjuicios (contractual)
Decisión: Casa con envío
Ponente: [redacted]

SEGUNDO: Compensa las costas del procedimiento.

Firmado: Pilar [redacted], Justiniano Montero Montero y [redacted].

[redacted], *secretario general de la Suprema Corte de Justicia, certifico y doy fe que la presente sentencia ha sido firmada digitalmente por los jueces y el secretario que figuran en la estampa.*