



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

En Buenos Aires, a los 20 días del mes de agosto de dos mil veinticuatro, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos “**DOTTORINI, ALBERTO OMAR c/ MERCADO LIBRE SRL Y OTROS S/ ORDINARIO**” expediente N° 28824/2019, en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Alejandra N. Tevez (9), Matilde E. Ballerini (8) y Eduardo R. Machin (7).

Las Dras. Matilde Ballerini y Alejandra N. Tevez suscriben la presente en razón de lo dispuesto por esta Cámara en el Acuerdo del 20.12.23 y por haber sido desinsaculadas mediante sorteo realizado el día 26.12.23 para subrogar las Vocalías 8 y 9, respectivamente (conf. art. 109 RJN).

Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver.

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de [fs. 562](#)?

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

### **I. Antecedentes de la causa**

a. A [fs. 181/94](#) se presentó Alberto Omar Dottorini y promovió demanda contra Mercado Libre SRL (en adelante “MELI”), Banco Patagonia SA (en adelante “Banco Patagonia”), American Express Argentina SA (en adelante “AMEX”) y Prisma Medios de Pago SA (en



adelante “Prisma”) por la suma de \$1.100.000 en concepto de los daños que alegó haber sufrido a causa del obrar de las demandadas y para que el consumo aquí cuestionado sea eliminado emitiéndose el pertinente certificado de libre deuda.

Relató que se encontraba vinculado con el Banco Patagonia por un contrato de adhesión que incluía, entre otros productos, una tarjeta de crédito Amex.

Explicó que mientras se encontraba de viaje en Estados Unidos no pudo realizar ningún consumo con su tarjeta de crédito por tener “saldo insuficiente” producto de un gasto de \$80.000 a través de MELI que se le había imputado y él nunca había concretado.

Dentro del plazo legal -continuó relatando- hizo el correspondiente desconocimiento del consumo pertinente ante Amex -como fue informado por el Banco- que quedó registrado bajo el número 83500875. Dijo que por no haber realizado el consumo nunca abonó esta suma, la cual siguió apareciendo en los resúmenes subsiguientes. Ello también significó que nunca le fuera habilitada una nueva tarjeta de crédito en virtud de no haber cancelado este importe.

Alegó que al día de interponer la acción las demandadas no le solucionaron el problema y le siguen reclamando el pago. De allí que pretende por esta vía que todas ellas sean condenadas en forma solidaria (art. 40 LDC). Solicitó la suma de \$800.000 en concepto de daño punitivo y \$300.000 en concepto de daño moral.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

Ofreció prueba y fundó en derecho.

b. A [fs. 110/115](#) se presentó Amex por apoderado, opuso excepción de falta de legitimación pasiva y en forma subsidiaria contestó demanda solicitando su rechazo.

Explicó que no intervino en la emisión y administración de la tarjeta de crédito, función que era realizada por el Banco Patagonia -como emisor-. Alegó que ningún elemento da cuenta de que AMEX hubiera: a) emitido la tarjeta de crédito; b) administrado el resumen de cuenta; c) aprobado las operaciones; d) disputado las transacciones, ni e) delegado el procesamiento de datos a Prisma.

Sostuvo que la única comunicación del actor fueron las cartas documento recibidas el 01.07.19 y 05.07.19, que fueron contestadas indicando que debía dirigir su reclamo a la entidad bancaria. Negó tener una relación de consumo con el demandante y ser responsable en forma solidaria por los daños causados por aplicación del art. 40 LDC.

Al contestar la demanda negó pormenorizadamente los hechos alegados y explicó que es licenciataria de American Express Limited y no tiene facultad para sublicenciar la marca “American Express”. De allí que no fue ella quien otorgó al Banco el derecho para utilizarla, ni celebró ningún contrato con el Banco en relación a las tarjetas de crédito emitidas y que ostentan el logo “American Express”.

Insistió en señalar que Amex no autoriza las transacciones de los titulares de las tarjetas de crédito, ni comercializa, ni realiza el



“clearing” de las tarjetas que llevan la marca “American Express”. Al no gestionarlas, no recibe ningún beneficio sobre los consumos, ni tampoco fue quien le habría rechazado al accionante los supuestos gastos desconocidos.

En punto a estos últimos, explicó que no habían sido impugnados conforme lo previsto en la ley 25.065 (Ley de Tarjetas de Crédito, en adelante “LTC”), y tampoco se había ofrecido prueba a los efectos de acreditar el rechazo de la tarjeta que habría sufrido en su viaje a Estados Unidos.

Finalmente impugnó y desconoció los daños que alegó. Fundó en derecho y ofreció prueba.

c. A [fs. 133/55](#) se presentó el Banco Patagonia, contestó demanda y solicitó su rechazo.

Afirmó que si bien el actor tenía derecho a hacer el reclamo ante su parte y a la administradora -Prisma- sólo lo hizo ante esta última, por lo que la falta de resolución satisfactoria no puede serle imputada.

Solicitó el rechazo de los daños reclamados y ofreció prueba.

d. Prisma Medios de Pago SA se presentó a [fs. 117/128](#) y contestó demanda.

Explicó que se limita a realizar el procesamiento de datos de las tarjetas de crédito a favor del Banco y de realizar el “clearing” de las liquidaciones entre las entidades pagadoras y emisoras, careciendo de relación alguna con los usuarios y/o comercios. Aceptó también que





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

ante el ingreso de la denuncia realizada por el actor, le envió por correo electrónico a [luicinadottorini@hotmail.com](mailto:luicinadottorini@hotmail.com) el 15/05 una nota para que formalizara el desconocimiento. Dicho pedido fue reiterado el 24/5, el 30/05, el 31/05, el 11/06, el 12/06, el 02/07, el 03/07, el 18/07 y el 19/07 sin recibir respuesta, por lo que no pudo dar curso al reclamo.

Alegó que no hubo relación de consumo con la parte actora. Negó haberla intimado de pago por el consumo presuntamente cuestionado, haber dado de baja las tarjetas que el actor tenía, y haber acudido a estudios de cobranzas. Sostuvo que por ello es ajeno a los daños reclamados y no resistió la aplicación del art. 40 LDC.

Luego impugnó los rubros indemnizatorios reclamados, ofreció prueba y fundó en derecho.

e. Mercado Libre SRL se presentó a [fs. 271](#) y contestó demanda.

Negó tener relación con el actor y dijo que aquél no había proporcionado ni un solo medio probatorio que acreditara la supuesta ilegitimidad del cargo que recién ahora impugna, ni elementos que infieran que no realizó la operación.

Explicó su actividad y en especial el sistema de “mercado pago” y “mercado pago point”, donde el cliente -el Sr. Dottorini- proporciona los medios necesarios para acreditar tanto su identidad como la titularidad de la tarjeta con la que paga al vendedor, no habiendo relación entre MELI y el actor.



Afirmó que aquél hizo una operación presencial con Brandon Celiz Teves como vendedor utilizando los servicios de MELI para procesar el pago. Una vez realizada la compra, se remitió un pedido de autorización a la entidad administradora de la tarjeta de crédito y al banco emisor, quienes la aprobaron.

Negó tener elementos que permitan inferir que el actor no fue quien realizó la operación o que se encontrara fuera del país en ese momento. Y alegó no haber recibido nunca reclamo y/o impugnación de la transacción objeto de autos, ni comunicación por parte del actor hasta la instancia de mediación.

Señaló que ninguna conducta lesiva se le atribuye: puesto que no recibió reclamo alguno, ni informó al actor como “moroso” ante organismo alguno, ni pretendió cobrarle deuda alguna, y mucho menos le brindó un trato “indigno”.

En forma subsidiaria sostuvo que aún cuando el consumo no hubiera sido realizado por el Sr. Dottorini, su omisión de cuestionarlo en forma legal constituye un evento que interrumpe cualquier posible nexo causal. De allí que tampoco tendrían responsabilidad las otras codemandadas.

Impugnó los rubros reclamados y recordó que los daños no están vinculados al cobro del concepto que ahora se impugna, sino a las gestiones de cobro que habrían efectuado los demás codemandados.

Ofreció prueba y fundó en derecho.

---

*Fecha de firma: 20/08/2024*

*Alta en sistema: 21/08/2024*

*Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL*

*Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero*

*Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA*



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

### **II. La sentencia apelada.**

A [fs. 562](#) el *a quo* dictó sentencia.

El magistrado rechazó la demanda deducida contra Prisma, Amex y MELI, con costas al actor vencido; e hizo lugar a la demanda contra Banco Patagonia a quien condenó al pago de la suma de \$300.000 en concepto de daño moral.

En primer lugar señaló que Dottorini debía ser considerado consumidor en los términos de la LDC, y por lo tanto aplicársele el beneficio de justicia gratuita (art. 53 LDC).

Luego concluyó que la operación cuestionada no había sido realizada por él. Ello con base en: a) el peritaje informático (v. página 18 punto 6 de [fs. 422/37](#)) que dio cuenta que el 11.04.2019 se registró una operación efectuada mediante los servicios de MELI con los siguientes datos: 1) N° de operación: 4671778805; 2) Vendedor: “BRANDONCELIZTEVES”; 3) Precio: \$80.000; y 4) Método de pago: Tarjeta de Crédito American Express N°376714XXXXXX5116, titular: Alberto Omar Dottorini; y b) el informe caligráfico (v. [fs. 387/90](#)) que concluyó que la firma digital obrante en el comprobante N° 4671778805 de Mercado Pago, no posee las constantes gráficas del Sr. Dottorini.

También encontró probado que el actor había cuestionado oportuna y legalmente este consumo. A tal efecto, explicó que: (i) mediante el informe contable (v. [fs. 340/42](#)) se acreditó que Prisma administró tarjetas de crédito emitidas por el Banco Patagonia en el año



2019, y que no existieron en su contabilidad registros de reclamos realizados por tarjetahabientes y/o desconocimientos de consumos; y (ii) el Banco no puso a disposición sus libros contables, por lo que no pudo determinarse si efectivamente existieron reclamos del actor, lo que valoró como una presunción en su contra (art. 388 Cód. Proc.). Concluyó entonces que la entidad bancaria debía responder como consecuencia de su conducta negligente y por haber informado, asimismo, al actor en la central de deudores del BCRA (LTC.:26).

Paralelamente, absolvió al resto de las codemandadas, por entender que son ajenos a la causa del daño (art. 40 LDC).

Hizo lugar al reclamo de daño moral por la suma de \$300.000 con más los intereses que aplica el Banco Nación Argentina para sus operaciones de descuento a 30 días desde el 02.08.2022; y rechazó en cambio el daño punitivo.

Impuso las costas del pleito al Banco vencido; y al actor las relativas al rechazo de la demanda contra los otros codemandados.

### **III. Los recursos.**

El actor apeló la sentencia a [fs. 563](#). Su recurso fue concedido libremente a [fs. 564](#). Fundó sus agravios a [fs. 585/98](#), los que fueron contestados por Prisma a [fs. 605](#), por el Banco Patagonia [fs. 608/10](#), por AMEX a [fs. 608/13](#) y por MELI a [fs. 608/20](#).

De su lado, el Banco Patagonia hizo lo propio a [fs. 563](#). Su recurso fue concedido libremente a [fs. 564](#). Fundó sus agravios a [fs. 585](#)





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

[/89](#), los que fueron respondidos por el accionante a [fs. 600/03](#) y por Prisma a [fs. 605/06](#).

La Fiscalía ante esta Cámara dictaminó a [fs. 624/34](#), proponiendo modificar la sentencia apelada respecto de la responsabilidad y el daño punitivo atribuible a las codemandadas.

A [fs. 640](#) se llamaron los autos para dictar sentencia.

### **IV. Los agravios.**

El actor sostiene, en prieta síntesis, que el pronunciamiento apelado no cumple con la reparación integral, en tanto: (i) Amex y MELI deben responder en forma solidaria junto con el Banco Patagonia conforme lo dispuesto por el art. 40 LDC y la conexidad contractual prevista en el CCyCN; y (ii) se rechazó el daño punitivo. Se queja, asimismo, del *quantum* del monto otorgado en concepto de daño moral, y el *dies a quo* de los intereses junto con la falta de capitalización.

De su lado, el Banco Patagonia se queja argumentando que: (i) no corresponde endilgarle responsabilidad; (ii) el *a quo* admitió el daño moral; y (iii) se le impusieron las costas.

### **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.** Llega incuestionado a esta Alzada, y por ende en carácter de cosa juzgada: i) que el actor suscribió oportunamente un contrato con el Banco Patagonia mediante el cual se le otorgó, entre otros productos, una tarjeta de crédito Amex; ii) que efectivamente no realizó el consumo de \$80.000 que le fue imputado; ii) que el Banco Patagonia le exigió su pago; y iii) el rechazo de la demanda contra Prisma Medios de Pagos SA -quien era la administradora de la tarjeta de crédito-.

La cuestión a resolver aquí se circunscribe a determinar si cabe responsabilizar a la totalidad de los codemandados y, en su caso, la viabilidad y *quantum* de los daños invocados.

## **b. Responsabilidad de las demandadas.**





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

**b.1.** Se alzaron las partes -salvo Prisma- en punto a la responsabilidad endilgada. Así, mientras Dottorini -que consintió el rechazo de la demanda contra la administradora del sistema- planteó que Amex y MELI debían responder también por el daño en forma solidaria, el Banco Patagonia propició la íntegra revocación de la condena en su contra.

Liminarmente cabe recordar -tal como lo he señalado en mi voto como vocal preopinante de la Sala F de esta Cámara el 21.8.19 en “Ricci Mariana Karina c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires y otros s /ordinario”- , que el sistema de tarjeta de crédito está integrado, por lo menos, por tres conjuntos de contratos individuales que se establecen entre emisor-usuario, emisor-proveedor y usuario-proveedor. A ello debe agregarse el instrumento indispensable para su funcionamiento: la tarjeta (Wayar Ernesto C., "Tarjeta de crédito y defensa del usuario", Astrea, 2º ed. actualizada y ampliada, Ciudad de Buenos Aires, 2004, p. 12).

Sin perjuicio de ello y con fundamento en una regla de mínima, no puede descartarse la existencia de otros contratos vinculados, como el del emisor con el administrador del sistema, cuando difiere de quien reviste carácter de emisor.

En efecto, en esta operatoria puede intervenir una empresa que haya adquirido, franquicia mediante, el derecho para comercializar una tarjeta internacional o que explote una tarjeta local, asumiendo el rol de ~~organizadora o administradora del sistema.~~ Administra el sistema, en



efecto, aquella persona física o jurídica, encargada del mecanismo interno, de producir la información central del sistema, de asignar los códigos que identifican a los distintos usuarios y a los comercios adheridos, de controlar las cuentas, en registros y asientos que correspondan a los valores de cada operación de los usuarios y de los proveedores. Recibe y procesa toda la información que genera el sistema. Ahora bien, la empresa organizadora puede, a su vez, celebrar con otra empresa, generalmente un banco, un contrato con el objeto de que éste asuma las obligaciones propias del sistema respecto de los usuarios y proveedores. Sin embargo, la intermediación bancaria no impedirá que a la empresa que administra el sistema le quepa además el carácter de "entidad emisora", que también le corresponde al banco intermediario, en razón de la conexidad contractual existente (ob. cit. p. 86/87).

Estos convenios se encuentran todos vinculados entre sí, dándose una multiplicidad de contratos en red que, si bien son autónomos, deben convivir; su existencia no se explica sino a partir de la vida común. Lo esencial en ellos es que se logra un efecto de conjunto superior a la suma de las individualidades (ob, cit., p. 17).

Así, estos contratos se encuentran ligados entre sí por conexidad, la cual se relaciona con la noción de interés que, “es el cemento que une a los distintos contratos. No se trata del interés de un titular individual, sino del grupo o agrupamiento; es el interés en el funcionamiento del sistema. De allí se hace derivar la obligación, común a todos los





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

integrantes del agrupamiento, de prestar toda la colaboración exigible dentro del sistema, para su mantenimiento” (Lorenzetti, ¿Cual es el cemento que une las redes de consumidores, de distribuciones o de paquetes de negocios?, LL, 1995-E-1020, cit. en Wayar).

En efecto, los contratos conexos se encuentran hoy -tras la sanción de CCyCN- expresamente regulados en el art. 1073 del CCyCN que dispone que: “Hay conexidad cuando dos o más contratos autónomos se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, de modo que uno de ellos ha sido determinante del otro para el logro del resultado perseguido. Esta finalidad puede ser establecida por la ley, expresamente pactada, o derivada de la interpretación, conforme con lo que se dispone en el artículo 1074.”

Mientras que este último artículo dice que: “Los contratos conexos deben ser interpretados los unos por medio de los otros, atribuyéndoles el sentido apropiado que surge del grupo de contratos, su función económica y el resultado perseguido.”

La conexidad contractual se encuentra implícitamente reconocida, además, en la LTC. Así, se refiere a ella el art. 1 de dicho cuerpo normativo en tanto dice: “Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es: a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos. b) Diferir



para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato. c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.”

Por otro lado -y este no es un dato menor-, no cabe ninguna duda de que las tarjetas de crédito se encuentran sometidas a las disposiciones de la LDC, pues el usuario, sea titular o adicional, debe ser considerado como consumidor o usuario del servicio tanto frente al emisor que asume el rol de proveedor como respecto de todos aquellos que forman parte del sistema de tarjeta del cual el actor es usuario.

Efectuadas dichas precisiones conceptuales, habré de avocarme a los agravios específicos en virtud de los cuales los apelantes pretenden sea modificada la sentencia en crisis.

Ello así, no sin antes señalar que, pese a que la absolución de Prisma ha venido a quedar firme en esta instancia, se encuentra probado que fue ella y no Amex quien administró las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Patagonia en el año 2019 (v. peritaje contable [fs. 340/42](#)).

**b.2.** Argumentó la entidad bancaria que no es posible endilgarle responsabilidad por los daños denunciados. Así porque fue Prisma quien aceptó haber gestionado la denuncia recibida por el actor. Sostuvo al respecto que la causa de la denegatoria del desconocimiento fue la omisión del accionante de acompañar el formulario que le fue requerido oportunamente por la administradora (art. 26 LTC).





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

Señaló también que el peritaje contable que debía hacerse sobre sus libros contables no tenía como objetivo determinar si el actor efectivamente había realizado el reclamo ante el Banco. De allí que mal podría -a su entender- constituir una presunción en su contra.

El argumento sobre el cual circunscribe su defensa el Banco Patagonia se presenta palmariamente desestimable. Obsérvese que, si bien estructura su postura en el supuesto incumplimiento del actor en su carga de aportar cierta documentación, resulta claro que ello no basta para eximirlo de responsabilidad.

En efecto.

Dispone el art. 26 de la LTC que el titular puede cuestionar la liquidación de la tarjeta de crédito dentro de los 30 días de recibida, “detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo **por nota simple girada al emisor**” (el destacado me pertenece).

A continuación, el art. 27 establece que el emisor -en este caso, el Banco Patagonia- debe acusar recibo de la impugnación dentro de los 7 días de recibida y, dentro de los quince 15 días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación.

Bien se ve que, por un lado, el titular de la tarjeta debe aportar todo dato que permita dilucidar los cargos cuestionados en la



liquidación y, por el otro, la entidad bancaria debe brindar una explicación precisa y detallada del resumen de cuenta, acompañando en su caso los comprobantes sobre los cuales sostenga que los consumos son legítimos.

En el caso, Prisma aceptó haber recibido el desconocimiento del cargo (v. punto IV). 1-c) de la contestación de demanda de [fs. 117/128](#)) pero alegó que el actor no cumplió con el envío de cierto formulario que le habría sido requerido por emails. Sin embargo, lo cierto es que no solo no se arrió constancia alguna de la recepción de esos emails, sino que tampoco el Banco demostró haber efectuado requerimiento alguno de documentación que permitiera esclarecer lo ocurrido.

Nótese -y este dato resulta decisivo- que del peritaje caligráfico (v. [fs. 387/90](#) y contestaciones de [fs. 396](#) y [fs. 396](#)) surge que el consumo de \$80.000 no fue realizado por el actor. Y que si en oportunidad de efectuarse el desconocimiento se hubiera cumplido diligentemente con el procedimiento de verificación -por ejemplo, solicitando al comercio involucrado la remisión de la documentación de respaldo de la operación a los fines de verificar la autenticidad del consumo-, nada de lo que sucedió después habría ocurrido.

Lo concreto, en el caso, es que durante la demorada solución del entuerto y en claro exceso de los plazos establecidos en la norma que regula el trámite impugnatorio, la entidad bancaria procedió a exigir improcedentemente el pago de la liquidación que contenía únicamente el cargo cuestionado y, luego, ante la falta de cancelación, no sólo

---

Fecha de firma: 20/08/2024

Alta en sistema: 21/08/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

consideró al actor incurso en mora -aun cuando no había realizado en término las diligencias adecuadas para esclarecer la veracidad del supuesto consumo-, sino que incluso lo informó como deudor moroso al BCRA.

Adicionalmente, en este juicio pretendió imputarle culpa al demandante por no haber presentado cierto formulario -que le habría sido requerido por emails- siendo que, de acuerdo con el resultado del peritaje informático, “no surgen elementos que permitan aseverar que dichos correos fueron recepcionados por la casilla referida como “luicianadottorini@hotmail.com” (sic.) (v. preg a. de [fs. 422/37](#)).

Lo hasta aquí expuesto me llevará a rechazar las quejas del Banco y a concluir que su obrar posterior (me refiero al reclamo de la supuesta deuda por diferentes vías, información al BCRA como deudor moroso, entre otros) debe ser juzgado, en consonancia con lo decidido por el *a quo*, antijurídico (CNCom. Sala F, “Gomez Julio Antonio c/ Banco Santander Rio SA s/ Ordinario” del 05.10.2022).

**b.3.** Cabe ahora examinar los agravios levantados por el actor en cuanto pretendió la extensión de la condena a Amex y MELI.

Adelanto que la queja no puede prosperar.

Nótese que Dottorini no se ha hecho cargo de que el juez de primera instancia concluyó -y fue aceptado por Prisma- que Amex no



tomó intervención en esta operatoria y así se le informó al consumidor en la primera comunicación al contestar la misiva enviada el 02.07.19 (v. [fs. 97](#)).

En el mismo sentido, si bien la operación se concertó a través del dispositivo móvil de MELI, así se hizo por haber recibido la aprobación de la operatoria, sin haber intervenido dicha codemandada en la investigación por el desconocimiento del consumo.

El art. 40 LDC que establece la responsabilidad solidaria cuando se provoque un daño al consumidor por el vicio o defecto de la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones de repetición que eventualmente entre los responsables pudieran corresponder.

Lo que se busca con ese art. 40 es responsabilizar a todos aquellos que han creado, cuanto menos, la apariencia jurídica de su intervención en la prestación del servicio defectuoso o en la creación de la cosa viciada que provoca el daño y que han tenido alguna posibilidad de identificar al dañador real (Lorenzetti Ricardo, “Consumidores”, Rubinzal Culzoni, 2009, p. 536 y ss.).

Sin embargo, no aparecen en el caso configuradas las circunstancias por las que, tratándose de un incumplimiento en la gestión del desconocimiento de un consumo, debiera responder el proveedor del sistema de cobro. Y tanto más ello es así cuando se encuentra probado que MELI obtuvo autorización para la realización de la operación aquí cuestionada sin haberse anoticiado del reclamo que ~~luego se planteó. Así, demostrada que la causa del daño le ha sido ajena,~~

Fecha de firma: 20/08/2024

Alta en sistema: 21/08/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

ninguna responsabilidad cabe atribuirle (v. peritaje informático de [fs. 422/37](#)).

Reitero que, en definitiva, los daños se generaron por el mal manejo de la denuncia realizada y las posteriores acciones intimidatorias efectuadas por el Banco Patagonia para obtener el pago de un consumo que el actor impugnó correctamente.

Por lo expuesto, propondré a mis distinguidos colegas confirmar también este tramo de la sentencia de grado que exonera de responsabilidad a Amex y a MELI.

### **c. Daño moral**

**c.1.** Se agraviaron ambas partes respecto al reconocimiento del daño moral. En tanto la co demandada criticó la concesión del rubro, el actor se quejó del monto reconocido, del *diez a quo* aplicado a los intereses y de la falta de capitalización de la suma otorgada..

**c.2.** Sobre el punto, recordaré que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: “Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario”, 12.8.86).

La determinación de su quantum queda librada al prudente arbitrio judicial (conf., entre otros, CNCom., Sala B, in re: “Albrecht c/ Estímulo”, del 06/07/90; “Muzaber c/ Automotores y Servicios”, del 23 /11/90; ídem. “Kofler c/ David Escandarami”, del 26/02/91; ídem,



“Villacorta de Varela c/ Plan Rombo S.A. de Ahorro”, del 15/11/91; ídem, “Greco c/ Círculo de Inversores S.A.”, del 10/02/92).

El carácter restrictivo que la jurisprudencia asigna a la reparación de esta clase de daño en materia contractual tiende esencialmente a excluir de este ámbito las pretensiones insustanciales, basadas en las simples molestias que pueda ocasionar el incumplimiento del contrato (conf. Borda Guillermo A., “La reforma de 1968 al Código Civil”, p. 203; Ed. Perrot, Bs. As., 1971). Sin embargo, esa razonable restricción no puede erigirse en un obstáculo insalvable para el reconocimiento del agravio moral cuando el reclamo tiene visos de seriedad suficientes y encuentra base sólida en los antecedentes de la causa (CNCom., Sala C, in re, “Giorgetti Héctor R. y otro c/ Georgalos Hnos. S.A.I.C.A. s/ ordinario”, del 30/06/93; ídem, “Miño Olga Beatriz c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”, del 29/05/07).

En el caso, es perceptible que cuando el actor advirtió que existía un consumo en su cuenta referido a una operación que no había realizado, debió sufrir un disgusto en el orden emocional, el cual trasciende las simples molestias que han de tolerarse en el plano cotidiano de la convivencia humana. A su vez, la falta de respuesta oportuna y fundada frente a los múltiples reclamos realizados, además de importar un incumplimiento al procedimiento regulado en la LTC, no se condice con el deber de información y trato digno en los términos de los arts. 4 y 8 bis LDC que recae sobre el proveedor. De allí que es dable asumir que la indiferencia demostrada debió impactar en el ánimo





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

de la accionante, aumentando la preocupación e inquietud derivada de la aparición de un consumo por un importe relevante que no había efectuado.

Ello así, existen elementos ciertos en virtud de los cuales se pueden inferir los padecimientos anímicos y morales de Dottorini.

Y es que, tras el desconocimiento del consumo, Banco Patagonia omitió cancelarlo y obligó al cliente a atravesar una multiplicidad de reclamos, así como la instancia de mediación y judicial para alcanzar la devolución pretendida (v. resúmenes de tarjeta de crédito y carta documento enviada por el Banco Patagonia [fs. 30](#)).

Tales circunstancias justifican la concesión de este rubro.

Tanto más, si se tiene en cuenta que la sola inclusión injustificada de una persona en la base de datos de deudores del sistema financiero del BCRA por parte de una entidad bancaria especialmente calificada para esas cuestiones, comporta una situación lesiva que importa la reparación del agravio moral, en tanto, resultan innegables las afecciones personales y los padecimientos causados en la tranquilidad anímica del agraviado, en una situación como la descripta (conf. Sala F, “Vázquez Conort María Luisa c/Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ ordinario”, del 27.12.11; “Rodríguez Marcelo Eduardo c/Banco de Galicia SA y otros s/ ordinario” del 21.8.12; Sanz Alicia c/ Banco Macro (Ex Banco Suquía) s/ ordinario del 30.9.14, entre mucho otros).



Desde dicha óptica se configura también el agravio moral que debe ser resarcido, sin que quepa sostener que tal descalificación pueda considerarse una molestia normal de la vida comercial (v. Sala C, en "La Loggia, Velia c/ Banco Itaú Argentina SA s/ ordinario", del 2.5.01; "Martín, José Luis c/ Banco Roberts SA s/ ordinario", del 22.12.99; "Rabinstein, Roberto Simón c/ Banque Nationale de París s/ ordinario", del 5.3.04).

Por otro lado, encuentro adecuado el monto estimado en el grado, razón por lo cual las quejas vertidas por las partes sobre el punto serán desestimadas.

**c.3.** Dottorini criticó el *diez a quo* establecido para los intereses del daño moral. Dijo que tales réditos debían ser establecidos desde la fecha de ocurrencia del hecho dañoso -la compra desconocida y realizada el 11.04.2019-, y no desde la fecha del informe del BCRA.

Juzgo que le asiste razón parcialmente.

Considero que el agravio moral ocurrió desde que el actor notificó al Banco que había impugnado el consumo en cuestión, y fue ignorado, atento ello corresponde modificar el *diez a quo* de los intereses los que se computarán desde el 05.07.2019, fecha en la que el correo argentino llevó a cabo la segunda visita de notificación (v. informe del [08/02/2022](#) ).





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

**c.4.** Finalmente, se quejó el actor de la omisión de disponer la capitalización de los intereses al monto de condena, conforme lo dispuesto en el inc. b del artículo 770 CCyC.

A mi juicio, la queja en cuestión no puede ser admitida.

Véase que el recurrente no reclamó oportunamente la capitalización de intereses que ahora pretende, conforme resulta de la lectura de la demanda (v. punto 12 de [fs. 181/94](#)).

De este modo, la pretensión introducida en esta instancia constituye un aspecto que no fue sometido a consideración del magistrado de grado de modo oportuno, lo cual obsta a su posibilidad de estudio por este Tribunal (conf. art. 277 CPCC).

### **d. Daño punitivo.**

**d.1.** El magistrado de la anterior instancia denegó el daño punitivo.

Expuso que no existía prueba que demostrara que el obrar antijurídico de la defendida fue grave y malicioso y tuvo una finalidad especulativa.

Anticipo que el rubro fue correctamente desestimado por el primer sentenciante.

El art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor 24.240 modificada por la ley 26.361, incorpora la figura del “daño punitivo” en los siguientes términos: “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”.

Sabido es que la reforma legislativa conllevó 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 (arg. cciv. 1083).

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).

De acuerdo 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

*Fecha de firma: 20/08/2024*

*Alta en sistema: 21/08/2024*

*Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA*

*Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL*

*Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero*

*Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA*



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

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 un 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 menosprecio 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, en mi parecer, 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. 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”.

Nótese 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 (Colombes, 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).

De allí se deriva el carácter excepcional de la figura, que sólo procede en casos de particular gravedad (cfr. Stiglitz- Pizarro, art. cit.; Nallar, F., “Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes”, LL 2009-D-96, entre otros).

Bajo tal marco conceptual, considero que resultó acertado el ~~rechazo del rubro decidido por el juez de grado. Ello pues no ha sido~~

Fecha de firma: 20/08/2024

Alta en sistema: 21/08/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA C

demostrada la existencia de un proceder intencional y habitual por parte del Banco Patagonia.

En definitiva, si bien ha mediado un obrar ilegítimo de la entidad que resultó dañoso para el actor, lo cierto es que el mismo no configuró –con base en los antecedentes de autos- el presupuesto fáctico previsto por el artículo 52 bis y 8 bis de la ley de defensa del consumidor. Por ende, deberá desestimarse la queja en análisis.

### **VI. La conclusión.**

Por los fundamentos expresados precedentemente, si mi voto fuera compartido por mis distinguidos colegas del Tribunal, propongo al Acuerdo: i) rechazar en lo sustancial el recurso presentado por el actor Alberto Omar Dottorini a excepción de lo resuelto en el punto c.3. en relación al *diez a quo* de los intereses; ii) rechazar el recurso deducido por la demandada Banco Patagonia SA; y iii) imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida.

Por análogas razones, los Señores Jueces de Cámara, doctor Eduardo R. Machin y la doctora Matilde E. Ballerini, adhieren al voto anterior.

Con lo que termina este Acuerdo, que firman ante mí los Señores Jueces de Cámara doctores

EDUARDO R. MACHIN



MATILDE E. BALLERINI

ALEJANDRA N. TEVEZ

RAFAEL F. BRUNO  
SECRETARIO DE CÁMARA

Buenos Aires, 20 de agosto de 2024.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: i) rechazar en lo sustancial el recurso presentado por el actor Alberto Omar Dottorini a excepción de lo resuelto en el punto c.3. en relación al *diez a quo* de los intereses; ii) rechazar el recurso deducido por la demandada Banco Patagonia SA; y iii) imponer las costas a la demandada en su calidad de vencida.

Notifíquese por Secretaría.

Cumplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Oportunamente, devuélvase al Juzgado de primera instancia.

EDUARDO R. MACHIN

---

Fecha de firma: 20/08/2024

Alta en sistema: 21/08/2024

Firmado por: MATILDE BALLERINI, JUEZ DE CAMARA

Firmado por: EDUARDO R. MACHIN, VOCAL

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, Vice Presidente Tercero

Firmado por: RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA



#34276794#423458945#20240820094225456



Poder Judicial de la Nación

CAMARA COMERCIAL - SALA C

MATILDE E. BALLERINI

ALEJANDRA N. TEVEZ

RAFAEL F. BRUNO  
SECRETARIO DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

RAFAEL F. BRUNO  
SECRETARIO DE CÁMARA

