

**“Amoedo, Natalia Valeria c/ Banco BBVA Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios”
n° 72.500/2023 -Juzgado Civil n° 28**

En Buenos Aires, a días del mes de abril del año 2025, hallándose reunidos los señores Jueces integrantes de la Sala “H” de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil de la Capital Federal, a los efectos de dictar sentencia en los autos: **“Amoedo, Natalia Valeria c/ Banco BBVA Argentina S.A. s/ Daños y perjuicios”**, y habiendo acordado seguir en la deliberación y voto el orden de sorteo de estudio, la *Dra. Abreut de Begher* dijo:

I.- Vienen los autos a esta Alzada con motivo del recurso de apelación interpuesto por la actora contra la [sentencia](#) dictada el 16/12/2024 y su [aclaratoria](#) del 17/12/2024 que hizo lugar a la demanda por daños y perjuicios contra la entidad bancaria accionada por la suma de \$2.500.000, más intereses y costas del juicio.

En su [pieza recursiva](#) la parte actora se agravia por el quantum indemnizatorio fijado en concepto de daño moral y daño punitivo por considerarlos escasos, y solicita además que se modifique la tasa de interés para que se establezca desde la fecha del hecho hasta el pago la tasa activa conforme el plenario “Samudio” sobre todos los rubros resarcitorios.

El banco accionado [contesta](#) los agravios el 5/3/2025 y el Fiscal emite su [dictamen](#) el 14/3/2025.

II.- La actora en su expresión de agravios realiza un resumen de los antecedentes del caso, y enfatiza su queja sobre el monto fijado en concepto de daño moral, como el daño punitivo, por entenderlos exigüos.

Describió que había sido incluida en un listado del BCRA como “deudora irrecuperable” a raíz de una deuda contraída por una persona que contrató un “paquete comercial” en la sucursal 201, de Arroyito, Pcia. de Buenos Aires, a su nombre, y que ello implicó la apertura de una caja de ahorros, cuenta corriente con giro en descubierto, más dos tarjetas de crédito, que registraban un saldo negativo de \$ 700.000. Que hizo el trámite de desconocimiento de deuda por medio del homebanking, que el domicilio no correspondía a su DNI, y que, pese a los reclamos ante la entidad crediticia, ésta lo giró al departamento de legales para el recupero de la deuda, lo que motivó que se la incluyera en el Registro de deudores morosos del BCRA. Hace mérito del impacto emocional que significó el derrotero donde figuraba con una gran deuda bancaria, los sinsabores que conllevó esa situación, y solicita que se eleve el monto fijado en concepto de daño moral.

A su vez, destaca la actitud del banco accionado, que no colaboró para desentrañar esta estafa bancaria perpetrada por una persona que suplantó su identidad, mientras que desplegó una actitud obstruccionista durante el proceso al que califica como un comportamiento abusivo, desleal y de mala fe. Acentúa el



hecho que no tomó recaudos para verificar la identidad del solicitante del paquete bancario comercial, ni tuvo en cuenta que el domicilio fijado no tenía relación alguna con la actora, y que rechazó las impugnaciones, remitiendo la deuda a un estudio de cobranzas para perseguir el cobro de las supuestas acreencias bajo “una actitud tan maliciosa como temeraria, rayana en el dolo”.

El banco demandado contesta los agravios, solicitando su rechazo. Respecto del daño punitivo dice que no se actuó con dolo o culpa grave que pueda justificar su admisión. Respecto de los intereses dice que al haberse fijado los montos a valores actuales no corresponde aplicar a tasa activa desde el hecho.

III.- Agravios por las cuantificaciones de los rubros

a.- Daño moral

En cuanto al monto fijado de \$ 1.500.000 en concepto de daño moral debo señalar que el cuestionamiento de la actora en su pieza recursiva no resulta suficiente para modificar el decisorio de grado.

Al respecto cabe marcar que la expresión de agravios no es una simple fórmula carente de sentido, sino que constituye una verdadera carga procesal, y para que cumpla su finalidad debe constituir una exposición jurídica que contenga una “crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas” (Morello-Sosa-Berisonce, *Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Prov. de Bs. As. y de la Nación*, Abeledo Perrot, Tomo III, pág.351).

La crítica razonada no se sustituye con una mera discrepancia sino que debe implicar el estudio de los razonamientos del juzgador, demostrando a la Cámara las equivocadas deducciones, inducciones y conjeturas sobre las distintas cuestiones resueltas (Fenochietto-Arazi, *Código Procesal y Comercial de la Nación*, Astrea, Tomo 1, pág. 941; Falcón, Enrique, “Cuestiones especiales de los recursos”, en *Tratado de Derecho Procesal Civil y Comercial*, Ed. Rubinzal-Culzoni, 2009, t VIII, pág.106 y sgtes.; Kielmanovich, Jorge, *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación comentado y anotado*, Abeledo Perrot, 2013, T I, pág.731).

Siguiendo el razonamiento anterior, entiendo que el recurso respecto de este agravio se encuentra desierto, por no cumplir con los requisitos indicados por los arts. 265 y 266 del CPCC.

b.- Daño punitivo

b.1.- El Magistrado fijó por este concepto la suma de \$ 1.000.000. Tuvo en cuenta que la maniobra fraudulenta desarrollada por una persona que se hizo pasar por la actora no puede considerarse un caso fortuito para liberarse de responsabilidad, sino que -por el contrario- no es ajena a su actividad bancaria, quien debe cumplir protocolos de Seguridad conforme la normativa de BC, y actuar con la máxima prudencia y diligencia, lo que no fue demostrado en el proceso judicial.



Consideró como un aspecto importante a meritar el hecho que desde que la actora se anotició de la existencia de esta situación por un llamado telefónico requiriéndole el pago de la deuda en noviembre de 2022, y pese al envío de carta documento el 27/12/2022 y convocatoria a mediación de febrero de 2023, la accionada perduró en su accionar, y permitió que se la incluyera en el Registro de morosos. Tuvo en cuenta el plexo normativo del consumidor y fijó la multa de \$ 1.000.000 conforme el art.42 bis 24.240.

b.2.- Recuerdo que este instituto está destinado a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (conf. Ramón Pizarro, Daño moral, Hammurabi, 1996, pág.453; ver Guillermo P.Tinti y Horacio Roitman, “Daño punitivo”, en Eficacia de los derechos de los consumidores, Rubinzal-Culzoni, 2012-1, pág.212; Sebastián Picasso y Roberto Vázquez Ferreyra (dir), Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada, La Ley, 2009, T I, pág.593).

La reforma de la ley 24.240 formulada por la ley 26.361 (2008), incorporó el artículo 52 bis que dispone: “Daño punitivo. 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”.

Es cierto que no todo incumplimiento o ilícito civil lleva aparejada la imposición de una condena a pagar daños punitivos. Siempre se requerirá una conducta gravemente dolosa, una actitud absolutamente desaprensiva hacia los derechos del consumidor que amerite la imposición de una sanción, la que a su vez jugará un papel ejemplificador. Por su propia naturaleza los daños punitivos no buscan reparar el perjuicio causado al consumidor, sino imponer una sanción ejemplar al autor de la conducta antijurídica. Sanción que, para algunos, tiene el carácter de una multa civil, y para otros, de una típica sanción propia del Derecho Penal. De lo que no cabe duda es que no tiene naturaleza resarcitoria (Roberto Vázquez Ferreyra, “La naturaleza de los daños punitivos”, en Revista de Derecho de Daños -2011-2 Daño Punitivo, Editorial Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2011, 1a ed., páginas 103/4).

Ya me he expedido en otros conflictos y he aplicado este instituto cuando su fijación estaba justificada por haber mediado una conducta dolosa o con



culpa grave por parte del contendiente (conf. esta Sala, in re “San Miguel, María L. c/ Telecentro S.A.; s/ daños y perjuicios”, Rec.606.945, del 10/12/2012).

Es sabido que los daños” punitivos” tienen entonces un propósito netamente sancionatorio, y revisten particular trascendencia en aquellos casos en los que el responsable causó el daño a sabiendas de que el beneficio que obtendría con la actividad nociva superaría el valor que debería eventualmente desembolsar en concepto de indemnización de daños (Sebastián Picasso, “Los daños punitivos”, en Picasso y Vázquez Ferreyra, “Ley de defensa del consumidor comentada y anotada”, Editorial La Ley, Buenos Aires, 1999, 1a ed., Tomo I, 593/4).

Se ha dicho que solo proceden ante la existencia de daños graves ocasionados a consecuencia de un grave menosprecio por los derechos individuales o colectivos como así también en los casos en los que existen ilícitos lucrativos. En igual sentido la Dra. Kemelmajer de Carlucci ha sostenido que los *punitive damages* se conceden para sancionar al demandado por haber cometido un hecho particularmente grave y reprochable con el fin de disuadir o desanimar a acciones del mismo tipo (Graciela Lovece, De los daños punitivos a la sanción pecuniaria en el Proyecto de Código, La Ley del 2 de agosto de 2012, página 1; Gómez Leo, Osvaldo R. y Aicega, María V. “Las reformas a la ley de defensa del consumidor”, JA 2008-III-1353; ver esta Sala, in re “Benzo, Magdakeba c/ Encalada 2995 SRL; s/ vicios redhibitorios” del 2/7/2015; CNCivil Sala L, in re “soto, Karina P. c/ Confira S.A.; s/ daños y perjuicios” del 15/11/2012).

En las XXVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, realizadas en el presente año en la ciudad de Santa Fe, en la Comisión n°4 se concluyó respecto del art. 52 bis que “Sin perjuicio de las deficiencias técnicas de la norma vigente, debe interpretarse que consagra un factor subjetivo de atribución agravado, consistente en la culpa grave o dolo del proveedor”; posición que concuerda con las posturas mayoritarias sobre este tema.

A lo largo del trámite del proceso se demostró que la entidad crediticia no desplegó una actividad que pusiera a cubierto a la damnificada de los perjuicios que le ocasionó una actividad fraudulenta como la aquí tratada. No hizo nada, no colaboró, y se desentendió de las consecuencias y perjuicios que le acarrea a la actora, como fue ser perseguida por una deuda que no contrajo, hasta figurar en el Registro de morosos del Banco Central, a pesar de las impugnaciones y reclamos previos al inicio de esta demanda. El detalle del *a quo* es elocuente.

No puedo dejar de observar una importante cantidad de juicios iniciados por esta misma cuestión -invocación de sustitución de identidad debido a fallas de control de la entidad crediticia- que se pueden ver en el portal de Consulta Pública de Causas correspondientes al Fuero Civil, que, si bien es cierto que casi



ninguno tiene sentencia, por lo que no se puede hacer mérito de las circunstancias propias de cada uno, demuestran la existencia de esta problemática.

En ese contexto le asiste razón a la reclamante por lo que el monto fijado por este guarismo debe ser elevado en razón de la culpa grave incurrida por el Banco, que denota una actitud poco diligente en temas de seguridad, de modo que propongo la elevación de esta multa por daño punitivo a la suma de \$ 10.000.000.

IV.- Tasa de interés

La actora se agravia por la fijación sobre el rubro daño moral de un interés puro desde el hecho hasta la sentencia, y a partir de ese momento la aplicación de la tasa activa hasta el efectivo pago; mientras que para el ítem daño punitivo, únicamente se fijó la aplicación de intereses conforme la activa desde la sentencia hasta el efectivo pago. Pide que se aplique la tasa activa sobre ambos rubros desde la hecha del hecho.

Coincido con las quejas de la actora, y considero que no corresponde disponer una fecha distinta para las dos partidas, pues conforme se estableció en el fallo plenario del 16/12/58 “los intereses correspondientes a indemnizaciones derivadas de delitos o cuasidelitos se liquidarán desde el día en que se produce cada perjuicio objeto de la reparación” (Gómez Esteban c/Empresa Nacional de Transporte”).

De ahí que corresponda modificar la sentencia de grado y establecer que los intereses correspondientes a todos los rubros correrán desde la fecha del hecho y hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal actual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina (conf. esta Cámara, en pleno, 20/04/2009, "Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A.").

La mera fijación de la tasa activa desde la fecha del evento dañoso no es suficiente para constituirse como una alteración del significado económico del capital de condena, que se traduzca en un beneficio indebido para el acreedor en perjuicio del deudor. Pues, la prueba de que se configuran las aludidas circunstancias debe ser proporcionada justamente por el deudor, sin que baste a ese respecto con alegaciones generales y meras especulaciones, por lo que está en cabeza del obligado acreditar de qué modo, en el caso concreto, la aplicación de la tasa activa desde el momento del hecho implica una importante alteración del significado económico del capital de condena y se traduce en un enriquecimiento indebido del acreedor (conf. Pizarro, Ramón D., “Un fallo plenario sensato y realista”, en La nueva tasa de interés judicial, suplemento especial, La Ley, Buenos Aires, 2009, pág. 55; id. esta Cámara, Sala A, “Helguero, Nilda Zulema c/ Compañía La Isleña S.R.L. s/ Daños y perjuicios”, del 8/7/2022; Sala I, “Woloszyn,



Gonzalo Martín c/ Zeballos Aliendre, Ruth Rosa s/ Daños y perjuicios”, del 12/12/2023; entre muchos otros).

No desconozco que distintas Salas de nuestro Fuero aplican diversos criterios interpretativos en torno a la fijación de la tasa activa, ya sea un interés puro del 6 y 8% desde el hecho hasta la fecha de la sentencia y de allí en más la tasa activa. Sin embargo, como aspecto central, en el presente caso no se encuentra demostrado que la aplicación lisa y llana de la doctrina mencionada provoque un enriquecimiento indebido como para justificar un criterio diferente (ver esta Sala, mi voto en autos “V. C., C. A. c/ Medicus S.A. y otros s/ Daños y perjuicios”, del 26/8/2024; entre muchos otros).

No puede afirmarse que la tasa activa supere holgadamente la inflación que registra la economía nacional -de público y notorio-, de forma tal de configurar un verdadero enriquecimiento del acreedor. La fijación de una tasa menor, en las actuales circunstancias del mercado, puede comprometer el principio de reparación plena del daño de la víctima y a su vez favorecer al deudor incumplidor. Así, no observo aquí una situación de excepcionalidad que amerite apartarse de la doctrina plenaria del Fuero conforme la doctrina del reciente fallo de la CSJN en el caso “Barrientos” (Fallos 347:1446).

V.- Colofón

Por los argumentos precedentes, propongo al Acuerdo de Sala de mis distinguidos colegas: **I.-** Elevar la multa por daño punitivo del art. 52 bis de la ley 24.240 a la suma de \$ 10.000.000. **II.-** Fijar los intereses sobre los rubros indemnizatorios a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal actual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina (conf. esta Cámara, en pleno, 20/04/2009, "Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A.") desde el hecho y hasta el efectivo pago. **III.-** Declarar desierto el recurso respecto de la cuantificación del daño moral. **IV.-** Imponer las costas de Alzada a la demandada (conf. art. 68 CPCC).

El *Dr. Kiper* dijo:

Adhiero a la solución que propone mi distinguida colega en su muy fundado voto.

Sin perjuicio de ello, me replanteo las condiciones de viabilidad del daño punitivo. Se suele invocar, por buena parte de la doctrina y de la jurisprudencia, la necesidad de que el responsable haya actuado con dolo o culpa grave. En mi opinión, no hay que cargar al consumidor con la prueba de estos factores de atribución, prueba por cierto no siempre sencilla. Máxime, al tratarse de un régimen protector.



Dispone el art. 8° bis de la ley 24.240: *“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas (...)*

Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor”.

En esta línea, el Código Civil y Comercial establece en el capítulo correspondiente a los contratos de consumo que *“Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”* (art. 1097).

Mi colega describe con precisión las conductas absolutamente desaprensivas de la dignidad del consumidor; la demandada actuó con grave menosprecio hacia sus derechos. Al ser así, al estar acreditada esta circunstancia, no creo necesario justificar la concurrencia de un factor de atribución subjetivo. Agrego que el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, lejos de exigir tal extremo, menciona que basta con el mero incumplimiento de las "obligaciones legales o contractuales" que pesaban sobre el proveedor (Álvarez Larrondo, Federico M. "El debut de los daños punitivos", RCyS 2009-VII, pp. 62 y ss).

La exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones.

A su vez, la dignidad es un principio elemental y de carácter supraestatal: la existencia del derecho a la dignidad humana es uno de los principios fundamentales del ser humano que debe ser tutelado en cualquier Estado moderno, y una de sus más eficaces funciones es la de poner límite a eventuales excesos de proveedores de bienes y/o servicios básicos: existe pues un derecho inescindible de la naturaleza humana a recibir un trato digno y respetuoso por parte de las autoridades competentes (Kiper, Claudio, comentario al art. 8 bis en Picasso,



Sebastián y Vázquez Ferreyra, Roberto -dirs.-, “Ley de Defensa del Consumidor. Comentada y anotada”, tomo I, Buenos Aires, La Ley, 2009, p. 122-125).

Todo lo dicho está en sintonía con el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, que reconoce categóricamente el derecho personalísimo a la dignidad al disponer que “*la persona humana es inviolable y en cualquier circunstancia tiene derecho al reconocimiento y respeto de su dignidad*” (art. 51) y que “*La persona humana lesionada en su intimidad personal o familiar, honra o reputación, imagen o identidad, o que de cualquier modo resulte menoscabada en su dignidad personal, puede reclamar la prevención y reparación de los daños sufridos*” (art. 52).

En suma, al haberse acreditado el destrato al consumidor tan evidente, y tan palmario y grosero el desinterés por el mínimo respeto de derechos tan elementales como la dignidad, no cabe duda sobre la aplicación de daños punitivos.

Con esta aclaración, adhiero al voto de la Dra. Liliana Abreut.

El *Dr. Fajre*, por las consideraciones expuestas por la *Dra. Abreut de Begher*, adhiere al voto que antecede.

Con lo que se dio por terminado el acto firmando los señores Jueces por ante mí, que doy fe.

FDO. José Benito Fajre, Liliana E. Abreut de Begher y Claudio M. Kiper.

//nos Aires, de abril de 2025.-

Y VISTO, lo deliberado y conclusiones establecidas en el acuerdo transcripto precedentemente por unanimidad de votos, el Tribunal decide: **I.-** Elevar la multa por daño punitivo del art. 52 bis de la ley 24.240 a la suma de \$ 10.000.000. **II.-** Fijar los intereses sobre los rubros indemnizatorios a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal actual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina (conf. esta Cámara, en pleno, 20/04/2009, "Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A.") desde el hecho y hasta el efectivo pago. **III.-** Declarar desierto el recurso respecto de la cuantificación del daño moral. **IV.-** Imponer las costas de Alzada a la demandada (conf. art. 68 CPCC).

Regístrese, comuníquese a la Dirección de Comunicación Pública, dependiente de la CSJN (conf. Ac. 15/13), notifíquese y, oportunamente, archívese.

FDO. José Benito Fajre, Liliana E. Abreut de Begher y Claudio M. Kiper (por sus fundamentos).

