

**Datos del Expediente**

**Carátula:** CALABIA, VIVIANA BEATRIZ Y OTROS C/ BANCO SUPERVIELLE SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

**Fecha inicio:** 05/02/2025

**N° de Receptoría:** PE - 2294 - 2020

**N° de Expediente:** 4526 - 22

**Estado:** Fuera del Organismo - En Juz.  
Origen

**Pasos procesales:**

Fecha: 06/03/2025 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - ( FIRMADO )

[Anterior](#)06/03/2025 9:54:32 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

**REFERENCIAS**

**Domicilio Electrónico** 20321956646@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

**Domicilio Electrónico** 27139442240@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

**Funcionario Firmante** 06/03/2025 09:54:31 - SCARAFFIA Graciela Hilda - JUEZ

**Funcionario Firmante** 06/03/2025 10:48:51 - DEGLEUE Roberto Manuel - JUEZ

**Funcionario Firmante** 06/03/2025 13:05:05 - MOREA Adrian Oscar - SECRETARIO DE CÁMARA

**Observación** SENTENCIA.

**Sentido de la Sentencia** CONFIRMA

**Sentido de la Sentencia** MODIFICA

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

**Fecha de Libramiento:** 06/03/2025 13:05:58

**Fecha de Notificación** 06/03/2025 13:05:58

**Notificado por** MOREA ADRIAN OSCAR

-- REGISTRACION ELECTRONICA

**Año Registro Electrónico** 2025

**Código de Acceso Registro Electrónico** FF39BC72

**Fecha y Hora Registro** 06/03/2025 13:05:51

**Número Registro Electrónico** 24

**Prefijo Registro Electrónico** RS

**Registración Pública** SI

**Registrado por** MOREA ADRIAN OSCAR

**Registro Electrónico** REGISTRO DE SENTENCIAS

**Texto del Proveído**

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

En la ciudad de Pergamino, reunidos en Acuerdo Ordinario los Sres. Jueces de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial Pergamino, para dictar sentencia en la causa N° 4526-22 caratulada "**CALABIA, VIVIANA BEATRIZ Y OTROS C/ BANCO SUPERVIELLE SA S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**", Expte. 65.947 del Juzgado en lo Civil y Comercial N° 1, se practicó el sorteo de ley que determinó que la votación debía efectuarse en el siguiente orden: Graciela Scaraffia y Roberto Degleue, y estudiados los autos se resolvió plantear y votar las siguientes:

**C U E S T I O N E S:**

I) ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada?

II) ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión la señora Jueza Graciela Scaraffia dijo:

El Sr. Juez de la anterior instancia hizo lugar a la demanda instaurada, condenando en consecuencia a Banco Supervielle S. A. a abonar a Viviana Beatriz Calabia, Hernan Javier Calabia y a Ivan Ignacio Calabia, en su carácter de herederos de Carmen Beatriz Noya y en la proporción que a cada uno de ellos corresponda, dentro de los diez días de notificada la presente, la suma de un millón novecientos cinco mil setecientos pesos (\$ 1.905.700.-), con más sus intereses a partir de la fecha de mora (13/09/2019), calculados conforme lo establecido en el considerando IV. Además, condenando a la demandada a abonar a la parte actora, una multa de un millón quinientos mil pesos (\$ 1.500.000), dentro de los diez días de notificada la presente (Art. 52 Bis de la ley 26.361). Aplicó las costas a la parte demandada que resulta vencida (Art. 68 C.P.C.). Diferió la regulación de honorarios de los letrados intervinientes, hasta que medie firme la respectiva liquidación de intereses y gastos (Art. 51 ley 14.967).-

Tal decisorio fue objeto de los recursos de apelación interpuestos y concedidos ambos en relación y al solo efecto devolutivo; por la parte actora el 5 y 12-12-2024, quien los fundó el 20-12-2024 y por la parte demandada el 9-12-2024, y fundado el 18-12-2024. Corridos los traslados la parte actora lo evacuó el 30-12-2024 y la parte demandada el 26-12-2024. Elevados los autos a esta Alzada con fecha 11-02-2025 llamamiento de autos providencia, que firme a la fecha deja la causa en condiciones de ser fallada.-

1).- Los agravios de la parte actora discurren sobre los importes de condena reconocidos a los que califica de insuficientes tanto el daño patrimonial, moral y punitivo. Puntualiza que quedó acreditado una serie de estafas realizadas por dependientes de la entidad bancaria contra personas vulnerables (jubilados) consistente en ofrecer créditos por un importe menor al que efectivamente se le otorgaban, generándose una diferencia dineraria que era retirada en beneficio del trabajador bancario, desplegando engaño y abuso para concretar esos hechos. Y que ello muestra falta de control sobre instrumentos que habilitan el manejo de fondos ajenos revistiendo peligrosidad.-

Dice que no se ha considerado la edad avanzada de la actora como sujeto hipervulnerable, que sería a su criterio un indicativo para acrecentar la entidad del daño moral. A ello se aduna que la estafa se produjo en el marco de una operatoria bancaria caracterizada por complejos contratos que requieren elevado grado de concentración para el cliente.-

Por otra parte indica que la actitud asumida por el Banco Supervielle S. A. ha redundado en una indebida prolongación del conflicto, cuando en rigor tenía la carga como prestador de servicios de intensificar los deberes de información y trato digno, (art. 8 ley 24.240 y 1097 del CCyC). De los actuados extrae un desenvolvimiento que califica como de entorpecedor y prolongador del proceso para dilatar el pago, y que este retraso puede computarse como un daño in re ipsa.-

Reprocha que no se ha tomado en consideración la pluralidad de víctimas a la hora de evaluar el importe de condena por daño punitivo, apuntando calificada doctrina que ilustra sobre la función preventiva que solo se satisface cabalmente si el monto de la pena es tal que implique internalizar el costo social oportunamente cargados a todos los demás lesionados, según recurre a Cooter, Robert y Ulen "Derecho y Economía".-

También dice que en punto a los rubros daño moral y punitivo ha de considerarse el tiempo irrogado para solucionar el conflicto (5 años y tres meses), por cuanto se trataría a su criterio de un factor que intensifica el detrimento espiritual y sirve de base para sustentar la sanción punitiva pretendida.-

Realiza los cálculos de cuantificación teniendo en cuenta la cantidad de canastas básicas reclamadas en el inicio y el saldo que arrojaría hoy esa misma cantidad.-

2).- Los agravios de la parte demandada discurren sobre: a) la presunción parcial que hace recaer el aquo sobre su parte y que desprende del supuesto conocimiento del reclamo que tenía su representada en el acto de mediación prejudicial; indicando que no se tiene en cuenta el principio de confidencialidad previsto por el art. 1 de la ley 13951.-

b) El importe de daño patrimonial señalando que actualiza el monto de \$ 5700 al momento de la sentencia y que no se ha tenido en cuenta que la extensión en el tiempo es por responsabilidad exclusiva de la actora; debiendo tenerse en cuenta a los efectos de la actualización el período anterior a la declaración de nulidad o al menos menguar el mismo. Se duele también del rubro daño moral indicando que la reparación de mismo se extingue con el fallecimiento de la víctima lo que ha ocurrido en autos .-

Y respecto del daño punitivo o multa civil dice que no existe prueba alguna de la conducta de su mandante en tal sentido, que tiene carácter excepcional y está reservada para actos de gravedad que no se reúnen en la especie.-

En los respectivos respondes las partes mantienen su postura.-

3) Entrando a resolver liminarmente voy a dar tratamiento a la queja que viene sostenida sobre el otorgamiento del daño moral invocándose la muerte de la actora en el transcurso del proceso.-

Sabido es que el carácter personalísimo del daño moral no obsta al surgimiento de un crédito indemnizatorio, cuyo objeto es una suma de dinero, expuesta en forma contundente en la nota al art. 2312 del Código Vélez Sarfield-antecesor del Código Civil Unificado, aplicable en la especie.-

No sólo no existe ninguna prohibición normativa para transmitir dicha acreencia, sino que acorde con el art. 1099 del CC la acción por daño moral pasa a los herederos cuando hubiese sido entablada por el difunto.-

Ya se ha dicho largamente que "La acción en curso por reparación del daño moral puede ser continuada por sus herederos (CNCiv. en pleno LL 1977-B-84 ED 72-320).-

Los herederos no están invocando un menoscabo propio sino el sufrido por la damnificada en la especie, cuyo crédito resarcitorio se les ha traspasado. El fundamento de esto es de contenido patrimonial: el heredero se convierte en acreedor de todo lo que era el difunto, con excepción de derechos no transmisibles por sucesión. Y en esta excepción no se halla comprendido el derecho indemnizatorio por daño moral, con lo cual la objeción de la demandada ha de ser desestimada.-

Lo claro y contundente es que aquí la acción ya había sido entablada por la damnificada antes de su deceso y en tal sentido se ha transmitido a sus herederos forzosos esa acción resarcitoria.-

Respecto de la cuantificación no incide en principio la circunstancia de que el monto se disfrute por los herederos y ello no es de por sí operativo para reducirlo. Es que en las acciones transmitidas mortis causa sigue funcionando el principio de adecuación entre la cuantía y la gravedad del perjuicio, tal como si el litigio hubiese culminado en vida del damnificado y percibido por ésta la indemnización.-

Finalmente, todas estas circunstancias deben ser interpretadas a la luz de una perspectiva tuitiva agravada por cuanto estamos ante un consumidor mayor de edad. Y si bien coincido con el a quo en que ello no comporta una condición que permita ubicar automáticamente al usuario en la categoría de hipervulnerable, entiendo que en el caso confluyen aditamentos contextuales y personales que justifican dispensar dicho tratamiento al usuario financiero por tratarse de una persona mayor de edad operando en un contexto digital para el cual -por evidentes razones de época- no ha recibido educación formal alguna ni consta en autos que haya tenido una formación posterior acorde que le permite sortear y prevenir los diversos riesgos técnicos y económicos a los que se expone en este tipo particular de relación de consumo.-

La doctrina ha advertido que en materia de daños al consumidor la Corte Suprema de Justicia de la Nación tiene dicho que los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial. Y, en este sentido, cabe referir que la condición de consumidor hipervulnerable comprende a todas aquellas personas humanas que, por razón de su edad, estado físico o mental, o circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales se enfrenten a especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos en la relación de consumo (ver PICASSO, Sebastián y SAENZ, Luis R., Tratado de Derecho de Daños, Ed. La Ley, Buenos Aires, Tomo I).-

Siguiendo esta línea, y en relación a este específico campo práctico, Gabriela Abad y José María Conzoli coinciden en señalar que los adultos mayores al no ser nativos tecnológicos, suelen estar más expuestos a este tipo de estafas relacionadas con los ciberdelitos, por lo que se requiere por parte de los proveedores de bienes y servicios un refuerzo de las medidas de protección y contemplación de esta particular situación al momento de analizar los reclamos que pudieran originarse en consecuencia (ABAD, Luis R. y CONZOLI, José María, Personas vulnerables, personas en situación de vulnerabilidad e hipervulnerables, en La vulnerabilidad en los procesos judiciales, PEYRANO, Jorge (Dir.), ESPERANZA, Silvia (Coord.), Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2024, pág. 547).-

El daño moral como afectación de espíritu de quien fuera víctima y que se viera obligada a litigar, siendo los herederos quien a la postre prosiguieran el trámite, considerando la situación de angustia y vulnerabilidad de una persona jubilada que se vio en su momento perturbada espiritualmente por esta situación no provocada por ella y confiando en la seguridad que debería haber brindado una entidad bancaria, estimo como prudente elevar la cifra de daño moral y fijarla en la suma de pesos novecientos mil (\$ 900.000) (art. 165 del CPCC y su doctrina).-

En relación al daño punitivo traigo aquí un precedente de este Tribunal en Causa 3703/2019 con el primer voto de mi distinguido colega Dr. Roberto Degleue quien señalara conceptos que aquí voy a aplicar:

*"El art. 52 bis de la ley 24.240, incorporado por la ley 26.361 (B.O. del 7-IV-2008), establece que: "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".-*

*La norma es clara en cuanto como requisito exigible para su aplicación indica que el proveedor no cumpla sus obligaciones que tanto la ley como el contrato le imponen para con el consumidor. "Esta disposición, apartándose de las sugerencias efectuadas a nivel doctrinario, no exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Sólo dispone que procede cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales" (conf. Lorenzetti, Ricardo L., Consumidores, 2ª ed., Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, págs. 562/563; Mosset Iturraspe, Jorge y Wajtraub, Javier H., Ley de Defensa del Consumidor, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2008, págs. 278/279; Fernández, Raymundo L.; Gómez Leo, Osvaldo R. y Aicega, María Velentina, Tratado Teórico-Práctico de Derecho Comercial, Abeledo Perrot, t. II-B, Buenos Aires, 2009, pág. 1197; Conclusiones de la Comisión 10, XVII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Santa Fe, 1999, publicadas en Congresos y Jornadas Nacionales de Derecho Civil, ed. La Ley, pág. 196)".-*

*"Es que el Banco demandado por su calidad profesional debió ser más diligente en solucionar el conflicto al que por su accionar hizo que la relación contractual, la que debía llevarse en buenos términos y con debida diligencia, sino que por el contrario realizando los actos reprochables que enunciara el juez de grado, incluso a llevar un proceso adelante, negando todo lo que se expusiera en demanda, pero no aportando de su parte prueba que pueda rebatir los hechos, pese a que se encontraba en mejor posición precisamente por ser su calidad profesional esperable de una entidad financiera de renombre".-*

*"Cabe tener en cuenta que: "El instituto del daño punitivo abastece tres funciones: I) sancionar al causante de un daño inadmisibles; II) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos provenientes de la actividad dañosa, III) prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares al que mereciera la punición (CC0203 LP 124158 RSD-229-18 S 25/10/2018 - Carátula: Chacon Damián Esteban c/ Plan Ovalo S. A. de ahorro para fines determinados y otros s/ Daños y Perj. Incump. contractual (exc. estado) - sumario Juba:B356893). Al respecto, en las Jornadas Nacionales de Derecho Civil realizadas en la ciudad de Santa Fe en septiembre de este año, la Comisión 4 sobre "Daño Punitivo" concluyó por despacho unánime que: "Los daños punitivos tienen finalidad preventiva, disuasoria y sancionatoria".-*

*La procedencia del art. 52 bis de la ley 24240 tiene su respaldo en la garantía protectoria establecida por el art. 42 de la Constitución Nacional en cuanto dispone que "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo a la protección de su salud, seguridad, e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y de trato equitativo y digno".-*

*En este contexto, frente al incumplimiento del deber de seguridad por parte de la entidad financiera, la condición de sujeto hipervulnerable del actor que exigía que la entidad bancaria como proveedora le brindase una respuesta rápida y efectiva ante la problemática sufrida, la negativa a componer el conflicto extrajudicialmente cuando existe una línea jurisprudencial y doctrinaria predominantemente mayoritaria -incluso en nuestro departamento con fallos que han seguido este temperamento en circunstancias análogas como hemos señalado ut supra-, la pluralidad de afectados que ha habido y sigue habiendo en virtud de este tipo de modalidad delictiva -circunstancia que constituye en el estado actual un hecho público y notorio que me exime de toda actividad probatoria-, la censurable ventaja patrimonial que al Banco demandado le reportaba mantener una actitud indiferente frente a este tipo de actos delictivos por cuanto obtiene colateralmente una utilidad lucrativa a partir del otorgamiento de préstamos financieros, la pasividad de la parte demandada frente a los diferentes reclamos formulados por el actor (ver declaraciones testimoniales de Hugo Julián Elías y Ernesto Zorzi quienes coincidieron en que el Banco no brindó respuesta a los reclamos formulados por la parte actora), más el resto de las valoraciones que se desprenden de mi análisis y que no habré de reproducir nuevamente en honor a la brevedad expositiva, propicio el acogimiento del daño punitivo fijando el importe de pesos cinco millones \$ 5.000.000 (arts. 165, 384, 375 y ctes del CPCC)".-*

*Trátase de conceptos que han de ser aplicados en la especie, adunando a ello que la damnificada era una jubilada de avanzada edad y que se califica realmente como sujeto hipervulnerable, la circunstancia de haber contratado con una entidad bancaria que tenía un deber mayor de diligencia para con ella, una relación de consumo donde las fuerzas de negociación están en cabeza del Banco demandado y todas las demás circunstancias meritadas que conllevan a confirmar la procedencia de la multa civil y la cifra dada.-*

*El daño patrimonial ha sido fijado por el aquo tomando la suma de pesos cinco mil setecientos (\$ 5.700) equivalente a la diferencia entre el crédito otorgado y la suma efectivamente entregada a la actora, quedando probado que la misma a instancias de un empleado del banco demandado suscribió una solicitud de crédito por a cantidad de \$ 15.709,20 y que recibió sólo \$*

10.000, habiéndose apropiado de la diferencia el agente de la entidad. También se evaluó que la actora no incumplió las obligaciones asumidas como consecuencia del préstamo, siendo atinado la motivación dada por el aquo en valorar la magnitud del daño en el efectivo menoscabo experimentado por la demandante de \$ 5.700 ratificándose desde aquí la cifra dada en primera instancia (arts. 1737, 1738 y ccs del CCC).-

Los agravios traídos no conmueven el razonamiento del operador para modificar como pretenden la admisibilidad y cuantificación de los dado.-Con los accesorios que habrán de calcularse a partir de la mora (13/09/2019 fecha del hecho) y hasta su efectivo pago, conforme la tasa activa para restantes operaciones en pesos que percibe el Banco de la Provincia de Buenos Aires aplicable en los distintos períodos de aplicación (art. 768 gravia de “la presunción parcial y subjetiva del a quo cuando manifiesta que mi parte tenía conocimiento del reclamo en el acto de la mediación prejudicial”, sosteniendo que en “la etapa de mediación rige el principio de confidencialidad de la ley 13951 art.1, por lo que SS no puede saber lo que aconteció en dicha etapa”.-

Yerra la contraparte en su análisis.-

La condena decidida por el aquo no viene sostenida sólo en la motivación propuesta por la demandada en el punto a) en tanto si bien durante la etapa de mediación rige el principio de confidencialidad, resulta incuestionable que para el momento en el que se desarrolló la audiencia de mediación de fecha 28/09/2020, la entidad bancaria se encontraba en conocimiento asertivo y preciso de los hechos que dan origen a la litis y del desenvolvimiento abusivo e ilícito del personal bancario que actuaba bajo su dependencia. La carta documento OCA CAA63170138, remitida por Banco Supervielle S. A. a su empleada Mariel Luján González en fecha 03/01/2020, da cuenta de lo expuesto.-

No existe aquí una presunción, sino un hecho probado, tanto conocimiento tenía Banco Supervielle S. A. de la situación experimentada por la Sra. Carmen Noya que la invocó como causal para despedir a su empleada. Entonces el reproche deducido en los agravios no es atendible.-

Por las razones dadas, citas legales de referencia y con el alcance indicado,

### **VOTO POR LA AFIRMATIVA**

A la misma cuestión el señor Juez Roberto Degleue por análogos fundamentos votó en el mismo sentido.-

A la segunda cuestión la señora Jueza Graciela Scaraffia dijo: De conformidad al resultado habido al tratarse la cuestión precedente, estimo que el pronunciamiento que corresponde dictar es:

Acoger parcialmente el recurso de apelación de la parte actora, en punto al daño moral el que se fija aquí en el importe de Pesos novecientos mil (\$ 900.000), confirmando en todo lo demás la sentencia apelada.-

Rechazar el recurso de apelación deducido por la parte demandada.-

Costas a la demandada (art. 68 del CPCC y su doctrina).-

Diferir la regulación de honorarios de letrados hasta tanto obre en autos liquidación firme (art. 51 ley 14.967).-

### **ASI LO VOTO.**

A la misma cuestión el señor Juez Roberto Degleue por análogos fundamentos votó en el mismo sentido.-

Con lo que terminó el presente Acuerdo, dictándose la siguiente;

### **S E N T E N C I A:**

Acoger parcialmente el recurso de apelación de la parte actora, en punto al daño moral el que se fija aquí en el importe de pesos novecientos mil (\$ 900.000), confirmando en todo lo demás la sentencia apelada.-

Rechazar el recurso de apelación de deducido por la parte demandada.-

Costas a la demandada (art. 68 del CPCC y su doctrina).-

Diferir la regulación de honorarios de letrados hasta tanto obre en autos liquidación firme (art. 51 ley 14.967).-

Regístrese. Notifíquese por Secretaría (Ac. 4013 SCBA) remitiéndose copia digital de la presente sentencia a los domicilios electrónicos de las respectivas partes. Devuélvase.-

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



SCARAFFIA Graciela Hilda  
JUEZ

DEGLEUE Roberto Manuel  
JUEZ

MOREA Adrian Oscar  
SECRETARIO DE CÁMARA

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^