



Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

En Buenos Aires a los diez días del mes de octubre de dos mil veintitrés, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos “**MELGAREJO LORENA GISELLA C/ BBVA BANCO FRANCÉS SA S/ ORDINARIO**” EXPTE. N° COM 3199 /2016; en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: [Doctora Tevez](#), [Doctor Lucchelli](#) y [Doctor Barreiro](#).

Se deja constancia que las referencias de las fechas de las actuaciones y las fojas de cada una de ellas son las que surgen de los registros digitales del expediente y/o de las constancias formato papel.

Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la [sentencia](#) apelada de fs. 474?

La Sra. Juez de Cámara Dra. Alejandra N. Tevez dice:

I. Antecedentes de la causa

a. A fs. 10/39, **Lorena Giselle Melgarejo** (en adelante “Melgarejo”) inició demanda contra **BBVA Banco Francés SA** (en adelante “BBVA”), por daños y perjuicios derivados de incumplimiento contractual, multa por daño directo y daño punitivo, con más intereses y costas. Asimismo, solicitó multa por malicia y temeridad procesal.

Liminarmente invocó la existencia de una relación de consumo, sobre lo cual se explayó.

Relató que, durante el año 2005 y hasta el año 2006, trabajó en relación de dependencia en LEF SRL y cobraba sus haberes a través del BBVA mediante la cuenta sueldo n° 111-23807/3.

Refirió que según comunicación “A” del BCRA, BBVA debió dar de baja dicha cuenta teniendo vedado cobrar cargo alguno por ningún concepto.

Agregó que actualmente es titular de la cuenta sueldo n° 166-043311/9 en el mismo BBVA acreditándose sus haberes en dicha cuenta.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

Explicó que la demandada comenzó a efectuar débitos reiterados y constantes sin informar en qué concepto fueron efectuados.

Relató los términos y alcances de las normas de protección de usuarios de servicios financieros del BCRA y sostuvo que, en virtud de ellas, el BBVA debe responder fundadamente los reclamos planteados, en particular la carta documento que le remitió el 14.10.15 donde le intimó el cese y que transcribió.

Agregó que, ante ello, BBVA igualmente continuó practicando descuentos de su cuenta sueldo, mes a mes, comportándose delictivamente ya que, sin ningún tipo de autorización ni causa, descontó sumas ilegítimamente.

Insistió en que fueron incontables los reclamos verbales sin resultado, por lo que el 21.10.15 solicitó mediación privada la cual culminó sin acuerdo debido a la incomparecencia de BBVA.

Dijo que le resulta imposible calcular las sumas que le fueron sustraídas ya que se vio privada de ver los movimientos de su cuenta por la decisión del BBVA de mostrarle solamente los más recientes.

Enfatizó que, siendo una persona del promedio común, asalariada con un magro sueldo, que vive de sus ingresos teniendo una familia a su cargo, dicho acto de retención indebida le resultó de significativa importancia y de vida o muerte.

Refirió que el dinero retenido se convierte en falta de comida, vestimenta y gastos atinentes a la subsistencia para ella y su familia, dinero que era ilegalmente retenido por la entidad bancaria.

Adujo que la demandada, pese a estar en pleno conocimiento de las retenciones, nada hizo y se negó a entregarle una copia del contrato original suscripto.

Reclamó el reintegro de los importes retenidos, daño moral por la suma de \$ 50.000 y la aplicación de multas por temeridad y malicia procesal, daño directo en los términos de la LDC. 40 bis y daño punitivo en el máximo aplicable por ley.

Fundó en derecho su reclamo y ofreció prueba.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

b. A [fs. 258/281](#), **BBVA Banco Francés SA** contestó demanda. Formuló una negativa genérica y luego pormenorizada de los hechos y desconoció la totalidad de la documentación acompañada.

Sostuvo que el 29.2.08 la actora fue dada de alta como cliente del BBVA por lo que jamás podría haber tenido una cuenta sueldo de su titularidad, abierta y operando entre los años 2005/2006.

Afirmó que en aquella oportunidad la accionante suscribió voluntariamente el contrato correspondiente al producto denominado “paquete libretón” compuesto por la caja de ahorro en pesos n° 111-23807/3 y la cuenta corriente en pesos n° 111-5899/4, siendo anoticiada de las condiciones del servicio prestado, habiendo firmado y consentido las condiciones generales y la tabla de comisiones.

Arguyó que la caja de ahorro en pesos n° 111-23807/3 nunca registró acreditación de haberes por lo que mal podría entenderse que se trató de una cuenta sueldo.

Afirmó que dicha cuenta fue abierta por la actora y no por su empleadora por lo que no resulta de aplicación ninguno de los puntos de la comunicación A5891 del BCRA; y que tenía un costo al momento de su apertura de \$ 42 más IVA.

Agregó que, dado el incumplimiento de la actora en el pago del costo de mantenimiento de cuentas y dado que poseía créditos en la entidad procedió a compensar el saldo deudor conforme la previsión legal establecida en el CCiv. 921.

Sostuvo que brindó en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente el resumen de las cuentas de titularidad de la actora, remitidos todos mensualmente a su domicilio real y donde constaron minuciosamente todos los movimientos de las cuentas en cuestión, así como el costo del mantenimiento.

Adujo que tanto la conformación de los saldos como la operatoria de las cuentas del “paquete libretón” fueron conformados por Melgarejo, quien no los impugnó.

Finalizó diciendo que los perjuicios que la actora invoca como sufridos no son ciertos y que no puede atribuírsele culpa alguna por el hecho de compensar las acreencias que le son genuinamente debidas.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

Resistió la procedencia de los rubros indemnizatorios pretendidos al sostener que no se ha configurado ninguno de los presupuestos de la responsabilidad civil; como así también la imposición de las multas pedidas.

Ofreció prueba y fundó en derecho.

II. La sentencia de primera instancia

El *a quo* dictó [sentencia](#) a fs. 474.

Hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó a BBVA a pagar a la actora la suma de \$ 23.631,72 con más sus intereses y costas.

Para así decidir, el magistrado inicialmente estimó que a pesar de la enfática negativa de BBVA, de su propia documentación surge que efectivamente se acreditaron salarios en la cuenta de Melgarejo –hecho también corroborado con la declaración testimonial de David Merino y la prueba pericial contable-; y que esa situación se repitió respecto al tipo de cuenta contratada con la última.

Seguidamente, juzgó que resultó arbitraria la actitud de BBVA en cuanto comenzó a cobrar el cargo por mantenimiento de “Cuenta Blue” para finalmente pasar a cobrar el mantenimiento del paquete “Libretón”.

Razonó incumplido el deber de información y trato digno desde que BBVA no acreditó haber comunicado a Melgarejo de forma cierta, clara y detallada cuál era el tipo de cuenta abierta ni el costo de mantenimiento.

Asimismo, meritó que no podía establecerse indudablemente el producto elegido dado que en la copia del contrato -que no le fue entregada a la actora- aparece incompleta su determinación.

Estimó que la demandante pudo creer razonablemente que la cuenta no tenía un costo asociado y que la entidad la cerraría cuando se dejaran de percibir sueldos, lo que aparece apoyado por la circunstancia de que, por más de dos años, no se le aplicó ninguna comisión.

En otro orden, entendió que no pueden estimarse justificados los cargos unilateralmente impuestos por la entidad bancaria en tanto no se acreditó cabalmente que hubieran sido efectivamente convenidos; y que por ello corresponde reintegrar a la actora la suma de \$ 3.631,72.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Reconoció el daño moral por \$ 20.000. Desestimó en cambio el daño psicológico, las multas por temeridad y malicia procesal y el daño directo, como así también el daño punitivo.

Asimismo, reconoció intereses a la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos, sin capitalizar, desde el 1.2.15 para el daño moral y a partir de que se efectuó cada débito para el daño material.

Finalmente impuso las costas a la demandada vencida y reguló los honorarios de los profesionales intervinientes.

III. El recurso

Apeló la actora en [fs. 475](#). Su recurso fue concedido libremente a [fs.476](#). Los incontestados fundamentos corren a [fs. 489/499](#).

A [fs. 502/506](#) emitió su dictamen la Sra. Fiscal ante esta Cámara.

A [fs. 507](#) se llamaron autos para dictar sentencia y a [fs. 508](#) se practicó el sorteo previsto en el CPr. 268.

IV. Los agravios

Las quejas de Melgarejo transcurren por los siguientes carriles: i) la tasa de interés reconocida debe elevarse, ii) debió imponerse daño punitivo, iii) correspondió aplicar una multa por temeridad y malicia procesal, iv) resultó errado el rechazo de una multa por daño directo, v) debió admitirse el daño psicológico y vi) debe elevarse el daño moral reconocido.

V. La solución

a. Aclaraciones preliminares

a.1. Diré liminarmente que no atenderé todos los planteos recursivos sino sólo aquellos que estime esenciales y decisivos para dictar el veredicto en la causa (conf. CSJN, “Altamirano, Ramón c/ Comisión Nacional de Energía Atómica”, del 13.11.86; íd., “Soñes, Raúl c/ Administración Nacional de Aduanas”, del 12.02.87; íd.,: “Pons, María y otro” del 06.10.87; íd., “Stancato, Carmelo”, del 15.09.89; y Fallos, 221: 37; 222: 186; 226: 474; 228: 279; 233: 47; 234: 250; 243: 563; 247: 202; 310: 1162; entre otros).



Así porque los magistrados no están obligados a seguir a las partes en cada una de las argumentaciones, ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas agregadas a la causa, sino sólo aquellas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones (CSJN, Fallos: 272: 225; 274: 113; 276: 132; 200: 320; esta Sala, mi voto, *in re*, "Bocci Jorge Humberto c/ Inmobiliaria Prisa S.A. s/ ordinario" del 10.10.19, entre muchos otros).

a.2. Finalmente diré que, en atención a cuanto fuera juzgado en el veredicto de grado y dado el tenor de los agravios elevados por Melgarejo, se encuentra firme en esta Alzada y con carácter de cosa juzgada la responsabilidad de la demandada derivada del improcedente cobro de comisiones en la cuenta sueldo de la actora, su incumplimiento al deber de información, su reprochable conducta relativa a la incontestación de la intimación extrajudicial que se le cursó y que debe reparar el daño moral causado.

b. Los intereses

b.1. Se quejó Melgarejo de la tasa de interés reconocida en la sentencia de grado. Sostuvo que el *a quo* hizo uso "de un plenario ya no vigente del año 1994, época en la cual la mayoría de los juzgados del fuero hacen lugar a la actualización a dos veces y media la tasa activa BNA para OBLIGACIONES CONTRACTUALES" (sic.).

Corresponde señalar en primer lugar que, contrariamente a lo alegado por la recurrente, el fallo dictado por esta Alzada en pleno en autos "Sociedad Anónima La Razón s/ Quiebra s/ Incidente de pago de los profesionales (art. 288, del 27.10.1994)" se encuentra vigente. En razón de ello cabe estar a su doctrina legal, según la cual "*Exceptuados los créditos propios de entidades financieras, en ausencia de convención o de leyes especiales, no procede por aplicación de la ley 23.928 fijar, a partir del 1 de abril de 1991, el interés a tasa pasiva*".

Ergo, corresponde la aplicación de la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos comerciales a treinta (30) días.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

b.2. Por lo demás, la genérica y descontextualizada invocación en torno a que los juzgados del fuero hacen lugar a la actualización de dos veces y media la tasa activa BNA para obligaciones contractuales, carece de virtualidad a los fines pretendidos por la recurrente.

En definitiva, el primer sentenciante no hizo más que aplicar la doctrina emanada del vigente fallo plenario dictado por esta Cámara antes citado.

Consecuentemente, el agravio no ha de prosperar.

c. Daño psicológico

c.1. Se agravia Melgarejo del rechazo de su pretensión relativa a la concesión de la suma de \$ 30.000 en concepto de daño psicológico.

En el caso, el primer sentenciante desestimó la procedencia autónoma del presente rubro y meritó la afectación en el estado anímico de la accionante al examinar la indemnización por daño moral.

c.2. Destaco, en primer lugar, que no desconozco la existencia de posturas diversas en punto a la posibilidad de otorgar tratamiento diferenciado a los rubros daño psicológico y moral.

Así, ha sido juzgado que resulta improcedente considerar al daño psíquico como autónomo del daño moral, pues el primero en todo caso daría lugar a un “daño moral agravado” (CNCom, Sala D, “Cáceres, Juan José c/ Transporte Automotor Chevallier S.A. s/ sumario”, 8.6.99; *id.*, “Alegre, Humberto c/ Somorrostro Carlos, s/ sumario”, 25.10.95).

Tampoco soslayo que, en un sentido técnico-jurídico, sólo existe en nuestro derecho el daño patrimonial y el moral extrapatrimonial. Empero, y si bien desde el mentado plano no podría hablarse de la existencia de un tercer género o clase de daño en nuestro ordenamiento que exorbite la genérica división entre el daño patrimonial y el extrapatrimonial, esta Sala ya ha entendido en supuestos análogos al presente que no cabe realizar una identificación necesaria y absoluta entre los daños psicológico y moral (conf. esta Sala, “Palacios Marta c/ Bankboston NA s/ ordinario, 18.11.10; *idem*, “Alvez Hugo Cesar c/ Compañía Financiera Argentina S.A. y otros s/ ordinario”, 12.4.11, *idem*,



“Onorato Viviana Antonia y otro c/ Llao Llao Resorts S.A. s/ ordinario” 3.4.12; *idem*, “Pelay Alfredo Ismael y otro c/ Plan Rombo SA p/f determinados s/ ordinario” 29.10.15; *idem*, “Carpitella Francisco Natalio c/ Banco Hipotecario S.A. y otros s/ ordinario” 29.10.15; *idem*, “Leuchi, Julio Jose c/ Banco Itau Buen Ayre S.A. s/ ordinario”, 1.3.16; *idem*, “Douglas Clelia Eugenia c/ Caja De Seguros S.A. s/ ordinario”, 1.9.16; “Ricci Mariana Karina c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires y otros s/ ordinario”, 21.8.20, entre otros).

En efecto: el daño psicológico apunta a efectivas disfunciones y trastornos de orden psíquico que alteran de algún modo la personalidad integral del reclamante y su vida de relación, en tanto que el moral está dirigido a compensar padecimientos, molestias o angustias sufridas (CNCom, Sala A, “Gómez Beatriz, c/ Giovannoni Carlos, s/ sumario” 16.12.92; *íd.*, Sala E, “Winograd, Marcos c/ Calviño Alberto”, 13.05.97).

Como ya fue dicho, el daño psicológico comporta una perturbación permanente del equilibrio espiritual preexistente y tiene carácter patológico. Será material cuando cause un grado de incapacidad psíquica mensurable en dinero o cuando se reclamen los costos del tratamiento correspondiente (CNCom., esta Sala, “Palacios Marta c/ Bank Boston S.A. s/ ordinario”, 18.11.10; CNCom, Sala B, “Pérez, Isabel, c/ Hermida, José, s/ sumario”, 9.8.04).

c.3. Por otro lado, es preciso distinguir si el daño psicológico exhibe posibilidades de ser revertido o atenuado, o si, por el contrario, se presenta irreversible.

En el primer supuesto, la extensión del daño dependerá del grado e intensidad de la lesión. El resarcimiento deberá comprender el tipo de terapia a emprender, el lapso de prolongación del tratamiento con consideración del especialista que se encargará de realizarlo, etc.

En cambio, si el daño es irreversible, es decir, si resulta irrecuperable la situación por métodos científicos conocidos y aceptados por la medicina, corresponde establecer el grado de ineptitud que implica y su impacto o consecuencias en los planos individual, familiar, social y económico-laboral (conf. Gherzi, Carlos, A., “Cuantificación Económica





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

-Daño moral y psicológico- Daño a la Psiquis”, 2° edición, ed. Astrea, Buenos Aires, 2002, pág. 265/266).

Respecto de este último supuesto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación que *“cuando la víctima resulta disminuida en sus aptitudes físicas o psíquicas en forma permanente, esta incapacidad debe ser objeto de reparación, al margen de lo que puede corresponder por el menoscabo de la actividad productiva y por el daño moral, ya que la integridad física tiene por sí misma un valor indemnizable y su lesión comprende a más de aquella actividad económica, diversos aspectos de la personalidad que hacen al ámbito doméstico, cultural o social con la consiguiente frustración del desarrollo pleno de la vida”* (Fallos: 315:2834; 321:1124; 322:1792).

Es así que cabe discriminar dos situaciones: (a) la que se configura cuando el trastorno en la psiquis ostenta carácter transitorio y tiene probabilidad de ser revertido, o cuanto menos disminuido, y por lo tanto corresponde reconocer una suma de dinero con el fin de costear el tratamiento adecuado; y (b) la que se presenta cuando aquél daño psíquico es permanente, en la que corresponde otorgar una suma que tienda a compensar tanto el daño emergente como el lucro cesante, consistente este último en las consecuencias a proyectarse en la vida cotidiana de la víctima y hacia el futuro.

c.4. En el caso bajo examen, como ya fue dicho, la accionante reclamó por el daño psíquico que dijo haber padecido la suma \$ 30.000.

A su turno, el perito psicólogo luego de realizar una reseña en torno a los hechos que le relató la accionante, se limitó a enunciar bajo el título “Aspectos psicológicos” los siguientes ítems “Amnesia, ansiedad, angustia, impotencia, frustración, indefensión, situación traumática crónica y sufrimiento psíquico crónico” (v. Informe pericial psicológico de [fs. 388](#) en fs. 380 del expediente papel).

Impugnado tal aspecto del dictamen por la demandada a [fs. 390](#), el experto descartó la ampliación de su informe (v. [fs. 391](#)).

Ahora bien. Ha sido dicho, y lo comparto, que *“La peritación es una actividad desarrollada, en virtud de encargo judicial, por personas*



especialmente calificadas, distintas e independientes de las partes y del juez del proceso, por sus conocimientos técnicos, artísticos o científicos, mediante la cual se le suministran al juez argumentos o razones para la formación de su convencimiento respecto de ciertos hechos cuya percepción o entendimiento escapa a las actitudes del común de las gentes. Es una prueba ilustrativa sobre alguna materia técnica, que escapa al conocimiento del magistrado” (Falcón Enrique M., “Tratado de la prueba”, T. 2, p. 198, Ed. Astrea, 2009).

De tal modo, de acuerdo con los términos del dictamen pericial no puede establecerse a ciencia cierta si existe o no incapacidad en la actora (y en su caso, en qué porcentaje) que resulte pasible de reparación.

Tampoco fue sugerido tratamiento psicoterapéutico alguno con miras a la posible reducción o atenuación de la alegada patología vivenciada por la reclamante, todo lo cual obsta su reconocimiento.

c.5. En definitiva, dado que el experto no expone en su dictamen ninguna conclusión que habilite la procedencia del presente reclamo, la queja sobre el tópico será desestimada.

d. Daño moral

Se agravió Melgarejo del monto reconocido en concepto de daño moral.

d.1. Tengo dicho en numerosos precedentes en supuestos de incumplimiento contractual, que el daño moral es un perjuicio que aprehende el orden jurídico. Y es así en la medida en que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu, la paz, la tranquilidad, la privacidad.

Toda persona vive en estado de equilibrio espiritual y tiene derecho a permanecer en ese estado; las alteraciones anímicamente perjudiciales deben ser resarcidas (v. mi voto *in re* “Oriti, Lorenzo Carlos c/ Volkswagen Argentina S.A. y otro s/ ordinario”, del 1.3.11).

Esa modificación disvaliosa del espíritu -como claramente se hubiera definido, v. Pizzaro, Daniel en “Reflexiones en torno al daño moral y su reparación”, JA del 17.09.86- no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultas de la interferencia





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, “Responsabilidad por Daños”, t. V, Ed. Rubinzal – Culzoni, 1999, págs. 53/4).

Por otro lado, cuando el daño moral tiene origen contractual (CCiv. 522 -actualmente CCCN. 1738-), debe ser apreciado con criterio estricto, desde que generalmente en ese ámbito de interacción humana sólo se afectan intereses pecuniarios.

En este sentido, corresponde a quien reclama la indemnización la prueba de su existencia, es decir, la acreditación de las circunstancias fácticas susceptibles de llevar al ánimo del juzgador la certidumbre de que la actitud del incumplidor provocó un efectivo menoscabo de su patrimonio moral.

Ello pues, de su mismo concepto se desprende que el mero incumplimiento contractual no basta para admitir su procedencia en los términos de la norma citada (v. mis votos en “Miani Luis Fabio c/ Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. s/ ordinario”, 12.2.19 y “Marotta Germán Ricardo c/ LG Electronics S.A. s/ ordinario”, del 19.2.19, entre muchos, a los que me remito a fin de evitar alongar en demasía este voto).

d.2. El carácter restrictivo que la jurisprudencia asigna a la reparación de esta clase de perjuicio en materia contractual tiende esencialmente a excluir las pretensiones insustanciales, basadas en las simples molestias que pueda ocasionar el incumplimiento del contrato (conf. esta Sala, “Vásquez Gabriel Fernando c/ CTI PCS S.A. s/ ordinario”, 23.3.10, con cita a Borda, Guillermo A., “La reforma del 1968 al Código Civil”, Ed. Perrot, Bs. As., 1971, pág. 203).

Por otro lado, resulta de difícil o imposible producción la prueba directa de este daño al residir en lo más íntimo de la personalidad. De tal manera, su modo habitual de comprobación quedará ceñido a indicios y presunciones *hominis*.

Así, a partir de la acreditación por vía directa de un hecho, podrá inducirse indirectamente otro distinto, desconocido, a través de una valoración lógica del juzgador, basada en las reglas de la sana crítica (conf.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

Pizarro, Ramón Daniel, “Daño moral. Prevención. Reparación. Punición”, ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2004, págs. 626/8).

Bajo tales lineamientos, y dado los términos señalados antes de ahora en relación al modo en que la cuestión llega a esta Alzada, corresponde tener por comprobado el agravio moral de la actora.

Asimismo, en cuanto al *quantum* reconocido y que fuera objeto de agravio, considerando el incumplimiento de BBVA y las facultades otorgadas por el cpr.:165, propiciaré elevar el monto a la suma reclamada (v. fs. 38 vta.) de \$ 50.000.

e. Daño punitivo

Se quejó Melgarejo de la desestimación de la multa en concepto de daño punitivo.

e.1. Sabido es que el art. 52 *bis* de la LDC modificada por la ley 26.361-B.O.: 7.4.08-, incorporó a nuestro derecho positivo la figura del “daño punitivo”.

Dispone la norma textualmente: *“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”.*

Ahora bien. Tal como precisé en otras oportunidades (v. mis votos en los autos “Dubourg Marcelo Adrián c/ La Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”, 18.2.14; “Santarelli Héctor Luis y otro c/ Mapfre S.A. de Seguros s/ ordinario” 24.9.15; “García Guillermo Enrique c/ Bankboston N.A. y otros s/ sumarísimo”; “Díaz Víctor Alcides c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s/ ordinario”, 20.10.15; y “Andrada Jorge Daniel c/ Provincia Seguros S.A. y otro s/ ordinario”, 14.9.17, “Rodríguez José c/ Cencosud SA s/ ordinario” 20.4.22, entre otros), la reforma legislativa





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

conlevó una modificación en la concepción de la responsabilidad civil de nuestro sistema codificado, que posee como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado.

Como allí sostuve, los daños punitivos son, según Pizarro, “*sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, y están destinadas a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro*” (Pizarro, Ramón, “Daños punitivos”, en *Derecho de Daños, segunda parte, Libro homenaje al Prof. Félix Trigo Represas*, La Rocca, 1993, pág. 291/2).

Conforme con la norma antes transcripta la concesión de daños punitivos presupone: (i) el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales o contractuales; (ii) la petición del damnificado; (iii) la atribución del magistrado para decidir su otorgamiento; (iv) la concesión en beneficio del consumidor; y (v) el límite cuantitativo determinado por el art. 47 de la ley 24.240.

Sin perjuicio de destacar que el incumplimiento de una obligación legal o contractual es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva -ya que, además, debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menoscabo por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva (cfr. López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Pizarro, - Stiglitz, “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL 2009-B, 949-) la norma aludida indica que a los fines de la sanción deberá tomarse en cuenta “*la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso*”.

De allí que para establecer no sólo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el artículo 49 de la ley (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto, María Virginia, “Algunas reflexiones sobre la naturaleza y las funciones del daño punitivo en la ley de defensa del consumidor”, RDCO 2013-B-668).

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma (López Herrera, Edgardo, “Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis”, Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198; Falco, Guillermo, “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23/11/2011, 1).

Establece aquella disposición que: *“En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”*.

Resáltese que la conducta reprochada es la del fabricante o proveedor que realiza un cálculo previo, a sabiendas de que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño; y mediante el cual se asegura que, descontando las indemnizaciones, tendrá aún un beneficio que redundará en ganancia (López Herrera, Edgardo, op. cit.).

Se trata, en definitiva, de supuestos en los que fabricantes o proveedores utilizan esa técnica -y este dato es muy importante- de modo permanente y como una forma de financiarse mediante sus consumidores (Colombres, Fernando M., “Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa”, LL DJ 19/10/2011, 1). Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, “Actuaciones por daños”, Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332).

e.2. Mas, en rigor, el análisis no debe concluir sólo en el art. 52 bis. Es que el art. 8 bis refiere al trato digno hacia el consumidor y a prácticas abusivas de los proveedores y, en su última parte, dice: *“Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la presente norma...”* (Ferrer, Germán Luis, “La responsabilidad de administradores societarios y los daños punitivos”, Diario La Ley del 24.10.11).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

La previsión legal del art. 8 *bis* de la LDC resulta plausible. Ello así, tanto desde el punto de vista de los consumidores que han sido víctimas de un daño, cuanto desde la perspectiva de los jueces que deben decidir si cabe responsabilizar al proveedor frente a supuestos no tipificados -como la demora excesiva o el maltrato en la atención al usuario, por citar algunos ejemplos-. Es que la lesión al interés del consumidor puede surgir, en los hechos, no sólo por el contenido de una cláusula contractual o del modo en que ella sea aplicada, sino también de comportamientos no descriptos en el contrato, que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas reprobables.

Se trata, en definitiva, de garantizar una directriz de trato adecuado al consumidor, como modo de evitar la utilización de prácticas comerciales que restrinjan o nieguen sus derechos. El cartabón de conducta exigible al proveedor tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así porque la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona.

De allí que la norma deba ser vista como una concreción del principio general de buena fe y como desarrollo de la exigencia del art. 42 CN. Así, el proveedor está obligado no solamente a ajustarse a un concreto y exacto contenido normativo, sino además está constreñido a observar cierta conducta en todas las etapas del *iter* negocial, incluso aún antes de la contratación. Y no podrá vulnerar, en los hechos, aquellos sensibles intereses (cfr. Tevez, Alejandra N. y Souto María Virginia, "Trato "indigno" y daño punitivo. Aplicación del art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor", del 26.4.16, La Ley 2016-C, 638).

e.3. Sobre tales bases, juzgo que en el caso corresponde imponer la multa por daño punitivo.

De los antecedentes colectados en la causa puede inferirse, con suficiente grado de certeza, la configuración de este daño con arreglo al marco de aprehensión de los arts. 8 *bis* y 52 *bis* de la LDC.

Ello así, aún juzgada la cuestión con el criterio restrictivo que debe primar en la materia.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

Como ya fue señalado, este específico daño requiere la existencia de una manifiesta o grosera inconducta por parte del proveedor en el trato comercial con el consumidor. Claro que es tarea del juzgador discernir con prudencia en qué circunstancias de modo, tiempo y lugar se verifica tal conducta antifuncional en la relación de consumo (cfr. mis votos en los autos “Rodríguez Silvana Alicia c/ Compañía Financiera Argentina S.A. s/ sumarísimo”, del 10.5.12, “Rojas Sáez Naxon Felipe c/ Banco Comafi S.A. s/ ordinario”, del 19.8.14 y “Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ La Meridional Cía. Arg. de Seguros S.A. s/ ordinario”, del 15.12.16, entre otros).

En el caso, se encontró configurado el incumplimiento por parte de BBVA al deber de información (LDC. 4) como así también al trato digno que debió dispensar a la consumidora (LDC. 8 bis).

Ello así, a partir de la falta de suministro de los movimientos relativos a sus cuentas, la omisión de entregar copia de los contratos y la reticencia en el suministro de las explicaciones que correspondían.

Véase que, inclusive, ni siquiera contestó la carta documento que le cursó Melgarejo.

Todo ello, constituye un grave y objetivo incumplimiento de la exigencia establecida en la LDC. 52 bis.

Repárese que teniendo en consideración el carácter de BBVA de súper especialista en la comercialización y administración de productos financieros, no ha brindado una mínima justificación que diese cuenta de las razones de su conducta reprochable.

Por otro lado, señalo que la actitud desaprensiva de la demandada colocó a la accionante en un derrotero de reclamos y, finalmente, la obligó a promover la presente acción judicial, todo lo cual vino a dilatar de modo injustificado e innecesario la solución del entuerto.

En esta directriz se tiene dicho que constituye un hecho grave susceptible de “multa civil” por trasgresión de la LDC 8 bis que exige un trato digno al consumidor, el colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición (Falco, Guillermo E., “Cuantificación del daño punitivo”, LL 23.11.11, y fallo allí cit.).





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

En tales condiciones, estimo que puede juzgarse cumplimentado el elemento subjetivo que también requiere la norma de la LDC: 52 *bis* y su doctrina para la aplicación de la multa civil.

De allí que la conducta observada en esta causa justifica la imposición de la aludida sanción ejemplificadora.

e.4. A los efectos de determinar el *quantum* de la multa, no puede perderse de vista la función de este instituto: sancionatoria y disuasoria. Entonces, no corresponde evaluar el daño punitivo como una compensación extra hacia el consumidor afectado o como una especie de daño moral agravado. Antes bien, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado, como antes se señaló.

Bajo tales parámetros, y ponderando asimismo el límite cuantitativo que determina la LDC: 52 *bis*, como la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos (conf. CPR: 165), considero adecuado establecer la multa por daño punitivo en \$ 300.000.

Por lo demás, aclaro que no procede la aplicación de intereses moratorios sobre el rubro en análisis, dado el carácter asignado en el desarrollo de este voto a la figura prevista por el art. 52 bis de la LDC (conf., esta Sala, “Fernández, Silvina Gabriela c/ Renault Argentina S.A. y otros s/ ordinario”, del 1.11.18; íd., “Concetti, Marcelo Fabián c/ Banco Ciudad de Buenos Aires s/ ordinario”, del 21.3.19, entre otros).

Lo anterior, claro está, lo es sin perjuicio de los réditos que pudieran eventualmente devengarse en caso de no resultar abonada la multa en el plazo fijado de 10 días para el cumplimiento de la condena, los que en tal supuesto se calcularán a la tasa activa del Banco de la Nación Argentina, para sus operaciones de descuento de documentos a treinta días.

f. Multa por temeridad y malicia procesal

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

f.1. Se quejó la actora del rechazo de la multa por temeridad y malicia procesal.

Sostuvo que el primer sentenciante se limitó a decir que “en lo tocante a la temeridad y malicia, no se advierten inconductas procesales que ameriten sanción”, cuando en situaciones tan asimétricas como las de una consumidora debió evaluarse la conducta de BBVA conforme a la LDC. 53.

f.2. El concepto de temeridad denota la conducta de la parte que deduce pretensiones o defensas cuya injusticia o falta de fundamento no puede ignorar de acuerdo con una mínima pauta de razonabilidad. Se configura, por lo tanto, frente a la conciencia de la propia sinrazón.

La malicia, en cambio, es la conducta procesal que se manifiesta mediante la formulación de peticiones que esten destinadas a obstruir el normal desenvolvimiento del proceso o retardar su decisión (cfr. Highton Elena I. – Arean Beatriz A “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación”, Ed. Hammurabi, T. 1, pag. 759).

Desde dicha perspectiva conceptual, estimo que en estas actuaciones no se verificó la conducta necesaria para la aplicación de la sanción requerida.

Y si bien no desconozco la relación de consumo que vinculó a las partes ni la diversa posición relativa en el conflicto en la que se encuentra cada una de ellas, no percibo que hubiere mediado falta de colaboración por parte de la entidad bancaria (LDC. 53) contrariamente a lo alegado por la recurrente.

En definitiva, no advierto que la demandada resulte merecedora de la multa pretendida.

En consecuencia, la queja sobre este aspecto del veredicto será desestimada.

g. Multa por daño directo

Recurrió la accionante la desestimación de una multa en los términos de la LDC. 40 bis.

Adelanto que este agravio también resulta improcedente.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Así porque, por sobre cualquier tipo de consideración y contrariamente a lo alegado por la recurrente en su [expresión de agravios](#), el daño directo es un instituto reservado por la normativa consumeril para la órbita administrativa y no la judicial.

En efecto el propio art. 40 bis establece, en su segundo párrafo, que *“los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo”*.

Así lo sostuve en mis votos en esta Sala en autos “Cresta Alberto Jorge c/ Samsung Electronics Argentina SA y otro s/ ordinario”, del 11.10.18; “Concetti Marcelo Fabián c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ ordinario”, del 13.12.18; “Galasso Rubén Adrián c/ Citiban NA s/ ordinario”, del 15.8.19; “Hanuch María Silvana c/ almundo.com SRL s/ sumarísimo”, del 20.2.20, entre otros.

Es que, tal como se dijo *“La finalidad del instituto de daño directo consiste en brindar la posibilidad de solucionar rápidamente ante órganos administrativos idóneos cuestiones que, por su significación económica, los consumidores no tendrían interés en llevar a la justicia por la extensión temporal y la complejidad que presenta el proceso disponible al efecto”* (Tambussi Carlos E., Dirección, “Relación de consumo”, T. I, p. 65, Ed. Hammurabi, 2018).

VI. Conclusión

Por los fundamentos expresados precedentemente, si mi voto fuera compartido por mis distinguidos colegas del Tribunal, propongo al Acuerdo: i) admitir parcialmente el recurso de la actora y, en consecuencia, elevar el monto reconocido en concepto de daño moral a la suma de \$ 50.000 e imponer una multa a BBVA en concepto de daño punitivo por \$ 300.000 con los alcances establecidos en el considerando V.e ; y ii) imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

Así voto.

El Dr. Lucchelli dice:



Adhiero a la solución propiciada por mi distinguida colega, Dra. Alejandra Tevez en la ponencia que abrió el debate. Sin perjuicio de ello, como he hecho en otros casos análogos al presente, dejo a salvo mi opinión respecto de dicho instituto previsto en el art. 52 bis de la LDC, en el sentido que si bien ellos tienen naturaleza sancionatoria, su finalidad es eminentemente preventiva (cfr. Esta Sala, “Villanueva Maximiliano Alberto c/ Fiat Auto de Ahorro Para Fines Determinados y otros s/ ordinario” del 9/05 /19).

En tal sentido y teniendo en cuenta lo expuesto, su aplicación debe ser de carácter excepcional y obedecer más a la gravedad del comportamiento observado por el proveedor que al eventual beneficio que pudo haber obtenido de su incumplimiento, sin perjuicio de que este último elemento también deba valorarse al momento de fijar la sanción. Esta salvedad no implica una modificación a la decisión propuesta en el voto que abrió el acuerdo, al que, como adelantara, adhiero.

El Dr. Barreiro dice:

1. Comparto los fundamentos que inspiran la decisión que sugirió mi distinguida colega, la Dra. Tevez, sin embargo, entiendo necesario realizar algunas consideraciones en orden a la justificación de la procedencia del daño punitivo.

2. Con sujeción al criterio de interpretación que expresé en reiterados votos (“Bava Mónica Graciela y otras c/ ALRA SA y otro s/ ordinario” del 19.06.18; “Vega Gustavo Javier c/ MasterCard SA y Otros s/ ordinario” del 29.08.17; Feurer Eva y otro c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ ordinario” del 22.08.17; “López Bausset Matías c /Automilenio S.A. y otro s/ ordinario” del 12.07.17; “López Hernán Javier c/ Forest Car SA y otros s/ sumarísimo” del 12.07.07; “Martínez Aranda Jorge Ramón c/ Plan Ovalo SA de Ahorro P/F Determinados y otro s/ ordinario del 27.04.17; “Robledo Brigo Adán c/ Fiat Auto Argentina SA y otros s/ ordinario del 14.02.17; “Berrio Gustavo Osvaldo y otro c/ Ña Meridional Compañía de Seguros SA s/ ordinario” del 15.12.16), cuyos esquemas expositivos no reiteraré aquí a los fines de evitar alongar en demasía este Acuerdo., que coinciden con el pensamiento que volqué en una publicación relativa a la





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

sustancia del daño punitivo (Barreiro, Rafael F, *El factor subjetivo de atribución en la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240*, Revista del Derecho Comercial, del Consumidor y de la Empresa, Año V, N° 3, La Ley, junio de 2014, ps. 123/135), es corriente asignar a la multa civil, además del propósito punitivo, otras dos finalidades: reparatoria y preventiva.

3. El daño punitivo en nuestro derecho es una pena privada que consiste en determinar una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos, que tiene por finalidad castigar una grave conducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella -si los hubiera- y prevenir su reiteración en el futuro.

De esa noción se extraen los propósitos que cumple el dispositivo del art. 52 bis LDC:

(i) la punición. Que quien cause un daño debe ser sancionado -y compelido, en consecuencia, a repararlo- está fuera de toda discusión porque es un principio general del Derecho, en cualquiera de las disciplinas que regula y con independencia de quien lo provoque (art. 1716, CCyC). El fundamento reside en la transgresión de la ley o en incumplimientos contractuales graves. El factor de atribución es predominantemente subjetivo, pues el dañador debe actuar con dolo, culpa o desinterés por los intereses ajenos.

(ii) la reparación. Tiene como presupuesto la idea de la reparación integral y plena del perjuicio causado (recogido ahora por el art. 1740 CCyC). Se agrega a cualquier otra indemnización que pudiera admitirse. Evidentemente está estrechamente vinculada con la finalidad sancionatoria.

(iii) la prevención y la disuasión. Si se asigna a los daños punitivos una función preventiva, que comparte con la responsabilidad civil como categoría más amplia y continente de aquellos, aguardar a que se provoque un daño resarcible podría frustrar esa finalidad, además de vulnerar las pautas de actuación del art. 1710 CCyC.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

La disuasión consiste en la amenaza de la aplicación de una sanción que puede tener el efecto de precaver la reiteración de conductas consideradas disvaliosas. Parece quedar fuera de toda duda que la punición opera en referencia a una conducta ya realizada mientras que la prevención alude a un obrar futuro.

Aquella opera en relación a un proveedor determinado, mientras que la disuasión tiene alcances más generales. La mencionada consecuencia ejemplificante, que también se traduce en un factor de disuasión, opera para la generalidad y no sólo en relación al proveedor incumpliente. Por tal motivo, también, aprovecha al común de los consumidores porque tiene por efecto regular adecuadamente las relaciones de consumo.

4. La procedencia de la aplicación de la multa civil puede apreciarse diversamente.

4.1. Si se estima que la responsabilidad es objetiva se ha propuesto fundarla en:

(i) la compensación de daños extraordinarios. Se ha dicho que mientras la indemnización del daño refiere a la reparación de los riesgos normales, la multa civil tiende a “compensar los daños extraordinarios, que surgirían del exceso del riesgo socialmente aceptable generado por la apetencia de aumentar los beneficios y considerándose a la actividad económica como intrínsecamente riesgosa” (LOVECE, Graciela Isabel, *Los daños punitivos en el derecho del consumidor*, publicado en La Ley ejemplar del 8/7/10, p. 3, pto. 6).

(ii) la “conducta socialmente intolerable”. La multa civil es admisible cuando se haya cumplido una actuación objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (ZAVALA de GONZÁLEZ, Matilde, *Actuaciones por daños*, Bs. As., Hammurabi, 2004, pág. 332).

4.2. Si se requiere un factor de atribución de responsabilidad, se la ha justificado en:





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

(i) la actuación intencional del proveedor. A ella se llega por vía de la remisión que el propio art. 52 bis efectúa al art. 47, en orden a la cuantificación de la multa civil, graduación que exige analizar la conducta concreta y la intención o culpa del proveedor.

Además, el art. 49 de la ley 24.240 dispone que en la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

(ii) el financiamiento del proveedor a expensas del daño al consumidor. La finalidad de la multa civil es “la de hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos a través de la actividad dañosa; puesto que ningún sistema preventivo ha de resultar eficaz, si el responsable puede retener un beneficio que supera al peso de la indemnización” (TRIGO REPRESAS, Félix A., *Desafortunadas innovaciones en punto a responsabilidad por daños en la ley 26.361*, La Ley ejemplar del 26/11/06, p. 1).

(iii) la manifiesta indiferencia por los derechos del consumidor. El art. 1724 CCyC define el dolo como la intención de provocar un daño o cuando es causado con manifiesta indiferencia por los intereses ajenos.

4.3. Si se estimara en abstracto que la multa civil sólo procede en aquellos supuestos en los que los fabricantes o proveedores se prevalen a sabiendas de conductas dañosas procurando obtener ganancias, especulando con la posibilidad de lucrar a expensas de los consumidores que no formulen reclamos, se estaría introduciendo una limitación que no tiene base legal y que en poco contribuiría a sanear las distorsiones en las relaciones de consumo.

De esta manera corresponde analizar de forma integral las constancias de la causa y los hechos probados para imponer la multa civil.

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

4.4. La aplicación del daño punitivo puede basarse, además, en las disposiciones del art. 8 bis LDC.

Dicho precepto es una reglamentación de la amplia garantía del art. 42 CN, que exige dispensar a los consumidores un trato equitativo y digno. Las situaciones de inequidad e indignidad pueden justificar la aplicación de daños punitivos. Es palmario que la inobservancia del proveedor de estas pautas de conducta no puede sino provenir de un obrar intencional o, como mínimo, de una grave desaprensión en el cumplimiento de sus obligaciones. En la mirada de la cuestión que aquí se propone, este dispositivo no es una excepción confirmatoria de la regla de la objetividad que inspiraría la solución del mencionado art. 52 bis, sino que sobre la misma atribución subjetiva refuerza la defensa de los consumidores mediante el resorte de precaver situaciones vejatorias, expresamente reprimidas en el texto constitucional.

El trato indigno cuenta también con directa tutela constitucional (art. 42 CN) y en la codificación vigente en relación a las prácticas abusivas (art. 1097 CCyC). La referencia a los Tratados incorporados a la Constitución –ausente en la LDC- no provoca diferencia sensible, porque de todos modos deberán ser tenidos en cuenta por el juez.

5. En el caso, coincido con la distinguida Vocal preopinante en punto a que la conducta desplegada por la demandada merece ser castigada mediante la aplicación de la sanción prevista por el art. 52 bis, LDC. Aunque disiento en el fundamento de su procedencia.

Para sostener esa argumentación diré que en el caso presente no sólo resultó directamente vulnerado el deber de información (arts. 4 y ss., LDC), sino que ha mediado incumplimiento de los deberes de trato digno que derivaron de una actuación ciertamente deliberada que evidencia la manifiesta indiferencia por los derechos del consumidor.

No existe impedimento para que, si se verifican los presupuestos legales exigidos al efecto, la reparación se determine en base al sistema que reprime las infracciones en la LDC y establece sus consecuencias (LEIVA FERNÁNDEZ, Luis. F. P., *Formación del consentimiento*, en Código Civil y Comercial de la Nación, Tratado





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

Exegético, Jorge H. Alterini (dir.), Tomo V, La Ley, Bs. As., 2015, pp. 829 /830).

De la misma manera, en base a los fundamentos expuestos en el voto preopinante, estimo adecuada la cuantía allí fijada.

Así voto.

Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores:

Alejandra N. Tevez

Ernesto Lucchelli

Rafael F. Barreiro

María Julia Morón

Prosecretaria Letrada de Cámara

Buenos Aires, 10 de octubre de 2023.

Y Vistos:

I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: i) admitir parcialmente el recurso de la actora y, en consecuencia, elevar el monto reconocido en concepto de daño moral a la suma de \$ 50.000 e imponer una multa a BBVA en concepto de daño punitivo por \$ 300.000 con los alcances establecidos en el considerando V.e ; y ii) imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

II. **A.**En atención a lo dispuesto por el artículo 279 del Cód. Procesal, corresponde dejar sin efecto la regulación efectuada en la

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

instancia de grado y establecer los honorarios de los profesionales intervinientes adecuándolos a este nuevo pronunciamiento para que no medie incongruencia con los recursos deducidos y el resultado del pleito (Fallos: 313:528; 311:2687; 314/1873) pero sin agravar la situación del obligado al pago cuando el estipendio no haya sido recurrido por los beneficiarios (Fallos 321:2307, 321:3672).

II. B. Respecto a la aplicación temporal de la ley 27.423 y aun reconociendo la opinabilidad que ha suscitado particularmente esta temática (conf. Sosa, Toribio E., "Conflicto de leyes arancelarias en el tiempo" en diario La Ley del 1/2/2018; Quadri, Gabriel H. "La Nueva Ley de Honorarios Profesionales de Abogados, Procuradores y Auxiliares de la Justicia nacional y Federal" en diario La Ley del 13/12/2017), esta Sala ya ha asumido criterio en el sentido de ponderar los trabajos al cobijo del ordenamiento legal vigente al tiempo de su realización (conf. 15/2/2018, "Predial Propiedades SRL c/Kandel Guy y otros s/ordinario", Exp. COM 34838/2013, entre otros).

Es decir, tendrá relevancia determinante a estos efectos que el profesional haya cumplido todos los actos y condiciones sustanciales para ser beneficiario de una retribución cuya cuantificación jurisdiccional, aunque resulte postrera, debe necesariamente referir y sujetarse a la actividad ya devengada como al plexo legal que regía en cada momento (conf. esta Sala "Kimei cereales s.a. c/Complejo Alimenticio San Salvador S.A. s/ejecutivo", del 7/6/18).

II. C. Al amparo de tal interpretación y teniendo en cuenta que lo actuado bajo las previsiones de la ley 21.839 (TO Ley 24.432), ponderando la labor profesional cumplida, apreciada por su calidad, eficacia y extensión, como la naturaleza y monto del proceso -computándose los intereses como integrantes de la base regulatoria (conf. esta Sala "Vital Nora Angélica c/ Peñaflor S.A. s/ ordinario", del 01/04/14)-, se fijan en cincuenta y tres mil pesos (\$ 53.000) los honorarios a favor del letrado patrocinante de la parte





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

actora Horacio Germán Vidal, en diez mil pesos (\$ 10.000) los de los Dres. María Yamila Abraham, Patricia Casella y Paola Ximena Ozon en forma conjunta y en partes iguales todas ellas letradas apoderadas de la parte demandada y en cuatro mil quinientos pesos con cincuenta centavos (\$ 4.500,50) los del perito psicólogo Isaac Cesar Kusnier (ley 21.839, t.o. ley 24.432: 6, 7, 9, 19, 37 y 38 y Cpr.: 478, 1er. párr.; introducido por ley 24.432).

II. D. A los fines de justipreciar las tareas efectuadas bajo la ley 27.423, corresponde tener en cuenta que dicho cuerpo normativo incorpora como novedad en su art. 58 mínimos arancelarios de orden público; por ello habrá de prevenirse que esta Sala ha decidido que los mismos están concebidos para cada parte (independientemente de la cantidad de profesionales intervinientes) y por proceso completo; correspondiendo en la eventualidad el ajuste proporcional a las tareas efectivamente desarrolladas por cada profesional según la etapa del proceso en la que participó (conf. esta Sala, 26/11/2020, “Credi-Full S.A. c/Aresti, Ramón Daniel S/Ejecutivo”, Expte. N° 25869/2016”, íd. 28/6/2021, “Acuerdo Empresario SRL c/Trigo Malmoria Fernando y ot. s/ejec.”, Exp. COM N° 18450/2004; íd. 7/10/2021, “González Nicolás c/Nunes Mouras Viviana s/ordinario”, Expte. N° 29127 /19, entre muchos otros).

Sentado ello, dado que la aplicación de las pautas arancelarias generales previstas en la ley 27.423 (art. 21) conduciría a la fijación de honorarios inferiores a los mínimos contemplados en el art. 58 inciso a) y d) del mismo ordenamiento, corresponde aplicar este último por revestir orden público (art. 16 *in fine*; esta Sala *in re*: “Pedaci, Ana Laura c/Nextel Communications Argentina s/ejecutivo”, Expte. N° 15844/2019 del 26/8/2020).

Con tal alcance, ponderando las labores profesionales cumplidas y el monto por el cual prosperó la demanda, se fijan en 5 UMA (\$ 102.975) los emolumentos a favor del letrado patrocinante de la parte actora, doctor Horacio Germán Vidal, en 4 UMA (equivalentes a \$ 82.380)

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083

los del perito contador Mariano Javier Blasi y en 1 UMA (equivalente a \$ 20.595) los de la letrada apoderada de la demandada Dra. María Yamila Abraham (ley 27.423: 1, 3, 15, 16, 19, 21, 51 y 58 inc. a y d y Ac. CSJN 29 /23).

II. E. Por la labor en Alzada, que motivó la resolución que antecede, se fijan en 3 UMA (equivalentes a \$ 61.785) los honorarios del letrado patrocinante de la parte actora, doctor Horacio Germán Vidal (Ac. CSJN 29/23 y ley 27.423: 16 y 30).

II. F. Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley N° 26.589, la fecha en que recayó la sentencia conclusiva del proceso, la trascendencia económica de la materia y lo establecido en el art. 2, inc. D) del Anexo I del modif. Decreto 2536/15 y Dec. 47/2021 (conf. esta Sala "Ammaturo Francisco Horacio y otros c/Darex SA y otro s/ ordinario"; "All Music S.R.L. c/ Supermercados Ekono s/ ordinario" ambos del 29.03.12), se fijan en 12 UHOM (equivalente a 44.160) los estipendios a favor de la mediadora, Perla Judith Besso.

II. G. La presente regulación no incluye el Impuesto al Valor Agregado, que pudiere corresponderle a los beneficiarios en razón de su condición, impuesto que debe ser soportado por quien tiene a su cargo el pago de las costas conforme la doctrina sentada por C.S.J.N. in re: "Compañía General de Combustibles S.A. s/ recurso de apelación" del 16.6.93".

La adición corresponde previa acreditación de su condición de responsable inscripto frente al tributo.

Se fija en diez días el plazo conforme lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley 27.423.





Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA F

III. Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015), cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado.

Alejandra N. Tevez

Ernesto Lucchelli

Rafael F. Barreiro

María Julia Morón

Prosecretaria Letrada de Cámara

Fecha de firma: 10/10/2023

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BARREIRO, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, PRESIDENTA DE LA SALA F

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: MARIA JULIA MORON, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#28086409#386686964#20231009144315083