

**Datos del Expediente**

**Carátula:** BONOMI, FERNANDA MARIEL C/ BANCO HIPOTECARIO S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

**Fecha inicio:** 06/08/2024

**N° de Receptoría:** BB - 9488 - 2020

**N° de Expediente:** 163939

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

**Pasos procesales:**

Fecha: 03/12/2024 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - ( FIRMADO )

[Anterior](#)03/12/2024 13:38:44 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

**REFERENCIAS**

**Domicilio Electrónico de la Causa** 23220535479@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

**Domicilio Electrónico de la Causa** 27316116065@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

**Funcionario Firmante** 03/12/2024 13:38:44 - RESTIVO Marcelo Osvaldo - JUEZ

**Funcionario Firmante** 03/12/2024 13:53:28 - KALEMKERIAN Fernando Carlos - JUEZ

**Funcionario Firmante** 04/12/2024 08:21:01 - GARCIA BAMBILL Emiliano Agustin - AUXILIAR LETRADO DE CÁMARA DE APELACIÓN

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

**Fecha de Libramiento:** 04/12/2024 08:21:00

**Fecha de Notificación** 04/12/2024 08:21:00

**Notificado por** GARCIA BAMBILL EMILIANO AGUSTIN

-- REGISTRACION ELECTRONICA

**Año Registro Electrónico** 2024

**Código de Acceso Registro Electrónico** 090A7835

**Fecha y Hora Registro** 05/12/2024 10:09:19

**Número Registro Electrónico** 240

**Prefijo Registro Electrónico** RS

**Registración Pública** SI

**Registrado por** RAMIREZ LUCIANO

**Registro Electrónico** REGISTRO DE SENTENCIAS

**Texto del Proveído**

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

Expediente Nro. 163939

En la ciudad de Bahía Blanca, provincia de Buenos Aires, en la fecha resultante del último certificado de firma digital, reunidos los señores Jueces de la Sala Uno de la Excma. Cámara Primera de Apelación en lo Civil y Comercial de este Departamento Judicial, doctores Fernando C. Kalemkerian y Marcelo O. Restivo, para dictar sentencia en los autos caratulados: "**BONOMI, FERNANDA MARIEL C/ BANCO HIPOTECARIO S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)**", y practicado el sorteo pertinente (arts. 168 de la Constitución de la Provincia y 263 del Código Procesal), resultó que la votación debe tener lugar en el siguiente orden: Dres. Kalemkerian y Restivo, resolviéndose plantear y votar las siguientes

## CUESTIONES:

1°) ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada de fecha 13 de junio de 2024?

2°) ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

## VOTACIÓN

### A LA PRIMERA CUESTION EL SEÑOR JUEZ DOCTOR KALEMKERIAN, DIJO:

I. Fernanda Bonomi reclamó a Banco Hipotecario S.A. indemnización de daños y perjuicios con motivo del menoscabo que le provocó su accionar. Indicó que el demandado le reclamó, a su juicio, de manera infundada, saldos pendientes de pago de la tarjeta de crédito VISA N° 20795159299 por él emitida.

Agregó que, frente a la falta de respuesta ante los reclamos realizados al personal del Banco y la toma de conocimiento de que desde julio de 2019 la demandada la había informado en bases de datos crediticios (Veraz, Nosis y Central de Deudores del BCRA), decidió presentar una denuncia ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de esta ciudad el 17/10/2019. Relató que en la audiencia del día 23/10/2019 el accionado ofreció la baja de la tarjeta de crédito y borrar inmediatamente su información en BCRA y Veraz - incluyendo en este último el histórico -. Por su parte solicitó la baja de la tarjeta de crédito con saldo cero desde diciembre de 2018 con el informe de morosidad histórico del BCRA realizado desde esa fecha en forma retroactiva, sumando el reintegro del saldo debitado incorrectamente más los intereses correspondientes hasta el día efectivo del pago, frente a lo cual el apoderado del Banco solicitó un cuarto intermedio por carecer de instrucciones.

En la nueva audiencia del 12/11/2019 el Banco reiteró su ofrecimiento dejando a salvo que la suma requerida fue reintegrada en diciembre de 2018, solicitándole la actora que la rectificación en el histórico del BCRA sea realizada a partir de mayo del 2019 a ese día, tiempo en el que no hubo relación contractual por la tarjeta de crédito.

Explicó que volvieron a reunirse en fecha 4/02/2020 a fin de verificar el cumplimiento de la obligación asumida por el Banco. Afirmó que este no sólo continuó incumpliendo con lo acordado, sino que su situación se agravó al alcanzar, en Veraz y BCRA, la categoría 5 "deudor irrecuperable", antecedente crediticio notificado por la propia entidad vía correo electrónico en fecha 26/08/2020.

Relató que en fecha 11/12/2020 recibió una carta documento en la que se la intimó dentro del plazo de 72 horas hábiles a cancelar el monto adeudado de \$4528,46 en relación a la Tarjeta de Crédito N° 20795159299.

Por su parte, y en lo que nos interesa, Banco Hipotecario S.A. negó ser responsable de la inclusión de Bonomi en los sistemas de informes crediticios, al ser ésta información tomada directamente del Banco Central. Finalmente dijo no haber incumplido acuerdo alguno respecto de los plazos convenidos para borrar los antecedentes históricos, sino que realizó los trámites

administrativos correspondientes ingresando la información a las bases del BCRA desligándose de los tiempos que transcurren internamente dentro de aquella entidad para cumplir tal fin.

La jueza *a quo* hizo lugar a la demanda. Reconoció el daño moral por pesos un millón (\$ 1.000.000) y daños punitivos en la suma de pesos tres millones (\$ 3.000.000). A su vez rechazó el reclamo por daño material al no encontrar configurados sus presupuestos, e impuso las costas del proceso a la demandada vencida.

II. Contra ese pronunciamiento se alzó la demandada, remedio que se le otorgó en relación, exponiendo sus críticas en la p.e. de fecha 3/7/2024 y que fue replicada por la actora el día 27/7/2024.

Señala que, con relación a los daños punitivos, la sentencia en crisis equivoca su enfoque por ser de aplicación sumamente restrictiva y excepcional. Encuentra el monto de condena desmesurado y manifiesta que no se cumplen los requisitos para su aplicación y menos en lo que respecta a su cuantificación.

Protesta contra la reparación del agravio moral. Admite que al ser derivado de la responsabilidad contractual queda librada al arbitrio del Juez quien libremente apreciará su procedencia, pero destaca que se debe conceder con cierta estrictez y es a cargo de quien lo reclama su prueba concreta. Sigue su razonamiento remarcando que el peticionante, además de probar la existencia del agravio, debe probar, de alguna manera, su cuantía o, cuanto menos, que se configuran las pautas de valoración necesarias para permitir al juzgador proceder a su determinación, porque de otra manera la indemnización podría configurar una confiscación o enriquecimiento sin causa a favor del reclamante. Cita jurisprudencia en su apoyo.

Concluye en que se debe revocar la sentencia o disminuir los importes tanto del daño moral como del daño punitivo en virtud de que no existió ningún tipo de beneficio económico para la demandada.

III. Invertiré el orden de los agravios y abordaré en primer lugar lo relativo al daño moral.

Es cierto que en el ámbito de la responsabilidad contractual la ocurrencia de esta clase de perjuicio debe ser suficientemente acreditada pues, a diferencia de lo que sucede en la órbita extracontractual, en principio, no cabe presumirlo *in re ipsa*. De allí que quien lo invoca debe acreditar no sólo su existencia sino que ha excedido las simples molestias propias de todo incumplimiento contractual, aventando reclamos que respondan a una excesiva susceptibilidad o carezcan de significativa trascendencia jurídica (S.C.B.A., *in re "Bernard"*, Ac. 56.328 del 05/08/1997, JUBA).

En este proceso, sin embargo, el daño moral se encuentra suficientemente justificado por vía indiciaria (art. 163, inc. 5°, Código Procesal Civil y Comercial) dada la cantidad de circunstancias adversas que tuvo que atravesar la accionante debido al actuar negligente de la demandada.

Como resulta de las constancias de autos - prueba documental agregada en el escrito postulatorio que no ha sido controvertida - innegables fueron los inconvenientes a los que tuvo que hacer frente la actora.

En efecto, según surge de la denuncia, así como de las actas de mediación efectuadas ante la O.M.I.C. que obran adjuntas a la demanda, la actora reclamó insistentemente la baja de la tarjeta (sin deuda alguna) y la eliminación de los antecedentes históricos negativos tanto en Veraz como en el BCRA, y no obtuvo un resultado satisfactorio pese al compromiso asumido en sede administrativa por el representante de la accionada.

No hay dudas de que los disgustos sufridos por la reclamante fueron provocados por las frustrantes tratativas que mantuvo con la entidad además de la pública e injustificada exposición como deudora. No solo habrán afectado su estado de ánimo, sino también sus legítimas expectativas a obtener una rápida solución del conflicto. Todo ello torna procedente una reparación para aminorar el daño infligido (art. 1738 del CCCN).

En base a lo reseñado corresponde decidir si es correcto el importe determinado en primera instancia.

A pesar de no contar con parámetros objetivos, lo cual dificulta su cuantificación, y como ya ha dicho en otro pronunciamiento de esta misma Sala mi estimado colega, Dr. Restivo (v. "Moro, Favio Adrián c/ Banco Itau Argentina S.A. s/ Daños y perj. incump. Contractual (exc. Estado)", expte. 159.839, del 23/03/2023), el art. 1741 del CCCN brinda como pauta de valoración satisfacer el "costo de reversión". Lo que busca es que la actora pueda acceder a bienes, productos, servicios o emprendimientos que, de alguna manera, equilibren las consecuencias negativas que debió atravesar durante aproximadamente 5 años hasta lograr una respuesta favorable a su petición.

La indemnización que finalmente se otorgue a la damnificada debe estar basada en los placeres concretos con los que suele deleitarse, los que a su vez son utilizados como una pauta para lograr, en la mayor medida de lo posible, un nivel alto de objetividad en la difícil tarea de fijar una indemnización justa.

Teniendo presente que Bonomi se dedica al ejercicio de la abogacía, se puede conjeturar que su estilo de vida encuadra, al menos, en el que lleva adelante la clase media de nuestro país. A estos efectos considero que un fin de semana "largo" de vacaciones en un punto turístico nacional podría compensar los sinsabores sufridos. Si bien el monto otorgado podría ser utilizado a otros fines, no debe perderse de vista que esta es una mención referencial, al solo efecto de justificar la suma de dinero otorgada para cumplir con la finalidad satisfactoria buscada.

A lo dicho anteriormente se puede acceder con la suma de pesos un millón (\$ 1.000.000) fijada por la Jueza *a quo* en el pronunciamiento recurrido, por lo que propongo su confirmación.

**IV.** Por último, trataré los daños punitivos.

Es sabido que, más allá de la criticada amplitud en la redacción del artículo 52 bis LDC, existe un consolidado consenso doctrinario y jurisprudencial en punto a que no basta un simple y objetivo incumplimiento contractual para aplicar la multa prevista por la ley consumeril. Tal incumplimiento, como presupuesto de procedencia de la sanción, debe ir acompañado de un propósito deliberado de obtener un rédito o beneficio injusto, enancado en un especulativo cálculo costo-beneficio derivado del coeficiente de litigiosidad exhibido por un universo dado de consumidores perjudicados.

Se trata, entonces, de condenar a pagar sumas de dinero que se suman a las indemnizaciones acordadas para compensar los daños efectivamente experimentados por el concreto damnificado, y que están destinadas a punir esa grave inconducta del proveedor, y a prevenir un comportamiento suyo similar en el futuro, al internalizar de ese modo los costos que buscaba difuminar entre todos los así dañados (PIZARRO, Ramón D., "Daños punitivos" en Derecho de Daños, segunda parte, La Rocca B.A., 1993, págs. 291-292).

En este sentido, considero que la conducta de la encartada alcanza el nivel de reprochabilidad requerido para la imposición de una sanción disuasoria y ejemplificativa de tal laya, ya que es patente el alto grado de desatención que sufrió la actora.

Debemos recordar que este proceso nace justamente por el accionar ostensiblemente vejatorio y contradictorio al ordenamiento consumeril del Banco sancionado quien no demostró compromiso al momento de brindar respuesta a los numerosos reclamos de la actora, obligada a vagar por distintas instancias sin haber obtenido una solución, lo que no se compadece con el estándar de atención y trato digno que todo proveedor debe garantizar al consumidor y, a mi modo de ver, justifica la concesión del rubro (art. 42 CN; arts. 8 bis y 52 LDC).

Descartada por la Magistrada de grado el uso de fórmulas solo nos queda evaluar discrecionalmente si es o no correcto el monto fijado en la anterior instancia. Atenderé a "la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" - que son las únicas y raquílicas pautas contenidas en el art. 52 bis de la ley 24.240 -, a las que pueden añadirse otras formuladas por la doctrina para especificarlas y que resultan de la finalidad misma del instituto (arts. 1 y 2 CCyC).

La conducta de la demandada (cercana al dolo) representó una objetiva contradicción a las pautas de comportamiento que impone la ley 24.240 a los prestadores de servicios - en este caso servicios bancarios - con sus clientes. La operatoria devino en el cobro de la membresía, su posterior rectificación y compromiso incumplido de liberar a la accionante de su inclusión en los listados de deudores morosos y sus consecuencias.

Así, computando la particular naturaleza sancionatoria y preventiva de la figura, sobre la base de las precedentes consideraciones, correspondería confirmar, en mi opinión, la multa fijada en la anterior instancia de pesos tres millones (\$ 3.000.000).

En consecuencia, doy mi voto por la AFIRMATIVA.

El señor Juez Doctor Restivo, por iguales fundamentos vota en igual sentido.

**A LA SEGUNDA CUESTION EL SEÑOR JUEZ DOCTOR KALEMKERIAN, DIJO:**

Atento el resultado arribado en el tratamiento de la primera cuestión corresponde confirmar el pronunciamiento apelado, en cuanto fuera materia de agravio. Con costas dealzada al apelante vencido (art. 68 CPCC).

Así lo voto.

El Señor Juez Doctor Restivo, por iguales fundamentos vota en igual sentido.

Por lo que se

**SENTENCIA**

**AUTOS Y VISTOS: CONSIDERANDO:** Que en el acuerdo que antecede ha quedado resuelto que la sentencia apelada se ajusta a derecho en lo que ha sido materia de agravio (art. 42 CN, arts. 1738, 1741 y ccdantes. Cod. Civ. y Com, arts. 8 bis, 52 y 52 bis de la ley 24.240, arts. 163 inc. 5° y ccdantes. del CPCC).

**POR ELLO,** se la confirma, con costas de alzada al apelante vencido (art. 68 CPCC), difiriéndose la regulación de honorarios profesionales hasta que exista base para su determinación.

Hágase saber y devuélvase.

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



RESTIVO Marcelo Osvaldo  
JUEZ

KALEMKERIAN Fernando Carlos  
JUEZ

GARCIA BAMBILL Emiliano Agustin  
AUXILIAR LETRADO DE CÁMARA DE  
APELACIÓN

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