

_____Salta, 18 de abril de 2024. _____

_____ **Y VISTOS:** Estos autos caratulados “**P., G. d. M. c/ BANCO PATAGONIA S.A. – LEY DEFENSA DEL CONSUMIDOR**”, Expte. N° 775055/22 del Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial 9° Nominación, y de esta Sala Quinta, _____

_____ **RESULTANDO** _____

_____ **La Dra. Soledad Fiorillo dijo:** _____

_____ **I.** Vienen estos autos en virtud del recurso de apelación interpuesto mediante actuación n° 10172514 por el Dr. Ezequiel Jándula, en carácter de apoderado del Banco Patagonia S.A. en contra de la sentencia dictada mediante actuación n° 10153986, por la cual se hace lugar parcialmente a la demanda instaurada por el Sr. G. d. M. P., mediante su apoderada, Dra. Julia Elena Arias. _____

_____ **I.1.** En dicha oportunidad, el actor –de 70 años de edad- manifestó que el 17/09/21 solicitó ante el Banco Patagonia, el alta del servicio que éste brinda como agente de pago de haberes jubilatorios, suscribiendo los pertinentes formularios. Expuso que el 27/10/21 se acreditó en esa cuenta su haber jubilatorio por la suma de \$56.395,49, de la cual extrajo \$50.000 –dejando un saldo de \$6.395,49-. Contó que al día siguiente pidió a su hijo que retire el dinero que quedaba, quien extrajo –en concepto de monto disponible- la suma de \$14.000. Ante esta situación, el 1/11/21 el Sr. P. se presentó en el Banco, donde el Sr. M. T. le explicó que se trataba de un adelanto de sueldo, servicio que venía incluido en lo contratado. Adujo que él aclaró al empleado que no lo había solicitado, que no lo quería, y que requirió la inmediata baja del mismo. Relató que ante el incumplimiento de su pedido, debió concurrir nuevamente a ver al Sr. T., lo que hizo el 12/11/21 –oportunidad en la que éste se comprometió a darle una solución-; y el 24/11/21, fecha en la que fue derivado al gerente de la entidad, quien al analizar la cuestión, le informó de extracciones que el actor aduce no haber realizado. Agregó que al concurrir al cajero, advirtió que tenía disponible sólo \$17.500. _____

_____ Finalmente, relató que ante la falta de respuesta y solución, acudió a la Secretaría de Defensa del Consumidor, donde no pudo llegarse a un acuerdo, por lo cual inició las presentes actuaciones. _____

_____ **I.2.** Por actuación n° 10336756 formula memorial. Controvierte la falta de información alegada a su parte. Afirma que prueba suficiente de la información brindada es la solicitud del producto firmada por el Sr. P., en donde consta con claridad el servicio denominado “Patagonia Adelanto”. Destaca que dicho instrumento no fue cuestionado por aquél ni se ha acreditado vicio alguno en su voluntad. Califica de ridículo que se haya hecho uso del servicio y que al momento de tener que abonar el mismo, se alegue una supuesta falta de información al momento de contratar. Alega que una muestra de haber cumplido con esa obligación, es el hecho de haberse sacado el dinero en concepto de adelanto. Insiste en que la falta de información no surge de las pruebas aportadas. Invoca la “teoría de los propios actos”. _____

_____ Rebate que el actor haya solicitado la baja del servicio de adelanto de sueldo. Asevera que no se aportó un solo elemento probatorio en tal sentido. Aduce que lo resuelto es ilógico, pues por una parte se rechaza el pedido de nulidad del adelanto con el argumento de una orfandad probatoria, y por otro lado, se sanciona una supuesta reticencia en la baja de un servicio, cuando tampoco se la acreditó. Le llama la atención que la Jueza no haya advertido esa cuestión, cuando el Fiscal de primera instancia en forma clara lo dejó sentado en su dictamen. _____

_____ Cuestiona el reconocimiento del daño moral reclamado. Remite a doctrina y jurisprudencia que sostiene que el daño moral en materia contractual debe ser probado por quien lo invoca. Afirma que en el caso, no se lo acreditó de manera suficiente. Solicita, en subsidio, una sustancial reducción del quantum determinado. _____

_____ Manifiesta que no está de acuerdo con la utilización de la figura del daño punitivo en nuestro derecho, con cita de doctrina al respecto. Controvierte su aplicación al caso en concreto con sustento en que no se

probó falta de información por parte del Banco ni que se hubiere efectuado reclamo alguno. Recalca que el actor no aportó documental que acredite haber petitionado la baja del producto. Cuestiona además, la cuantía de la multa tabulada en \$500.000. Pide una reducción sustancial. _____

_____ Finalmente, rebate las costas a su parte. Requiere que, en caso de proceder su recurso, se revoque la sentencia y se las impongan al actor. Caso contrario, y por verificarse un supuesto de vencimiento recíproco, se determinen por su orden. _____

_____ **I.3.** Mediante actuación n° 10427687 contesta la Dra. Julia Elena Arias, apoderada del Sr. G. d. M. P.. Solicita el rechazo del recurso en base a los argumentos que allí expone, a los cuales cabe remitir por razones de brevedad. _____

_____ **I.4.** Por actuación n° 11076679 dictamina el Sr. Fiscal de Cámara, quien considera que el recurso se improcedente. _____

_____ Consentido el llamado de autos para sentencia (actuación n° 11082117), pasan a despacho. _____

_____ **CONSIDERANDO** _____

_____ **II.** La sentencia dictada en actuación n° 10153986 hace lugar parcialmente a la demanda interpuesta por el Sr. G. P., y condena al Banco Patagonia S.A. a: 1) dar de baja el servicio “anticipo de sueldo” y/o “Patagonia anticipo” de manera inmediata, de la cuenta del actor en un plazo de cinco días, bajo apercibimiento de astreintes y de comunicar al BCRA su incumplimiento; 2) pagar al Sr. P. P. la suma de \$100.000 en concepto de daño moral, y la suma de \$500.000 por daño punitivo. Con costas al Banco Patagonia vencido. _____

_____ Para así decidir, la sentenciante -luego de encuadrar legalmente la cuestión en una relación de consumo y de destacar el carácter de consumidor hipervulnerable del Sr. P. -, analizó la responsabilidad objetiva del banco demandado en el hecho denunciado, a los fines de los daños reclamados. _____

_____ Tuvo en cuenta el carácter de contrato con cláusulas predispuestas

del formulario suscripto por el actor, al dar de alta el servicio bancario para el cobro de su jubilación; dejó sentado que la asimetría propia de ellos, generaba un derecho a la información inalienable del consumidor sobre todos los aspectos referidos a los productos contratados, sobre todo en supuestos de consumidores adultos mayores y jubilados. _____

_____Asimismo, consideró los términos en los que se había contestado la demanda (fs. 4 y 5 de la contestación), y el deber de cumplir con las comunicaciones del BCRA “A”5388, “A” 5460, “A” 6462 que resaltan los puntos salientes de las de los años 2016 al 2018: “A” 5460, “A” 5990, “A” 6072, “A” 6188, “A2 6055, “A” 6292, “A” 6348, y “A” 6458, todas ellas en línea con las tendencias internacionales en relación a la protección a los usuarios del servicio financiero. De éstas, destacó la necesidad que los bancos documenten el proceso, las causas y las respuestas. Sobre esta base, estimó que el banco es quien se encontraba en mejor posición para demostrar que, ante el reclamo del actor, le había brindado la información necesaria y la pertinente solución. _____

_____Concluyó que en autos no se había logrado acreditar el cumplimiento de la obligación de informar en debida forma. _____

_____Rechazó el pedido de nulidad del adelanto efectuado, ante la ausencia de elementos probatorios susceptibles de fundar convicción sobre ese reclamo. _____

_____Reconoció la procedencia del daño moral alegado. Consideró que el consumidor había sufrido trato indigno y menosprecio por parte de la firma demandada, como así también intranquilidad por la falta de información y la negativa a la baja del servicio “adelanto de sueldos”. Tuvo en cuenta los vaivenes a los que se vio sometido el actor al poco tiempo de haber suscripto los formularios de adhesión para el cobro de sus haberes jubilatorios; la conducta seguida ante la denuncia extrajudicial y la judicial, remarcando la improcedencia del reclamo y sin aportar solución alguna. Tabuló el daño moral en la suma de \$100.000, y condenó al banco a abonarla dentro de los diez días de notificada la sentencia, con más

intereses. _____

_____ Luego de definir la figura del daño punitivo, concluyó que además del incumplimiento que se había analizado, existió una desatención por parte del banco a lo que el Sr. P. estaba viviendo. Destacó que el demandado era una organización profesional, circunstancia que exigía una respuesta adecuada, rápida y con un trato digno, al momento de ser requerida. En este aspecto, trajo a colación la comunicación “A” 6664, del 5/4/2019 que regulaba el trato digno (2.66) y la obligación de brindar respuesta y resolución dentro de un plazo de 10 días hábiles de efectuado el reclamo, situación que –remarcó- no había ocurrido en el caso. _____

_____ En ese marco, consideró que los daños causados al actor, habrían podido ser evitados. Dejó sentado que la reticencia en solucionar el conflicto dando de baja el servicio no requerido en forma posterior a la firma del contrato y la falta de información al momento de su concertación, implicó un incumplimiento de toda normativa constitucional y convencional. Concluyó que en el caso, se verificaba el elemento objetivo y el subjetivo que tornan procedente el daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor. Lo cuantificó en la suma de \$500.000, y condenó al banco a pagarla en un plazo de 10 días corridos desde la notificación de la sentencia, más intereses. En el punto II de la parte dispositiva, impuso las costas al demandado vencido. _____

_____ Contra lo así resuelto, se alza el Banco Patagonia S.A. quien, en lo sustancial, controvierte que hayan existido los incumplimientos alegados en la sentencia, que sustentaron los daños reconocidos. _____

_____ **III.** Liminarmente, a los fines de dilucidar la cuestión traída a esta instancia, resulta indispensable tener en cuenta que la normativa específica relativa a las relaciones de consumo no constituye una mera regulación de determinado ámbito de las relaciones jurídicas, como tantas otras. Es eso y mucho más. La preocupación del legislador -signada por la clarísima previsión del art. 42 de la Constitución Nacional y la correlativa contenida en el art. 31 de la Constitución Provincial- radica en obtener la efectividad

en la protección del consumidor. El principio protectorio como norma fundante es cimiento que atraviesa todo el orden jurídico. El propio art. 1° de la ley 24240, texto ley 2636, así lo expresa terminantemente: "la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario". Este punto de partida es el marco dentro del cual corresponde asumir la problemática del consumo. Constituye una decisión de regulación especial de una parte de la economía que, -por mandato constitucional, se reitera-, apunta a favorecer el ejercicio pleno de los derechos de los más débiles, asumiendo que las fuerzas del mercado son infinitamente más poderosas que el consumidor aislado. Es un sistema, un paradigma intervencionista del Estado, con el objeto de corregir las consecuencias socioeconómicas negativas que la realidad demuestra fehacientemente. Sostiene al respecto Horacio Rosatti que la Constitución Nacional ha preferido un modelo económico de intervención estatal, en el que partiendo del capitalismo como modelo de acumulación, el progreso económico basado en la productividad de la economía nacional debe conjugarse con la justicia social. El Estado ejerce una función correctora de las inequidades y redistributiva de los beneficios, poniendo límites a los presupuestos del sistema capitalista, aunque sin renunciar a él. La "libre iniciativa particular" es conjugada con las "necesidades de la comunidad"; la "libre competencia" es reconocida a partir de la "igualdad real de oportunidades", y la "propiedad privada" sufre restricciones jurídicas destinadas a posibilitar el acceso de los sectores más desprotegidos a los bienes primarios ("La relación de consumo y su vinculación con la eficaz protección de los derechos reconocidos por el art. 42 de la Constitución Nacional", en "Revista de Derecho Privado y Comunitario", 2012-1, pág. 77 y siguientes.). _____

_____ Sentado ello, es dable recordar que para el tratamiento de los agravios expuestos se seguirán los lineamientos dados por la Corte federal, en cuanto ha sostenido que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan solo aquéllas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (CSJN, Fallos:

258:304; 262:222; 265:301; 272:225).

_____ **IV.** El argumento medular en el cual la sentenciante se basa para condenar al demandado a abonar una indemnización por daño moral y una multa civil (cfr. punto 2 del punto I de la parte dispositiva de la sentencia), radica en que, en el caso, no se logró acreditar que al momento de suscribir el actor los formularios necesarios para dar de alta una cuenta en el Banco Patagonia -para percibir sus haberes jubilatorios- se le había informado de forma clara, cierta y detallada, que el servicio de “adelanto Patagonia” venía incluido dentro de aquéllos, como tampoco que en oportunidad de efectuar el pertinente reclamo, el banco le hubiere brindado una debida explicación y una consecuente solución.

_____ A los fines de rebatir esa conclusión, el recurrente hace hincapié –tal como lo había hecho al contestar la demanda (cfr. fs. 4 y 5 de la contestación)- en que constituía prueba suficiente de haber cumplido con esa información en forma correcta, la suscripción por parte del Sr. P., de la solicitud del producto, donde consta claramente el servicio denominado “Patagonia Adelanto”. Aduce que dicha solicitud no ha sido cuestionada por aquél ni se acreditó un vicio en su voluntad. Afirma que por ello, hizo uso del adelanto.

_____ Al respecto, cabe adelantar que tal manifestación sólo denota un desconocimiento del alcance que el deber de información tiene en el marco del estatuto del consumidor.

_____ En efecto, en reiteradas oportunidades esta Sala ha resaltado la importancia que tal deber tiene en una relación de consumo, donde es considerada como un instrumento esencial en la protección de aquella parte que se encuentra en situación de inferioridad respecto de la otra y su finalidad es claramente protectora, compensando la desigualdad existente entre ambas. Es claro que la pura desigualdad de conocimiento entre dos potenciales contratantes adquiere especial relevancia en aquellos casos en que existe la imposibilidad o gran dificultad de obtener por sí solo la información precisa. En estos casos la buena fe impone al otro negociante el

deber de comunicar los datos relevantes para la contratación y de los que tuviera o debiera tener conocimiento. _____

_____Lorenzetti sostiene que el deber de informar es, desde el punto de vista normativo, un deber jurídico obligacional de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dichos datos, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad negocial que pueda generarse en la otra si dicha información no se suministra (Consumidores, Rubinzal-Culzoni, año 2009, pág. 205/206). Con mayor razón, tal como lo deja sentado la sentenciante, cuando se trata de contratos de adhesión y, en los que uno de sus contratantes es una persona hipervulnerable, en los términos de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por ley 27360, de las Reglas de Brasilia, y de la Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio. _____

_____ Por lo demás, específicamente en relación al argumento que sustenta el agravio en análisis, se ha dicho que “la circunstancia de que el consumidor haya suscripto el contrato... no impide la configuración de un supuesto de incumplimiento del deber de información establecido en el art. 4 de la ley 24240, pues ello no da cuenta de la calidad de información que le fue suministrada, máxime cuando la ley no impone un deber de información cualquiera, sino que ésta debe ser calificada, cierta, eficaz y suficiente (CCAdm y Trib. de CABA, Sala II, L.L. 18-8-04). Es que, en supuestos como el de autos, no resulta suficiente la mera suscripción de un contrato por el consumidor para considerar que se ha proporcionado toda la información necesaria en los términos del art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, el que encuentra base en el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto consagra el derecho de los consumidores a una información adecuada y veraz. Justamente –tal como se dijo en párrafos precedentes- esa

normativa fue creada a los fines de proteger a los consumidores -parte débil de la relación- de situaciones en las que, como la que ahora se analiza- no cuenta con las herramientas necesarias para saber o entender claramente cuáles son las condiciones y los alcances de la contratación, circunstancia que se da expresamente en los contratos de adhesión. _____

_____ Cabe destacar que la carga de acreditar el cumplimiento del deber de informar pesa sobre la demandada. En este sentido, se ha afirmado que la información es un resultado en sí mismo que debe ser probado por la empresa, con acreditación de su recepción, ya que a los fines probatorios y conforme a las reglas procesales es el obligado a suministrarla quien debe acreditar que informó, lo cual resulta lógico dado el que el hecho negativo de la falta de información sólo puede ser probado por un hecho positivo, que únicamente la empresa está en condiciones de acreditar (Ghersí, Carlos A.; Weingarten, Celia, “Defensa del Consumidor” – Tratado Jurisprudencial y Doctrinario”, Tomo I, Editorial La Ley, Buenos Aires, 2011, pág. 234 – citado por la CJS, Tomo 210:253). _____

_____ Es más, el proveedor carga con el deber de comunicar en debida forma los datos relevantes de los que debiera tener conocimiento el consumidor, en todas las etapas de la relación (CApelCCSalta, Sala V, t. XXXVIII - S, fº 681). Ello así, toda vez que “...los principios de protección del consumidor frente al empresario o profesional exigen un lenguaje claro tanto en la estipulación de las condiciones de contratación cuanto en toda la etapa de provisión del servicio... El conocimiento certero de las diversas situaciones favorece la toma de decisiones a todo nivel, y debe ser garantizado tanto al momento de expresar el consumidor su consentimiento contractual como una vez formalizado el contrato...” (CApelCCSalta, Sala II, t. Primera Parte - Protocolo Sentencias año 2018, fº 125); “La falta de información en debida forma en todas las etapas de la relación lleva a incumplir lo dispuesto por el artículo 19 de la LDC” (CApelCCSalta, Sala V, t. XXXVI - S, fº 779). La CJS, al referirse al deber de información que rige en las relaciones de consumo, ha sostenido que: “...la información

debe ir dirigida al consumidor particular y estar sometida a las relaciones del caso, y corresponderse con el nivel educativo del profano; debe ser pertinente (Tomo 210: 249).

_____ A la luz de lo expuesto, no cabe duda que el Banco debió acreditar que había explicado en debida forma al Sr. P., al momento de la suscripción de la solicitud, que el servicio de “adelanto”, se encontraba incluido en ese contrato y que su firma implicaría su aceptación. Asimismo, debió probar que –en la oportunidad de efectuarse los sucesivos reclamos ante el banco - el 1/11/21; 12/11/21; 24/11/21- se informó debidamente sobre la causa del problema y se brindó una solución oportuna y eficaz. Ello así, no sólo a tenor de lo dispuesto por el art. 53 de la LDC –claramente analizado en la sentencia-, sino además, del principio de buena fe que rige en las relaciones de consumo, ya que es el proveedor quien tiene a su disposición los medios para informar y explicar las condiciones del sistema del que forma parte. Ninguna de estas cuestiones fue probada por el demandado a lo largo del proceso.

_____ Tampoco logra, en esta instancia, controvertir en debida forma que incumplió con esa obligación de información. Nada alega sobre las consideraciones efectuadas por la sentenciante al respecto –transcriptas “ut supra”- , y se limita a reiterar que la suscripción del contrato de adhesión, resulta suficiente para tener por configurada la debida información sobre el “servicio de adelanto” que generó el reclamo, argumento que en modo alguno alcanza para rebatir que en el caso en concreto la apelante incumplió con el deber de información en los términos descriptos en párrafos precedentes.

_____ V. Agrega la recurrente que le causa agravio que se haya considerado acreditada la solicitud de la baja del servicio. Afirma que no se explica el razonamiento que llevó a tal conclusión. Al respecto, cabe destacar que los cuestionamientos referidos a tal circunstancia, resultan insuficientes para atacar el punto I.1º) de la parte dispositiva de la sentencia, que ordena que se dé de baja el servicio de “anticipo de sueldo” o

“Patagonia anticipo” de forma inmediata de la cuenta perteneciente al Sr. P., toda vez que, más allá de si se probó o no que éste había pedido la baja de ese servicio con anterioridad a la demanda judicial, claramente la causa de los daños reclamados en esta sede, radica justamente en ese servicio que no había sido solicitado en forma expresa, sino que formaba parte de un paquete ofrecido mediante un contrato de adhesión y del cual no había sido debidamente informado el consumidor, al momento de su suscripción. Dentro de ese contexto, y teniendo en cuenta que el recurrente no ataca en concreto ni brinda argumentos en contra de la condena –en sí misma- a dar de baja el servicio en cuestión de la cuenta del actor -la que resulta ajustada a las constancias de la causa-, el agravio en análisis, referido a la inexistencia de prueba de haber sido solicitada la baja con anterioridad, deviene inaudible. _____

_____ **VI.** Rebate luego el recurrente la condena a abonar una indemnización por daño moral. Afirma que el actor no lo ha probado suficientemente, y que en materia contractual, este daño debe ser meritado con criterio restrictivo, y debe ser acreditado como cierto, más allá de las lógicas molestias originadas en situaciones similares. _____

_____ En numerosas oportunidades esta Sala ha expresado que si bien las circunstancias referidas al daño moral deben ser evaluadas con criterio restrictivo cuando media incumplimiento contractual porque se entiende que, en principio, las molestias o perturbaciones causadas por aquéllas son extremos previsibles a la hora de contratar, también ha dicho que esta estrictez que exige la jurisprudencia en la valoración y consideración del rubro, debe ceder ante supuestos como el de autos donde el consumidor – parte débil de la contratación es quien efectúa el reclamo, ya que no se trata de un contratante más sino de un “consumidor” en una “relación de consumo”, los que hicieron necesaria una protección específica para la parte más débil de la estructura negocial que se concretó en la ley de defensa del consumidor que vino a ampliar y profundizar, la tutela ya garantizada por la Constitución Nacional y posteriormente por el Código Civil y Comercial de

la Nación, con cuya normativa se complementa (CApel. CC Salta, Sala V, T. XXXIX, fº 87).

_____ Incluso, Carlos Ghersi señala que la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva, como son la ausencia o defectos en la información (art. 4 de la LDC), la obligación legal de seguridad (art. 5 de la LDC), el trato indigno, las prácticas abusivas y la publicidad engañosa, generan daño moral “in re ipsa” en las relaciones de consumo, sin que sea necesaria su prueba específica. Desconocerlo implicaría negar el “in dubio pro consumidor” y la garantía prevista por el artículo 42 de nuestra Carta Magna (citado en CApelCCSalta, Sala III, t. 2019-SD, fº 119). “En el ámbito del derecho del consumidor la reparación del daño moral presenta rasgos distintivos propios de la autonomía de esta rama jurídica, la cual excluye la aplicación de un criterio restrictivo en su apreciación” (CApelCCSalta, Sala II, t. 2017-SD, fº 211).

_____ Por su parte, a la luz de la experiencia, se puede concluir que la ausencia -por parte del Banco- de debida información al Sr. P. al momento de suscribir la solicitud de alta de una cuenta –sobre los alcances de lo contratado- como también la falta de información y sobre todo, de solución al problema planteado con posterioridad ante el Sr. T. -lo que generó un largo peregrinar-, indudablemente repercutió en los sentimientos del actor, generándole una lesión en su esfera espiritual que supera lo que la jurisprudencia comúnmente llama “padecimientos propios de la vida en sociedad”.

_____ En ese contexto fáctico, doctrinario y jurisprudencial, y teniendo en cuenta que el apelante no rebate los argumentos dados por la sentenciante para reconocer este daño alegado, ya que en su agravio, sólo destaca la falta de su acreditación, corresponde su rechazo.

_____ Igual conclusión cabe respecto de la sustancial reducción solicitada, en subsidio, de la indemnización fijada. La Sra. Jueza, teniendo en cuenta el principio de reparación plena (art. 1740 del CCyC de la Nación), las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que podría procurar la suma

reconocida (art. 1741 del CCyC), y también la facultad otorgada por el art. 165 del CPCC, tabuló el daño moral en la suma de \$100.000. _____

_____ Al respecto, no puede soslayarse que con la incorporación del art. 1741 del CCyC, se superó el criterio que sostenía que en el daño moral se indemnizaba “el precio del dolor” para aceptarse que lo resarcible es el “precio del consuelo”. En este sentido se ha dicho que esta nueva modalidad de reparación del daño extrapatrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar, reparar el padecimiento en la esfera no patrimonial mediante bienes, distracciones, actividades, etcétera, que le permitan a la víctima –como lo venía diciendo la Corte Nacional- obtener satisfacciones, goces y distracciones para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales” (cfr. Código Civil y Comercial comentado, Ricardo Luis Lorenzetti – Director, Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe – 2015, Tomo VIII, pág. 503)._____

_____ En ese marco, el genérico agravio -en el que el apelante se limita a pedir una reducción sustancial del monto condenado-, sin indicar los motivos o razones por los cuales considera que éste es excesivo, y sin proponer otro que –a su criterio- resulte ajustado a las constancias de la causa y sobre todo, a los parámetros dados por el art. 1741 del CCyC, los que el juez “debe” tener en cuenta, deviene insuficiente al fin pretendido.____

_____ **VII.** Se queja el recurrente de la multa civil impuesta en la sentencia. Aduce que no está de acuerdo con la utilización de esta figura en nuestro derecho, e insiste en que no se acreditó el incumplimiento alegado a su parte ni existe constancia de reclamo alguno efectuado por el actor. _____

_____ Esta Sala tiene dicho que a los fines de la procedencia de los daños punitivos previstos en el art. 52 bis de la LDC, no basta el mero incumplimiento legal o contractual –tal como lo prevé la normativa- sino que es necesario que se trate de una conducta particularmente grave, que existan factores de atribución, dolo, dolo eventual o culpa grave, en la que se aprecie una grosera negligencia, compartiendo abundante jurisprudencia y doctrina (cfr. CApelCC. Salta, Sala V, T. XXXII, fº 123, entre muchos

otros). En numerosos precedentes, se ha citado a autores como Trigo Represas quien sostiene que “Siendo el consenso dominante sobre la materia, en el derecho comparado y en nuestra doctrina autoral, que los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado, o por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito, o en otros casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva”. _____

_____ En el sub lite, la sentenciante consideró que se verificaba el elemento objetivo -incumplimiento a las obligaciones de brindar debida información en todas las etapas contractuales y de trato digno- y además el subjetivo. Consideró que había existido una desatención ante lo que le estaba ocurriendo al actor; advirtió que esa situación no resultaba ajena a la actividad que el banco desarrollaba y que su conducta no estuvo a la altura de las circunstancias, las que implicaban una respuesta adecuada, rápida y digna. Citó en sustento, la comunicación A 6664 del 5/4/2019, que regula esas obligaciones a quienes prestan un servicio bancario. Sobre todo, resaltó la reticencia en solucionar el conflicto dando de baja el servicio de adelantos no requerido, luego de la presentación del actor ante el banco. Destacó la condición de consumidor hipervulnerable de aquél, la que no fue tomada en cuenta, soslayándose todo prurito en relación a su condición, su edad, su entendimiento. En este contexto, concluyó que la conducta del banco constituyó “una actuación dolosa o decididamente abusiva con el correspondiente al trato digno...”. _____

_____ Dentro de esos lineamientos expuestos por la sentenciante, la mera disconformidad puesta de manifiesto por el recurrente con la utilización de esta figura –daño punitivo- en nuestro derecho, carece de toda relevancia en orden a su pretensión de revocarla. En efecto, si bien la ley deja a criterio del juzgador la posibilidad de imponer o no esta multa civil -al utilizar el verbo “podrá”-, en caso de aplicarse la sanción, al sancionado sólo le resta rebatir que en su caso, no se verifican los presupuestos objetivo y subjetivo

requeridos legal y jurisprudencialmente. _____

_____ En ese contexto, no puede soslayarse que el apelante, a fin de atacar la imposición de la multa en el caso concreto, sólo esgrime que no surge que su parte haya incumplido con el deber de información ni existe constancia alguna de reclamo efectuado por la actora; cuestiones éstas que – a tenor de los fundamentos dados en el considerando n° IV- en modo alguno resultan suficientes para controvertir que se encuentre verificado el elemento objetivo requerido en el art. 52 bis de la LDC. _____

_____ Tampoco controvierte en debida forma, los hechos y las circunstancias tenidas en cuenta para considerar cumplido el elemento subjetivo. En este aspecto, cabe recalcar la función ejemplificadora y disuasiva, además de punitiva de esta figura, señalada por la sentenciante. Una de sus principales finalidades es la disuasión de causar daños conforme con los niveles de precaución deseables socialmente (CNCom. Sala “B”, “Barrera, Jorge Ramón c/ Coto Centro Integral de Comercialización s/ Ordinario, 20/03/16), sobre todo en entidades como la demandada, que se caracteriza por ofrecer sus servicios, con beneficios, como agente de pago a jubilados y pensionados. _____

_____ Por lo cual, el agravio esgrimido en contra de la procedencia, en el caso concreto, del daño punitivo, deviene insuficiente para conmover lo resuelto. _____

_____ Tampoco resulta suficiente la petición de reducir el monto en el cual fue tabulado. El art. 52 bis establece que la multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art. 47, inciso b -de \$100 a \$5.000.000-. Dentro de ese rango y teniendo en cuenta el contexto económico en el cual se encuentra inmerso nuestro país, no se advierte que la suma de \$500.000 determinada por la sentenciante resulte “desmesurada”, tal como -genéricamente- lo considera el recurrente, quien no ha brindado ningún otro argumento que sustente su pretensión de reducir la multa ni ha propuesto otra suma concreta, lo que denota una mera disconformidad con lo resuelto, insuficiente para su

modificación. _____

_____ **VIII.** Del punto II de la parte dispositiva de la sentencia, surge que las costas se impusieron al Banco Patagonia vencido. Discrepa éste con tal imposición. Señala que no se verifica en autos, un supuesto de parte derrotada, sino uno de vencimientos recíprocos. Pide que se impongan por el orden causado. _____

_____ Al respecto, y más allá de que la sentencia acogió la mayoría de las pretensiones del actor –la baja del servicio de “adelantos de sueldo”; daño moral y punitivo-, ya que sólo denegó el pedido de nulidad de la extracción de la suma de \$19.000, el agravio en análisis deviene inaudible en el marco de la doctrina sentada por nuestra Corte de Justicia, el 7 de noviembre de 2023, en el precedente “Nieto” (CJS, t. 3:349). _____

_____ Por todo lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto mediante actuación n° 10172514 por el Dr. Ezequiel Jándula, en carácter de apoderado del Banco Patagonia S.A. en contra de la sentencia dictada mediante actuación n° 10153986. Con costas al apelante vencido (art. 67, 1° párrafo del CPCC). _____

_____ **IX.** Conforme a lo prescripto por la Acordada N° 12062 de la CJS de fecha 11/04/2016, corresponde dejar establecido que los honorarios de los letrados de las partes, pertenecientes a la segunda instancia, deberán ser estipulados en un 40% del monto regulado por su actuación profesional en primera instancia (art. 15 de la ley 8035). _____

_____ **El Dr. Alfredo Gómez Bello dijo:** _____

_____ Por compartir sus fundamentos, adhiero al voto que antecede. _____

_____ Por ello, _____

_____ **LA SALA QUINTA DE LA CÁMRA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE SALTA,** _____

_____ **I. RECHAZA** el recurso de apelación incoado mediante actuación n° 10172514 por el Dr. Ezequiel Jándula, en carácter de apoderado del Banco Patagonia S.A. en contra de la sentencia dictada mediante actuación n° 10153986, conforme considerandos. Con costas. _____

_____ **II. DEJA ESTABLECIDO** que los honorarios de los letrados de las partes, pertenecientes a la segunda instancia, deberán ser estipulados en un 40% del monto regulado por su actuación profesional en primera instancia. _____

_____ **III. REGÍSTRESE**, notifíquese, y **REMÍTASE**. _____

Firmado por la Dra. Soledad Fiorillo y el Dr. Alfredo Gómez Bello –Vocales

Certifico que la presente actuación ha sido firmada por la Dra. Soledad Fiorillo y el Dr. Alfredo Gómez Bello –Vocales- conforme surge del sistema Iurix Web. Secretaría: Dra. Gabriela Veggiani +