

Datos del Expediente

Carátula: DIAZ MARIO ALBERTO C/ BANCO FRANCES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 07/09/2022 **N° de Receptoría:** JU - 7544 - 2018 **N° de Expediente:** JU - 7544 - 2018

Estado: Fuera del Organismo

Pasos procesales: Fecha: 17/11/2022 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA

[Anterior](#)17/11/2022 10:26:19 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiete](#)

REFERENCIAS

Año Registro Electrónico 2022

Cargo del Firmante SECRETARIO DE CÁMARA

Código de Acceso Registro Electrónico 1F70B01A

Domicilio Electrónico 20136125258@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico 20177488497@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

Domicilio Electrónico JMASTORILLI@MPBA.GOV.AR

Fecha de Libramiento: 17/11/2022 10:39:37

Fecha de Notificación 18/11/2022 00:00:00

Fecha y Hora Registro 17/11/2022 10:32:45

Funcionario Firmante 17/11/2022 09:49:19 - GUARDIOLA Juan Jose - JUEZ

Funcionario Firmante 17/11/2022 09:49:30 - CASTRO DURAN Ricardo Manuel - JUEZ

Funcionario Firmante 17/11/2022 10:02:20 - VOLTA Gaston Mario - JUEZ

Funcionario Firmante 17/11/2022 10:26:18 - SANTANNA Cristina Lujan - SECRETARIO DE CÁMARA

Notificado por Santanna Cristina Luján

Número Registro Electrónico 311

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por Santanna Cristina Luján

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Sentido de la Sentencia CONFIRMA

Texto del Proveído

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

%008*è1è&9Z(EŠ

241000170006255808

Expte. n°: JU-7544-2018 DIAZ MARIO ALBERTO C/ BANCO FRANCES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

En la ciudad de Junín, a la fecha que resulta de la suscripción de la presente (ac. 3975 S.C.B.A.), se reúnen en Acuerdo Ordinario los Señores Jueces de la Excm. Cámara de Apelación en lo

Civil y Comercial de Junín, Doctores JUAN JOSE GUARDIOLA, RICARDO MANUEL CASTRO DURAN y GASTON MARIO VOLTA, en causa n° JU-7544-2018 caratulada: "DIAZ MARIO ALBERTO C/ BANCO FRANCES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)", a fin de dictar sentencia, en el siguiente orden de votación, Doctores: Guardiola, Castro Durán y Volta.-

La Cámara planteó las siguientes cuestiones:

1a.- ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada?

2a.- ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A LA PRIMERA CUESTION, el Señor Juez Dr. Guardiola, dijo:

I.- En la sentencia dictada el 22/6/2022 la Sra. Jueza Dra. Daniela Ragazzini hizo lugar a la demanda que entabló Mario Alberto Díaz condenando al BBVA Banco Francés a abonarle la suma de \$ 200.421,01, en concepto de daño emergente \$421,01, daño moral \$80.000 y daño punitivo \$120.000, con más intereses y costas.

El pronunciamiento recae en el proceso iniciado frente a un reclamo extrajudicial que efectuó el Banco y que dio lugar a que el actor por un acuerdo con la agencia de cobranzas Cordial Collección SA por \$ 14.172,97 de deuda y \$ 2.571,03 (Total \$16.744), abonara 3 cuotas - mensuales y consecutivas a partir de noviembre de 2017- de \$ 5.685 c/u (Total \$ 17.055), cuando la deuda con la entidad bancaria a la luz de la pericia contable practicada era de \$14.059,96 (\$ 3.129,92 por cuenta corriente y \$ 10.390,04), importe que con los honorarios mencionados arrojaba la suma de \$ 16.630,99.

Sobre esa base determinó la sentenciante el daño emergente -lo abonado en exceso- por la diferencia entre \$ 17.055 y \$ 16.530,99 (que arroja la suma de \$ 424,01 y no la consignada de \$ 421,01).

Consideró procedente el reclamo por daño moral y punitivo en razón del incumplimiento de los deberes de información y trato digno por parte de la demandada en el marco de la relación de consumo (arts. 42 CN, 1092 a 1094 CCCN, 8 bis y 52bis LDC, Comunicación BCRA A 6664 del 5/4/2019), al no haber brindado un informe claro, detallado y preciso de la deuda y obligado al actor a realizar múltiples gestiones en la entidad bancaria, la agencia de cobranzas y la OMIC con motivo de la situación conflictiva de autos, al no brindarle una respuesta rápida con información adecuada y veraz.

Apeló el Dr. Blas Quintanal, en representación del BBVA Banco Francés S.A. (presentación del 1/7/2022)

Llegadas las actuaciones a este Tribunal y puestas en estado, expresó sus agravios el 27/9/2022.

La crítica hace centro en lo que se refiere al daño emergente en que la diferencia es de solo \$113,01 y no de \$ 421,01, ya que la deuda informada era de \$ 16.744 y se elevó a \$ 17.055 al abonarse en tres cuotas.

Sostiene que en virtud de lo reclamado en la demanda (\$ 12.651) y la mala fe puesta de manifiesto en la negativa de ser titular de una cuenta corriente (cuando de las probanzas producidas resultó ser cliente por los productos de Libretón Plus), siendo que la deuda era genuina y procedente, la demanda debe ser rechazada. Considera que no puede responsabilizarse al Banco por incumplimiento del deber de información ante la inexistencia de un efectivo perjuicio por esa escasa diferencia, ni mucho menos receptarse los rubros de daño moral y punitivo, y menos por las sumas fijadas, ya que de esa forma se consagraría un enriquecimiento injusto del damnificado.

Ejerció su derecho a réplica el actor resistiendo la impugnación el 6/10/2022.

Conferida vista al Sr. Fiscal de Cámaras - arts. 52 ley 24.240, 27 ley 13.133- se expide proponiendo la confirmación de la sentencia (ver presentación del 12/10/2022)

Firme el llamado de autos para sentencia del 19/10/2022 se está en condiciones de resolver (art. 263 CPCC)

II.- En esa labor, corresponde comenzar por la determinación de lo abonado en exceso.

Se pretende su reducción sobre la base del costo de financiación en 3 cuotas de la deuda informada (\$ 16.744), por lo que considera erróneo se calcule sobre el monto final abonado (\$ 17.055).

Este agravio no puede ser recibido.

No solo se conculcaría el principio de congruencia (arts. 34 inc. 4, 163 inc. 6 y 266 CPCC) toda vez que al contestarse la demanda (ver fs. 54/59) en ningún momento se indicó que la conformación del importe percibido tuviese como causa la financiación del saldo informado, sino que además el incremento carecería del apoyo documental exigido por los art. 36 LDC y 1389 CCCN.

Dicho esto y teniendo en cuenta que cualquiera sea la entidad de lo pagado en exceso determina la procedencia de la acción de repetición , paso a ocuparme de la admisión y cuantificación de los otros daños reclamados.

III.- A tal efecto, conviene recordar que *"El deber de información y su correlativo derecho de acceso a la información —en la relación de consumo— tiene raigambre constitucional, pues el art. 42 de la CN, al enumerar el catálogo de derechos que amparan al consumidor, específicamente tutela el acceso a una información que se encuentra calificada como "adecuada" y "veraz". Por otra parte, cabe destacar que el fundamento de la obligación de informar —como deber accesorio de conducta — también se deriva del principio de la buena fe, consagrado en los arts. 9º, 729 y 961 del Cód. Civ. y Com., y en los requisitos del acto voluntario lícito. Esto último en la medida en que la existencia de un desequilibrio informativo afecta el discernimiento, la intención y la libertad necesarios para contratar válidamente. En el ámbito de la normativa infraconstitucional puede destacarse en primer término la propia ley 24.240 reformada, la cual en su art. 4º dispone que el proveedor está obligado a suministrar información cierta, clara y detallada, gratuita y de fácil*

comprensión; la que debe referirse a todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que se proveen.....Lorenzetti, luego de afirmar —tomando ideas pertenecientes al análisis económico del derecho— que se trata de un deber de bajo costo económico y eficaz, lo conceptúa en los siguientes términos: "Desde un punto de vista normativo es el deber jurídico obligacional de causa diversa que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa involucrada en la prestación o atinente a actividades susceptibles de causar daños a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dichos datos". Por su parte, Stiglitz postula su definición de la siguiente manera: "El deber de informar constituye una obligación legal, fundada en una regla accesoria de conducta, cuyo contenido consiste en cooperar desde la etapa de tratativas con quien se halla disminuido, con relación a la persona que dispone de esa información". En último término merece destacarse la conceptualización brindada por Ammirato, que asigna al deber de informar la característica de ser una obligación concreta y específica que el proveedor de bienes y servicios tiene a su cargo: "El deber de informar es una obligación concreta y específica del empresario de suministrar al consumidor una información veraz y completa sobre precios, calidades, cantidades, composición, características y condiciones de los productos y servicios, objeto del contrato, del contenido de este, y de la modalidad en su caso, con arreglo a la cual se celebra y las obligaciones que mediante el asume". Sintetizando las definiciones hasta aquí brindadas, podemos decir que este deber de informar constituye una obligación legal e integra los llamados deberes accesorios de conducta. Tiene fuente constitucional y legal, y se proyecta en las etapas previas a la formalización de la relación contractual, en donde el consumidor debe ser enterado de aquellos datos que hagan a la invalidez del contrato, vicios de la cosa, funcionalidad de la cosa y su servicio. El deber subsiste durante la ejecución del contrato y hasta su finalización, ya que busca en definitiva paliar el desequilibrio negocial con respecto a la información, existente entre el consumidor de bienes y servicios y el proveedor de ellos". (Vinti Angela M. "Derecho a la información y actividad bancaria" LALEY AR/DOC/920/2020)

"De similar modo el derecho a recibir un trato digno y equitativo encuentra su fundamento constitucional en el respeto a la dignidad de la persona como centro del ordenamiento jurídico, con su correlato en el art. 51 del Cód. Civ. y Com. En el marco de una relación de consumo, el "trato" que recibe el consumidor por parte del proveedor encuentra una doble faz: en primer lugar, la propia de la relación de consumo, cuya finalidad es satisfacer la necesidad y/o expectativa colocada por el consumidor en la relación entablada con el proveedor. Refiere, entonces, a los aspectos comerciales que ligan al consumidor en el plano contractual, en que hay una vinculación cierta y clara entre los sujetos intervinientes en la relación consumeril, traduciéndose así en la obligatoriedad del proveedor de informar en forma cierta, clara, detallada y gratuita todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que el mismo adquiere, así como las condiciones de comercialización (art. 4º, LDC), información que integra en forma absoluta la relación contractual, y que tiene por finalidad, por ejemplo, evitar "sorpresas" que generen costos no informados al consumidor. En segundo lugar, este trato digno que ha de dispensarse al consumidor, se proyecta a la faz precontractual y postcontractual, por dos razones: la primera, porque tanto la etapa de formación del contrato cuando la posterior a su ejecución son consecuencias de la relación jurídica entablada entre el consumidor y el proveedor, de lo que se desprende que las partes han de conducirse con buena fe y respeto por el otro polo negocial,

bajo pena de incurrir en responsabilidad por los daños y perjuicios que el accionar negligente, intempestivo y/o descuidado ocasionare al consumidor; la segunda, surge frente a que la misma ley coloca en cabeza del proveedor pautas de conducta de obligatoria observancia, al regular, por ejemplo, las condiciones de la oferta (art. 7º, LDC), o el deber de garantía (art. 11, LDC), que sin lugar a duda integran el derecho a recibir un trato digno por parte del consumidor. Es decir, la operatividad de derechos contenidos en el art. 42, CN, y reproducidos en la LDC, apuntan —en lo atinente al trato digno— a evitar que el proveedor de bienes y/o servicios se deslinde de sus responsabilidades, a limitar las posibilidades de abusos, de abandono al consumidor ante supuestos de conflictos, de deficiencia en los productos o servicios, a impedir que se le oculte qué se le vende en realidad, etcétera. Y esas condiciones de atención y trato digno a que refiere la ley, no son otras más que el trato como a un igual, con respeto por su condición humana, mediante —entre otras formas— el cumplimiento de las obligaciones legales que recaen sobre el proveedor, en la búsqueda del equilibrio de las partes en la relación jurídica. Desde este atalaya para un sector de la doctrina estas obligaciones determinan la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de "atribución objetiva", como son la ausencia o defectos en la información (art. 4º, LDC); la obligación legal de seguridad (art. 5º, LDC); el trato indigno; las prácticas abusivas, etc. Correlativamente se generarían daños autónomos y "propios del derecho del consumo". Consecuentemente la ausencia de información es el incumplimiento de la obligación legal de informar y es de responsabilidad objetiva y puede causar "solo" daño moral, es decir, no necesariamente puede estar ligada a un daño económico y solo puede causar una "molestia" (pérdida de tiempo, urgencia; colas; angustias, concurrir en varias oportunidades, comunicarse telefónicamente con dificultad, etc.), el solicitar el consumidor una información que debió serle dada" (la misma autora " Daño moral por incumplimiento de las obligaciones emergentes de la LDC" en: RDCO 299 , 1787)

Bajo estas pautas, no tengo dudas que si la demandada hubiera puesto oportunamente a disposición del actor la documentación que en forma clara y detallada diera cuenta de la contratación suscripta y de la composición del saldo deudor, no solo se hubiera cancelado con antelación sin generar gastos de cobranza, evitándose el reclamo en tratamiento sino que probablemente no habría existido la escasa diferencia con lo realmente adeudado, según fuese establecido pericialmente por la Ctdora. Marino (fs. 316/318 y presentaciones del 3/6/2021 y 6/5/2022).

Lejos está de haberse suministrado una información precisa de la deuda en las notificaciones de fs. 19 y 29 y de deparar un trato digno a quien fuera cliente a partir de la suscripción del paquete de productos denominado "Libretón Plus" desde noviembre de 2001 el remitir en forma casi inmediata la gestión de cobranzas a Cordial Coleccion SA sin una explicación personal, previa y suficiente, cuando el pago que efectuó el Sr. Diaz a posteriori revela que no se trataba de un incumplimiento pertinaz.

Se suma a ello que tampoco por intermedio de la agencia de cobranzas ni cuando se celebró la conciliación en la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor se le entregó la documentación respaldatoria de la deuda cancelada y que todavía se seguía alegando un saldo impago (ver fs. 82).

Así las cosas y sin dejar de señalar como hecho notorio el hostigamiento telefónico cuando no por vía de correos electrónicos que efectúan las agencias de cobranzas (art. 384 CPCC), entiendo que el negligente proceder de la proveedora de servicios bancarios reviste la gravedad suficiente para comprometer su responsabilidad no solo por la devolución de lo indebidamente cobrado sino también por el perjuicio extrapatrimonial ocasionado (arts. 1738 y 1741 CCCN) y la hace merecedora de la sanción del art. 52 bis LDC (arts. 1093, 1384 y conc. CCCN)

En relación al daño punitivo, debo puntualizar que importa una condena "extra" que se impone ante una conducta que se aparta gravemente de aquellos niveles de precaución deseables socialmente, con el fin no de indemnización compensatoria, sino como una sanción con fines ejemplarizantes, por lo que como indica Centenaro consiste en una multa civil que el consumidor puede obtener y cuyo importe no guarda relación con el daño que ha sufrido, en tanto encuadra en las funciones de prevención y punición de la responsabilidad civil cumpliendo un rol disuasivo ante el "grave menosprecio hacia los derechos ajenos" (Stiglitz Gabriel y Hernández Carlos A. Directores "Tratado de Derecho del Consumidor To. III p. 163)

En razón de lo expuesto y teniendo en cuenta la índole de los incumplimientos del Banco, la medida en que ha sido conculcado el interés legítimo del damnificado, las inferibles molestias ocasionadas, la satisfacción compensatoria que debe procurar la suma que se fija por el perjuicio extrapatrimonial y ante la imposibilidad legal actual de fijar otro destino a la sanción punitiva de modo que a la vez de tener efectos disuasivos evite un enriquecimiento injustificado del reclamante, tomando como razonables las pautas de los arts. 118 (decuplo de la ganancia obtenida) y 157 (de 1 a 5000 SMVM que a la fecha del fallo ascendía a \$45.540 Res 6/2022 Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el SMVM) del Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor es que propongo reducir las sumas fijadas por daño moral a \$ 35.000 y por daño punitivo a \$ 91.000.-

ASI LO VOTO.-

Los Señores Jueces Dres. Castro Durán y Volta, aduciendo análogas razones dieron sus votos en igual sentido.-

A LA SEGUNDA CUESTION, el Señor Juez Dr. Guardiola, dijo:

Atento el resultado arribado al tratar la cuestión anterior, preceptos legales citados y en cuanto ha sido materia de recurso: -artículo 168 de la Constitución Provincial-, estimo que

CORRESPONDE:

CONFIRMAR la atribución de responsabilidad y REDUCIR LAS SUMAS fijadas por daño moral a \$ 35.000 y por daño punitivo a \$ 91.000, ambos importes a la fecha de la sentencia de origen Costas de Alzada en un 75% a la demandada y en un 25% al actor(arts. 68 y 71 CPCC y 25 ley 13133). Difiérese la regulación de honorarios profesionales para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la ley arancelaria).

ASI LO VOTO.-

Los Señores Jueces Dres. Castro Durán y Volta, aduciendo análogas razones dieron sus votos en igual sentido.-

Con lo que se dio por finalizado el presente acuerdo, dictándose la siguiente **SENTENCIA**:

Por los fundamentos consignados en el acuerdo que antecede, preceptos legales citados y en cuanto ha sido materia de recurso -artículos 168 de la Constitución Provincial y arts. 266, 267 del CPCC, **se resuelve**:

CONFIRMAR la atribución de responsabilidad y REDUCIR LAS SUMAS fijadas por daño moral a \$ 35.000 y por daño punitivo a \$ 91.000, ambos importes a la fecha de la sentencia de origen Costas de Alzada en un 75% a la demandada y en un 25% al actor(arts. 68 y 71 CPCC y 25 ley 13133). Difiérese la regulación de honorarios profesionales para su oportunidad (arts. 31 y 51 de la ley arancelaria).

Regístrese, notifíquese automáticamente, conforme lo dispuesto por el art. 10 del Ac. 4013 SCBA. y oportunamente remítanse al juzgado de origen.-

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

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