

En la ciudad de General Roca, a los 21 días de junio de 2023. Habiéndose reunido en Acuerdo los Sres. Jueces de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, para dictar sentencia en los autos caratulados: "**BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO**" (Expte.n RO-10831-C-0000), venidos de la Unidad Jurisdiccional UNO, previa discusión de la temática del fallo a dictar procedieron a votar en el orden de sorteo practicado, transcribiéndose a continuación lo que expresaron:

EL SR. JUEZ DR. VICTOR DARIO SOTO, DIJO: Se han elevado los presentes autos, para el tratamiento de la apelación interpuesta en fecha 27/03/2023 09:41:17 hs., contra la sentencia de fecha 21

de marzo de 2023, concedida el 29 de marzo de 2023, sostenida con el memorial en 12/04/2023 06:07:06. Ordenado el traslado el día 13 de abril de 2023 se encuentra contestado el día 20/04/2023 12:41:27; como también para el tratamiento de la apelación interpuesta en fecha 28/03/2023 10:24:03 hs., contra la misma sentencia de fecha 21 de marzo de 2023. Apelación concedida en 29 de marzo de 2023. En 10/04/2023 12:14:29 presenta memorial, del que se corre traslado en 11 de abril de 2023, contestado el 18/04/2023 14:54:43.-

1.- La sentencia dictada en autos, decía en lo sustancial “,,, General Roca, 21 de marzo de 2023. ... II.- ANTECEDENTES: 1) Demanda interpuesta por la Sra. Beltrán Guillermina del Carmen - SEON 26/07/2021-: Comparece la actora por derecho propio, con patrocinio letrado e inicia demanda de daños y perjuicios contra Banco BBVA Argentina S.A, por la suma de \$5.600.000.- por infracciones en el marco de sistema protectorio del consumidor ante incumplimientos contractuales, del deber de información adecuada y veraz, del deber de trato digno, y de los daños y perjuicios causados a la reclamante, por información e imputación de una supuesta deuda que desconoce y que se presume su inexistencia por falta de información. Solicita asimismo se declare la nulidad total, y subsidiariamente parcial de la deuda y de su acto originario en caso de existir, conforme el Art. 36 de la Ley 24.240 reformada. Solicita que accesoriamente se condene a la demandada a entregar un certificado de libre deuda, y que se la condene a realizar la publicación de la condena en un diario de mayor importancia y circulación en la región. Relata que celebró un contrato de tarjeta de crédito con la demandada, la cual paga todos los meses de manera presencial. Sin

embargo y desde hace un tiempo, dejó de recibir los resúmenes de tarjeta de crédito, lo cual le impide saber los detalles de consumo y los montos a abonar. Ante dicha desinformación, por motivos que desconoce, desde el año 2020 recibe importantes deudas en su tarjeta, desconociendo su origen. Refiere que ante tal incertidumbre, en abril de 2021 concurrió al Banco para requerir información y los resúmenes de la tarjeta de crédito. Señala que en dicha oportunidad se sorprendió al enterarse de una refinanciación de deuda que en el resumen de tarjeta de crédito figura como “PLAN BCRA A7095”. Manifiesta que esta en total desconocimiento de la supuesta deuda, que jamás recibió notificación del Banco. Que luego de concurrir innumerables veces al Banco, no le han informado la deuda total, solo le han dicho que todo está en el resumen y que la deuda ronda los \$70.000.- Que ante tal información sin detalles sufrió mucho desconcierto, además de angustia e impotencia. Reitera que desconoce la deuda ya que jamás firmó algún documento de solicitud de crédito o refinanciación por el cual deba a la entidad demandada. Ante la falta de respuesta, en el mismo mes de abril de 2021 envió carta documento al ahora demandado, que transcribe. Que nunca obtuvo respuesta. Por tal motivo inició además mediación prejudicial obligatoria, a la que la demandada no compareció. Agrega que en mes de Mayo de 2021 el resumen a pagar llegó por la suma de \$49.295,40.-. Efectúa el encuadre jurídico en la normativa consumeril, agrega que la situación no puede subsumirse en ningún tipo de “error” excusable, sino que son actos repetidos, deliberados y totalmente voluntarios. Que su parte ha actuado de buena fe y con mucha paciencia, buscando en todo momento con absoluto respeto una salida conciliatoria. Sostiene que la demandada ha realizado conductas graves, en evidente trato indigno hacia la actora, sin haber brindado las soluciones oportunas que correspondían, retaceando información, incumpliendo su obligación de solucionar los requerimientos de la parte actora, configurando tales conductas lisa y llanamente incumplimientos contractuales y legales, afectando el Art. 42 de la Constitución Nacional y los Arts. 1, 2, 4, 8 bis, 40, 40 bis, 52 bis de la ley 24.240. Denuncia las prácticas abusivas y cuantifica los daños reclamados, por daño moral solicita la suma de \$500.000.- por daño punitivo solicita la aplicación de la fórmula Testa que describe, o en subsidio la suma de \$800.000.- por daño material solicita la devolución con intereses de lo percibido indebidamente, estimando tal concepto en la suma de \$100.000.- con más intereses. Solicita también que se ordene a la demandada retirar la información respecto de la actora de los Bancos de Datos como supuesta deudora. Funda en derecho, ofrece prueba, efectúa reservas y solicita se haga

lugar a la demanda, con costas. 2) Contestación de demanda de Banco BBVA Argentina S.A.- presentación de SEON 27/08/2021-: Se presenta por medio de apoderados a contestar la demanda en su contra. Efectúa la negativa de los hechos y contesta la demanda. Señala que el reclamo carece de fundamento fáctico como jurídico, que presenta inconsistencias. Que la actora afirma en su demanda que recibía y abonaba regularmente los resúmenes de su tarjeta de crédito, pero no es cierto que siempre pagaba de manera presencial los resúmenes, de hecho los generados en septiembre de 2020 fueron debitados los importes mínimos de su Caja de Ahorros N° 4170625, restando siempre un saldo mayor que quedaba a financiar. Que de acuerdo con la comunicación A 7095 los saldos impagos de las tarjetas debieron ser refinanciados de acuerdo a lo establecido por el Banco Central de la República Argentina. Señala que no era optativo para el BBVA, sino que todas aquellas tarjetas impagas eran incluidas por la autoridad de aplicación en el procedimiento de refinanciación. Que es el BCRA quien regula el mercado financiero, por lo que ante la mora de la actora, se aplicó la respectiva comunicación. Señala las inconsistencias en las que incurre la parte actora y refiere que si a todo evento consideró que no correspondía el cargo en el resumen de Octubre de 2020 debió hacer el "desconocimiento" previsto por el art. 26 de la Ley 25.065, reclamo que debió realizar dentro de los 30 días. Agrega que más allá de eso, el resumen estaba confeccionado de acuerdo a la normativa vigente y, el cargo que pretende cuestionar 6 meses después, es legítimo. Refiere a las cargas probatorias dinámicas y agrega que quien en mejor posición para probar debe hacerlo, por lo que la actora debiera haber acompañado el resumen de tarjeta con vencimiento en Septiembre de 2020 con su comprobante de pago. Ante tal omisión queda en claro que la actora no pagó el resumen la tarjeta en término y ello generó que se apliquen normas obligatorias y que, obviamente después de 6 meses, la deuda se incrementara. Refiere que no es cierto que la actora no obtuvo respuesta hasta abril 2021 no obtuvo respuestas, pues ella misma presentó una nota suscripta de puño y letra solicitando la cancelación de la refinanciación, reconociendo así que estaba en conocimiento de la aplicación de la Comunicación A 7095. Respecto a la falta de información, la actora es cliente de la sucursal Cipolletti, y sin embargo ha mandado su única carta a una sucursal distinta de la que es cliente, claramente al único efecto de generar error. Insiste en que la única responsable es la actora que ha incurrido en mora en el pago de su tarjeta y que no se configuran los presupuestos de responsabilidad civil. Respecto el "libre deuda" que la actora reclama señala que previo deberá abonar la deuda que mantiene por uso y

consumo de la Tarjeta de Crédito. Solicita la citación en calidad de tercero de Visa Argentina S.A, por ser empresas titulares del servicio de Tarjetas de Crédito. Funda en derecho, efectúa reservas y solicita el rechazo de la demanda, con costas. En fecha 30/09/2021, ante la oposición de la parte actora se resuelve la incidencia y se admite la citación como tercera de VISA ARGENTINA S.A.- 3) Contesta citación PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. en adelante VISA-presentación en SEON de fecha 21/12/2021-: Se presenta por medio de apoderados a contestar la citación ordenada. Relata el objeto de la pretensión de la actora y concluye que de los hechos descriptos le son ajenos quien emite, envía las tarjetas a los socios y los resúmenes es el banco emisor. Quien le cobra la deuda que la actora alega injustificada es el banco emisor BBVA. Que PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A., limita su actuación a realizar el procesamiento de datos de tarjetas de crédito emitidas en el país a favor de los emisores que la contratan y que explotan la marca VISA a partir de una licencia que otorga Visa Internacional, únicos con los cuales se vincula. Que la citación pretendida por la demandada está en el interés de esta de compartir responsabilidad en el hipotético e improbable caso que se haga lugar al reclamo. Describe el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito. Que de la base de datos del BCRA, donde no surge que PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A. se encuentre registrada como entidad financiera, así como tampoco figura en el Registro de Empresas No Financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra. Que PRISMA sólo procesa por cuenta y orden de los bancos, que son quienes las emiten Opone excepción de falta de legitimación pasiva debido a que Prisma no tiene ni tuvo relación alguna con la actora. Subsidiariamente refiere a la inexistencia de los presupuestos de la responsabilidad civil. Funda sobre la improcedencia de los daños reclamados. Funda en derecho, efectúa reservas ofrece prueba y solicita el rechazo de lademanda en su contra, con costas. , 4) Apertura y Clausura del periodo probatorio: En fecha 18/03/2022 se ordena la apertura a prueba del proceso, proveyendo la ofrecida por las partes.En 28/11/2022 se declara la negligencia de BBVA en la producción de la prueba confesional y pericial contable en extraña jurisdicción y se clausura el periodo probatorio En fecha 07/12/2022 se reservan los alegatos de la parte actora y de la tercera citada. En fecha 10/02/2023 dictamina en Ministerio Público Fiscal y en fecha 24/02/2023 pasan los presentes a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida. III.- FUNDAMENTOS-HECHOS Y DERECHO: 1) La cuestión a decidir: La actora, como consumidora, reclama al banco los daños y perjuicios por incumplimientos en los deberes de información adecuada y

veraz y trato digno ante una deuda en el resumen de su tarjeta. Por su parte, el Banco BBVA Argentina S.A afirma que la actora se encontraba en mora en el pago de su tarjeta de crédito desde Septiembre de 2020, situación que llevo a que el saldo impago sea refinanciado conforme la Comunicación 7095 del BCRA. Alega que no se dan los presupuestos de la responsabilidad civil, pues todo se ha generado ante la mora de la actora. Rechaza también la imputación respecto a la falta de información, ya que afirma que la actora es cliente de la sucursal Cipolletti, y sin embargo ha mandado su única carta a una sucursal distinta de la que es cliente. Los hechos controvertidos entonces están determinados sobre la demandada ha violado el deber de información y al trato digno que merecía la consumidora y, en su caso, los daños y perjuicios pretendidos. 2) Normativa aplicable: Se encuentra fuera de discusión que la relación comercial entre la Sra. Beltrán y el Banco demandado, tiene como base un contrato bancario por lo que ent re ellas se ha configurado una relación de consumo -conf. art. 1,2, 3 y sgtes Ley 24.240-. Tampoco caben dudas que en función de lo dispuesto por el art. 1384 del CCyC, resultan aplicable al caso todas las disposiciones relativas al contrato de consumo, en cuanto contempla expresamente que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el art. 1093". Por ello, este caso debe resolverse a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CcyC Carts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.). 3) Análisis del caso:... a) Prueba documental: Es la acompañada por las partes en demanda y contestación de demanda, que luego se reseñara y transcribirá. b) Prueba informativa del Banco Central de la República Argentina: La entidad informó: "“De acuerdo con el listado de entidades financieras, publicado a través de la Comunicación “A”7403[1], Prisma Medios de Pago S.A. no se encuentra autorizada para funcionar como entidad financiera y/o bancaria. De igual manera, tampoco figura en el “Registro de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito o compra”. c) Prueba testimonial: Declaró la Sra. NANCY RAQUEL CICERO. En relación a los hechos dijo que sucedieron en el 2020, refiere que la Sra. Beltrán un día le comentó todo muy desesperada, que le había llegado una deuda que ella no había contraído. Que le apareció en el resumen del Banco. Que ella le dijo que no sabía de qué era, porqué le estaban cobrando ese dinero. Además que tenía que pedir prestado. Y esto es lo que hizo. Tuvo que pedir prestado para pagar esa deuda que ella no contrajo. Refiere que estaba muy mal. Dijo que vive con su hijo, y que ella es la

sostén de familia. Que tiene varios trabajos para poder vivir Es una mujer que trabaja muchísimo. Tiene dos hijas. Tiene nietos. Su hijo es el que vive con ella. El hijo es menor.- Matías debe tener 17 años. Dijo que cree que la deuda era cercana a \$80.000.-, pero nunca le dijeron de qué era. Nunca le pudieron decir y ella tampoco (tenía) comprobantes como para decir "esta deuda es mía". Dijo que ella trató de reclamar, no sabe si fue a defensa del consumidor. Sobre su ánimo por la situación dijo que padeció de mucha angustia porque ella depende de sus trabajitos y llegar a pedir prestado para pagar una deuda así, fue bastante complicado. Dijo que sabe que ese dinero, esa deuda la pago. Que tuvo que pedir prestado, pero no sabe de que forma la pago. La Sra. CLAUDIA MARIELA HUERMUELLER, afirmó haber acompañado a la actora al banco, que era plena pandemia. Que a ella no la dejaron entrar, por lo que no sabe que pasó adentro. Se quedó en la vereda esperándola. Dijo: "Ella salió llorando por una deuda. Recordó que estuvo como una hora ahí. No se qué problema hubo ahí adentro. Entonces ella sale angustiada, que tenía que pagar no se qué cosa y como no tenía en ese momento toda esa plata, salió llorando. Que al otro día tenía que si o si transferir esa plata para poder pagar esa deuda". El Sr. MIGUEL ANGEL ALMENDRA, Si tomo conocimiento porque cuando le pasó esto. Me comentó, me fue a ver. Estaba muy mal, muy angustiada. Que iba a necesitar plata para pagar esto. Me dijo que en el banco francés le había salido una deuda, algo así, mas o menos parecido, pero que no tenía conocimiento de eso, que no sabia como iba a hacer para poder abonarla. Que sabe que tuvo que pedir dinero, pero no sabe si pudo solucionar el inconveniente. Refirió a su estado de ánimo, describió que estaba mal, angustiada. La vio mal. Dijo que tenía esa deuda pero que no sabía en ese momento de que trataba. 4) Relación de consumo- derecho de los consumidores bancarios: El art. 42 de la CN es categórico en establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (arts. 1º y 4º Ley 24240). En consecuencia el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo que en otras relaciones comerciales e implica evitar que el consumidor sufra perjuicios innecesarios, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados. ... El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4º de la ley 24.240 sienta una directiva general e

impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad. y Com.). En ese contexto, los proveedores y responsables de servicios financieros y bursátiles, están sometidos a las aludidas normativas, otras complementarias (tarjetas de crédito, etc.), y reglamentaciones (BCRA, etc.), que les imponen, en tutela del usuario, una serie rigurosa de prohibiciones, deberes y responsabilidades. Iniciamos enunciando algunos de dichos contenidos. 1. El deber de información...(´La protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles´ Stiglitz, Gabriel A. - Hernández, Carlos A. - Barocelli, Sergio Sebastián, La Ley, Cita Online: AR/DOC/2991/2015, citado por la Cámara local en la causa MEDINA ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO, 09/06/2021). 5) Solución del caso-fundamentos de la decisión: Ante las circunstancias fácticas reseñadas y la normativa aplicable, habiéndose admitido la existencia de una relación de consumo entre la actora y la entidad bancaria, existiendo de esa forma el deber de información previsto en el art. 4 de la LDC-derivado directamente del art. 42 de la CN- restará determinar si la entidad bancaria obró de buena fe frente al consumidor, le brindó toda la información necesaria y se le proporcionó un trato digno y adecuado a su carácter de parte débil en la relación de consumo. Para ello tendré en cuenta el carácter profesional de la entidad bancaria financiera, del cual se desprende superioridad técnica que le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio, teniendo presente que debe ser la entidad bancaria la que ponga en conocimiento de los consumidores la información relativa a la profusa reglamentación del BCRA, sobre todo luego de las diversas medidas económicas adoptadas durante la pandemia. De la reseña de la prueba se tiene por probado que en el resumen de la tarjeta de crédito de la actora, con vencimiento el 13/10/2020, figuró un cargo titulado "CR \$ plan BCRA 7095 por la suma de \$26.230,77". En dicho resumen -pág 111 de la documentación acompañada por la demandada- con vencimiento 13/10/2020, respecto a la refinanciación sólo consta: ""En función de la comunicación A6964 establecida por el Banco Central de la República Argentina, los saldos impagos de resumen con vencimiento del 13 al 30 de abril se refinanciarán automáticamente en 12 cuotas. Durante los 3 primeros meses no pagarás la cuota y luego serán 9 cuotas mensuales consecutivas a una TNA del 43% CFTNA 47,74%. En cualquier momento podrás precancelar, total o parcialmente este saldo

refinanciado". Es decir, se informó sobre la refinanciación pero con información errónea, pues la comunicación vigente era la A7095, que en lo que aquí interesa dispuso: "Establecer que los saldos impagos correspondientes a vencimientos de financiaciones de entidades financieras bajo el régimen de tarjeta de crédito que operen a partir del 1.9.2020 hasta el 30.9.2020, deberán ser automáticamente refinanciados como mínimo a un año de plazo con 3 meses de gracia en 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, pudiendo solamente devengar interés compensatorio, y ningún otro recargo, que no podrá superar el 40 % nominal anual. Esos saldos refinanciados podrán ser precancelados, total o parcialmente, en cualquier momento y sin costo –excepto el interés compensatorio devengado hasta la precancelación– cuando el cliente lo requiera, opción que la entidad financiera deberá informarle junto con las modalidades para efectuarlo" (del 27/08/2020). Dicha comunicación no fue transcrita ni informada en el aquel primer resumen de la tarjeta, todo lo que después ocasionó la perplejidad de la consumidora. También se ha acreditado que la Sra. Beltrán presentó en la sucursal del BBVA Francés en Cipolletti, una nota por la cual solicitaba la cancelación del plan de refinanciación del BCRA. Ello ha sido incorporado al proceso por la propia demandada. Luego de ello, en el resumen de la tarjeta con vencimiento 11/01/2021 se tomo nota de la anulación del plan BCRA, coincidiendo con la suma del resumen de vencimiento Octubre 2020. Lo sorprendente es que en el resumen con vencimiento 12/04/2021 figuró un nuevo cargo por cancelación anticipada Com. 7095 por \$15.398,48.- ascendiendo el total de dicho resumen a \$69.058,07. En dicho resumen del mes de abril de 2021 -pág 70- sí se transcribió: "En función de la comunicación A7095 establecida por el Banco Central de la República Argentina, los saldos impagos de resumen con vencimiento del 13 al 30 de Septiembre se refinanciarán automáticamente en 12 cuotas. Durante los 3 primeros meses no pagarás la cuota y luego serán 9 cuotas mensuales consecutivas a una TNA del 40% CFTNA 47,43%. En cualquier momento podrás precancelar, total o parcialmente este saldo refinanciado". Entiendo que la entidad bancaria ha actuado contra sus propios actos toda vez que recepcionó el pedido de cancelación de la refinanciación pero luego, volvió a efectuar nuevos cargos por dicha cancelación anticipada, sin brindar mayor información al respecto. También se acreditó por medio de la carta documento -pág 26 acompañada por la demanda- que la Sra. Beltrán en Mayo 2021 requirió al Banco BBVA - sucursal roca- que le informara sobre la deuda que se correspondía a una refinanciación del BCRA Com. 7095. Por ello intimó al

banco para que se la brinde explicaciones sobre la deuda, composición de la misma, intereses, tasa de cálculo, refinanciación, bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales. En primer lugar quiero resaltar que la finalidad de la Comunicación del BCRA ha sido ser un beneficio para consumidores, que afectados económicamente por la pandemia, tuvieron que abonar los resúmenes de tarjeta en forma parcial. En tal sentido, la autoridad de aplicación dispuso la refinanciación automática, sin necesidad de trámite alguno por parte del titular de la cuenta, previéndose también que dicha refinanciación pueda ser precancelada total o parcialmente en cualquier momento y sin costo –excepto el interés compensatorio devengado–. Entonces, lo que en su génesis fue concebido como un beneficio para tutelar a consumidores, en este caso concreto, terminó configurándose como una desnaturalización de obligaciones de la consumidora bancaria -en su perjuicio-. Ante ello el servicio bancario se prestó en forma defectuosa, por cuanto no habrindado la información debida a la Sra. Beltrán. El Banco, en su calidad de proveedor profesional, debió informar en forma adecuada tanto sobre la refinanciación dada por la Comunicación 7095, como sobre la posibilidad de su cancelación anticipada. También debió observar una conducta diligente y coherente con sus propios actos cuando tomó nota de la cancelación solicitada por su cliente en Diciembre de 2020. Es más, bien hasta podría haber informado en forma concreta y detallada sobre los montos reclamados, que se originaron en saldos pendientes y refinanciamientos sobre los que la actora solicitó su cancelación. Nada de ello ocurrió, el banco nunca informó, ni siquiera ante la interpelación efectuada por carta documento. Insisto, todas esas omisiones sí resultan imputables a la entidad financiera, en tanto son manifestaciones del incumplimiento del deber de información que debía garantizarse a la consumidora bancaria. Por demás está recalcar que el Banco BBVA detenta un rol profesional ante todo usuario que utiliza sus servicios, que genera especiales deberes y obligaciones, por ser profesional experta en la materia. Ello se torna más patente en casos como el presente, ante la complejidad de las comunicaciones del BCRA, que se modifican y actualizan en forma constante, lo que sucedió durante la emergencia por el Covid-19. Sin dudas, la consumidor es la parte débil ante la empresa financiera experta, la cual tiene no sólo el deber de informar, sino de guiar al usuario hasta el resultado pretendido, en el caso conocer el origen y composición de la suma reclamada. Por último, el Banco tampoco ha dispensado un trato digno a la Sra. Beltrán, pues se ha acreditado que durante la misma comenzó con los reclamos hacia fines del 2020, pudo entender que la cuestión estaba resuelta cuando ella informó sobre la cancelación del

plan de refinanciación, pero luego en su resumen le volvió a figurar un concepto similar -abril 2021-, que implicó retomar los reclamos en su banco, remitiendo notas y reclamos, efectuados también en forma presencial, sin obtener respuesta información concreta y veraz sobre su reclamo. De todo ello puede concluirse que ha quedado acreditado que el Banco BBVA ARGENTINA S.A, ha prestado un servicio en forma defectuosa, infringiendo el deber de información y trato digno que conforme LDC le asiste a al consumidora, en clara la violación de normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 4, 8 bis, 40 bis de la Ley 24.240 y mod y (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

Por último, en relación a la citación como tercero de -efectuado por la demandada-, más allá de la oposición formulada por la actora, se resolvió en este proceso citarla como tercera en los términos del art. 94 del CPCyC. Bajo esos términos, la citada no asume el carácter de parte, por lo que la sentencia no produce efectos contra ella, sino que solo - en su caso- constituirá un antecedente favorable a la fundabilidad de la posterior acción regresiva que eventualmente se entable....-Nulidad del Contrato: Reclama la parte actora se declare la nulidad total, y subsidiariamente parcial de la deuda y de su acto originario en caso de existir conforme el Art. 36 de la Ley 24.240. Solicita también que accesoriamente se condene a la demandada a entregar un certificado de libre deuda y se ordene a

retirar la información respecto de la actora de los Bancos de Datos como supuesta deudora. Dicho art. 36 establece los requisitos que deben reunir las operaciones financieras para consumo y las de crédito, regulándose una ineficacia negocial derivada de una falta de información en un tipo contractual específico; es una nulidad relativa que reposa en el modo en que la información omitida o incompleta afecta el consentimiento del contratante débil, quien por ese motivo no estará en condiciones de comprender el alcance y la extensión de las obligaciones asumidas. Entiendo dicha solución normativa no es de aplicación a este proceso. Por el contrario, el art. 37 in fine de la LDC prevee las consecuencias en caso de violación genérica al deber de información en tanto se constituya como cláusulas abusivas y reconoce como derecho del consumidor solicitar la nulidad cuando se demuestre la omisión en la determinación de los recaudos allí enumerados. En función de ello, considerando que la aprobación administrativa de clausulas contractuales no obstan al control judicial de estipulaciones abusivas - art. 1122 inc a) del CCyC- tratándose en el caso una modificación contractual

ante una comunicación dispuesta por el BCRA -autoridad de aplicación- y que en el caso se ha acreditado la infracción al deber de buena fe y al deber de información por parte de la entidad bancaria, corresponde entonces decretar la nulidad de la refinanciación dispuesta por la comunicación del BCRA al caso de la Sra. Beltrán y con los efectos dispuestos por el art. 390 del CCyC, debiendo determinarse los montos a restituir en la etapa de ejecución de sentencia conforme se señala en el punto siguiente.

6.1 Patrimoniales: Solicita por tal concepto que, además de la nulidad del contrato, se ordene la devolución con intereses de lo percibido indebidamente, estimando tal concepto en la suma de \$100.000.- La actora no ha efectuado una petición en términos claros y concretos sobre este rubro, tampoco ha logrado acreditar los pagos efectuados - solo una testigo refirió que la Sra. Beltrán pago la deuda de su tarjeta del Banco Francés-. Sin embargo, como se referenció precedentemente en el caso corresponde decretar la nulidad de la refinanciación, por lo que atento la solución prevista por el art. 390, deberán restituirse las cosas al estado anterior en que se hallaban antes de la refinanciación operada en el resumen con vencimiento Octubre 2020. Bajo estos alcances corresponde hacer lugar a lo solicitado, difiriéndose la determinación del monto al momento de la ejecución de sentencia.

6.2 No patrimoniales- Daño Moral: Reclama por tal rubro la suma de \$500.000.- Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole. La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo ,, El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC” (STJ- Se. 45/21 Daga).-...Los tres testigos han referido al estado de angustia que ha vivido la Sra. Beltrán por la la deuda que le figuró en el resumen de su

tarjeta de crédito. Todos ellos recalcaron que su malestar estuvo en desconocer el origen de dicha suma de dinero y también refirieron que tuvo que pedir dinero prestado para hacer frente a su deuda. También he de ponderar que del informe acompañado expedido por el Banco Central, surge que la Sra. Beltrán figura en situación 1, por lo que si bien no ha sido incluida en la central de deudores, sí se ha informado la deuda con el BANCO BBVA ARGENTINA S.A. 04/21. Por ello, acreditado el incumplimiento al deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

-“MEDINA, ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO. B-2RO-234-C5-17, en fecha 09 de junio de 2021, por violación al deber de información de una consumidora de servicios bancarios la suma \$150.000,00 a la fecha de la sentencia de primera instancia, que databa del 13 de julio de 2020; - “ALANIS VIVIANA ELIZABETH C/ BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”. B-2RO-182- C1-16; en el cual dictamos sentencia el 29 de julio de 2019, en la que se confirmó el monto otorgado por la sentencia de primera instancia de \$ 100.000, en sentencia del 06 de marzo de 2019 - "MARTINEZ CRISTINA ROSA C/DIRECTV ARGENTINA S.A.

S/SUMARISIMO" (Expte. N° B-2RO-300-C1-18), tramitados ante la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Segunda Circunscripción Judicial, Se. N° 138/2019 del 28/10/2019, confirma la indemnización por daño moral fijada en \$ 100.000.- al 03/06/2019, que actualizada a la fecha del presente decisorio asciende a \$ 577.600. Por ello, conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma reclamada de \$500.000.- con más los intereses desde el día 13/10/2020 -fecha del primer resumen en el que se reflejó la falta de información y que luego ocasiono el camino de reclamos de información que fueron omitidos sin obtenerse respuesta- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual y a partir de allí -y hasta su efectivo pago- conforme las tasas reconocidas por el S.T.J. en los

precedentes "JEREZ", "GUICHAQUEO", "FLEITAS". 6.3 Daño punitivo: Solicita por tal concepto se imponga el máximo previsto por la normativa consumeril, es decir la suma de \$5.000.000.- En subsidio la suma de \$800.000.- ...Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190-. Por un lado, en el precedente Cofre - Se.-9/21- el STJ se caracterizó a la sanción punitiva como carácter

excepcional, reservada para casos de gravedad. Se dijo: “...los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva”. En aquel caso, se consideró que no constituía una conducta grave ni excepcional que una compañía aseguradora oponga exclusión de cobertura - convenida contractualmente- pues no es más que el ejercicio del derecho de defensa en juicio. Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy -Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos. ... En este caso concreto, el Banco BBVA Argentina S.A ha actuado con grave indiferencia respecto la Sra. Beltrán, pues en los resúmenes no figuraba la información necesaria para que la consumidora comprendiera los alcances de la refinanciación; la actora solicitó la cancelación de la refinanciación en Diciembre 2020, reflejándose en el resumen siguiente. No obstante ello, en abril 2021 la actora volvió a desconcertarse por no comprender el origen y composición del saldo reclamado por la entidad, requiriendo información por carta documento, sin obtener respuesta de la entidad ante sus reclamos. A ello debe sumarse el largo camino de reclamos, que datan del año 2021, cuando el Banco bien pudo informar en forma clara, concreta detallada y veraz a la consumidora. Todo ello me lleva a concluir que la conducta de la entidad bancaria encuadra dentro de la culpa o negligencia grave y que se configura como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente Cofre-. Para cuantificar el rubro, tengo presente que la jurisprudencia de la SCBs.As ha receptado en el precedente “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A”, C. 119.562, la fórmula aritmética propuesta por el Dr. Matías Irigoyen Testa. Para su cálculo se tiene en cuenta el resarcimiento por daños reparables y la probabilidad que un damnificado decida transitar la vía judicial y logre una sentencia de condena por los padecimientos infligidos, que incluya daños punitivos Pese a ello, en este caso no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración y demás

particularidades de la causa. Por lo expuesto entonces ante el incumplimiento demostrado, considero prudente fijar por tal concepto la suma de \$800.000. Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS. 7) Costas y honorarios: Tengo en cuenta que, en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y del principio de reparación plena, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la actora por lo que impondré las costas a la demandada, conforme el principio contenido en el Art. 68 del CPCyC y 53 LDC). Atento la forma de resolver y a fin de efectuar una regulación de honorarios que contemplen los complementarios, la misma se difiere al momento de existir planilla de liquidación firme. Por todo lo expuesto; RESUELVO: I.- Hacer lugar a la demanda promovida por la Sra Guillermina del Carmen Beltrán contra Banco BBVA Argentina S.A, condenando a ésta última a abonar a la actora dentro de los 10 días de notificada la presente la suma de \$1.300.000.- (UN MILLON TRESCIENTOS MIL) en concepto de daño moral y daño punitivo, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución. Asimismo, decretar la nulidad de la refinanciación operada ante la aplicación de la Com. A 7095 del BCRA, según los establecido en el punto 6, debiendo determinarse los montos a restituir en la etapa de ejecución de sentencia. Por último, corresponde hacer lugar a la publicación solicitada la que será formalizada en la página web del Poder Judicial, en forma y edicto y con un resumen de la demanda y la condena impuesta II.- Imponer las costas del proceso a la demandada condenada, en su calidad de vencidas (art. 68 del CPCyC).- III.- Diferir la regulación de honorarios de los y las profesionales intervinientes hasta tanto se cuente con planilla de liquidación firme a tal efecto, conforme lo expuesto precedentemente, y a fin de realizar una regulación íntegra que incluya los honorarios complementarios (art. 19 L.A. - S.T.J."Paparatto A, c/López G.y Otros)" Agustina Naffa. Jueza.-

2.- Del memorial de agravios de la parte actora se desprende que "II- AGRAVIO: ESCASO MONTO DE DAÑO PUNITIVO: En la demanda esa parte requirió se imponga condena por este rubro por la suma de \$5.000.000.-, y en forma subsidiaria un piso de \$800.000.- y 800 JUS. En la sentencia se ha condenado a la demandada a la suma de \$800.000.-, el piso mínimo requerido, pero no se han valorado antecedentes de

sentencias para casos similares. En los autos "MEDINA ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO" (Expte.n° B-2RO-234-C5-17), Sentencia de Cámara de fecha 9/6/21, se aplicó sanción de Daño Punitivo a la demandada por el equivalente de 300 JUS equivalente a al momento de la sentencia por faltas al deber de información, en un caso que guarda similitud al presente en tanto la demandada es una entidad bancaria que también pudo evitar el inicio de acciones judiciales y solucionar los requerimientos de la parte actora, al igual que el presente. Por otra parte, la suma de \$800.000.- al día de la sentencia de primera instancia resulta simbólica, y consideramos que se encuentra lejos de resultar una sanción razonable y ejemplar en función del valor actual que representa esa suma en este momento de la economía. Por lo expuesto, solicitamos se revoque la sentencia en crisis y se proceda a elevar el monto de condena de daño punitivo en función de parámetros similares a las infracciones cometidas por la demandada.-

3.- Por su parte, la demandada ha presentado sus agravios contra el fallo, diciendo en lo sustancial que "... Los agravios de esta parte recaen en la valoración que la sentenciante efectúa respecto de la documental aportada por esta parte. 1. VALORACIÓN DE LA PRUEBA DOCUMENTAL. La sentencia es rechazada en base a una errónea valoración de la prueba rendida en autos. En cuanto a la valoración de la prueba documental la sentenciante afirma que "Es decir, se informó sobre la refinanciación, pero con información errónea, pues la comunicación vigente era la A7095 (...). Claramente confunde la sentenciante la valoración de la prueba con la prueba en si misma. Cabe destacar que la comunicación que aporta esta parte como prueba documental es nada mas ni nada menos que a la que hace referencia la sentenciante, es decir, la comunicación A7095, por cuanto esta parte no entiende porqué la sentenciante alega que esta parte "cometió" un error al emitir la determinada comunicación si más bien, a fs 20 de la documental aportada por esta parte se visualiza específicamente el comunicado A7095 emitido por el BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, el cual establece: "Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la resolución que, en su parte pertinente, dispone: - Establecer que los saldos impagos correspondientes a vencimientos de financiaciones de entidades financieras bajo el régimen de tarjeta de crédito que operen a partir del 1.9.2020 hasta el 30.9.2020, deberán ser automáticamente refinanciados como mínimo a un año de plazo con 3 meses de gracia en 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, pudiendo

solamente devengar interés compensatorio, y ningún otro recargo, que no podrá superar el 40 % nominal anual...". No sólo ello, sino que a fs 111 de la documental aportada por el Banco BBVA a la cual hace referencia en específico la sentenciante, y de la cual sostiene que "Dicha comunicación no fue transcripta ni informada en el aquel primer resumen de la tarjeta, todo lo que después ocasionó la perplejidad de la consumidora.", claramente se desprende que dicho comunicado se encuentra plasmado en el resumen de la tarjeta. Por otra parte, la sentenciante establece que "Entiendo que la entidad bancaria ha actuado contra sus propios actos toda vez que recepcionó el pedido de cancelación de la refinanciación pero luego, volvió a efectuar nuevos cargos por dicha cancelación anticipada, sin brindar mayor información al respecto." Advierta V.S. que no es facultativo para nuestro mandante el acatamiento de lo normado por el BCRA, sino que muy por el contrario la actividad bancaria se encuentra celosamente regulada. Así, ante la mora de la actora nuestro mandante se vio en la obligación de aplicar lo resuelto y comunicado por el BCRA mediante Com. A 7095 Repare V.S. que el banco en todo momento cumplió con el trato digno a sus consumidores y el deber de informar adecuadamente, en este supuesto, respecto de la refinanciación dada por la Comunicación 7095. Por todo lo expuesto, solicitamos se revoque sin más trámite la sentencia atacada y se ordene readecuar la misma valorando la prueba correctamente.

4.- La parte demandada ha contestado los agravios de la actora, en lo esencial, en los siguientes términos "... A- VALORACIÓN DEL DAÑO PUNITIVO. La actora solicita que dicho rubro se eleve "en función de parámetros similares a las infracciones cometidas por la demandada." La realidad es que la Sra. Beltran para pretender que el rubro ascienda - y de tal hecho enriquecerse sin justa causa a costa de nuestro mandante-, no deja de utilizar argumentos completamente inconducentes, carentes de contexto y absolutamente ajenos a las probanzas de autos. De hecho, bajo ningún punto de vista puede afirmar que "la suma de \$800.000 al día de la sentencia de primera instancia resulta simbólica y consideramos que se encuentra lejos de resultar una sanción razonable y ejemplar en función del valor actual que representa esa suma en ese momento (...)". Lo cierto es que la ponderación del supuesto rubro pretendido (el cual, remitiéndonos a la expresión de agravios oportuna, el mismo no debería prosperar), debe tener una relación equilibrada al monto reclamado, por ende no resulta razonable ni ajustado a derecho estimar procedente dicha multa de daño punitivo. Es el propio artículo 52 bis que establece que la ponderación de la multa civil "se graduará en

función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso”. Por todo lo expuesto, solicitamos se rechace lo peticionado por la actora.”.-

5.- Finalmente, cabe reseñar que la actora ha contestado el agravio de la demandada, diciendo fundamentalmente que “... los argumentos de la demandada no constituyen un agravio como tal, y no contiene una crítica razonada y concreta contra la sentencia que ataca. En consecuencia, la demandada no cumple con los requerimientos procesales de debida identificación de agravios y fundamentación jurídica de los mismos. La demandada solo se limita a la valoración de la prueba documental que realizó la jueza de primera instancia, sin hacer una fundada argumentación de ello. Tampoco manifiesta agravios en relación a los rubros indemnizatorios establecidos en la primera instancia, ni en relación a los montos que se han determinado como tales. Cabe referir que la demandada tuvo la oportunidad procesal de probar sus dichos durante el desarrollo del proceso, sin embargo, se declaró la negligencia de la prueba documental obrante en su poder, la que no fue acompañada en el plazo previsto y cuya firmeza opero con los alcances del Art 388 CPC; y también se declaró la negligencia de la prueba contable que había ofrecido. También refiere la demandada que no es de su acatamiento las normativas del BCRA, y que ante la mora de la actora, se encontró en la obligación de aplicar lo resuelto, sin embargo el deber de información que le merece a la entidad bancaria demandada no fue cumplimentado, lo que ha quedado acreditado en autos y que ha dado lugar al resarcimiento del daño moral y determinación de daño punitivo. Siendo que los argumentos esgrimidos por la demandada no constituyen una expresión de agravios fundada, razonada y concreta, de hechos y derecho, por lo que se solicita se rechace el recurso de la contraria con costas”.-

6.- Luego de haber dado atenta lectura a las constancias de autos para la elaboración de este voto, advierto que tanto la parte actora como la demandada han apelado la sentencia, como también que sendos agravios han sido presentados y contestados.-

A modo de síntesis, puede apreciarse del memorial de la actora, que se ha considerado agraviada exclusivamente por la cuantificación del daño punitivo, que entiende insuficiente para el caso en cuestión.-

Por su parte, la demandada ha centrado su crítica al fallo en torno a la apreciación de la prueba y el criterio de la magistrada, que ha culminado con la condena hacia su parte,

por no haber cumplido con su deber de información.que entiende correctamente suministrada.-

Evidentemente el tratamiento que merezca el agravio del demandado, en el sentido de la valoración que se haga en esta instancia, respecto del mérito sobre el cumplimiento del deber de información suministrada por el banco, será relevante para decidir en torno a la magnitud del daño punitivo; por lo cual corresponde comenzar el análisis del agravio presentado por el banco accionado.-

7.- Tal como se percibe del desarrollo que he propuesto en el capítulo 3° de este voto, el demandado no se encuentra conforme con el tratamiento hecho en la sentencia en torno al modo en que ha considerado la Sra. Jueza que se incumplió con esa obligación.-

Puntualmente cita el recurrente el comunicado A7095 emitido por el BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, el cual establecía: "Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la resolución que, en su parte pertinente, dispone: - Establecer que los saldos impagos correspondientes a vencimientos de financiaciones de entidades financieras bajo el régimen de tarjeta de crédito que operen a partir del 1.9.2020 hasta el 30.9.2020, deberán ser automáticamente refinanciados como mínimo a un año de plazo con 3 meses de gracia en 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, pudiendo solamente devengar interés compensatorio, y ningún otro recargo, que no podrá superar el 40 % nominal anual...", tal como presentó con su documental.-

Además, que de fs 111 de la documental aportada por el Banco BBVA a la cual hizo referencia específica la magistrada cuando mencionó la contradicción propia en el obrar del banco, que sumió en confusión a la actora, dice que se encuentra transcrito en el resumen de la tarjeta.-

No obstante las razones dadas en el memorial de agravios, no logra el recurente brindar una explicación convincente para enervar el fundamento de la sentencia que señaló "... "Entiendo que la entidad bancaria ha actuado contra sus propios actos toda vez que recepcionó el pedido de cancelación de la refinanciación pero luego, volvió a efectuar nuevos cargos por dicha cancelación anticipada, sin brindar mayor información al respecto..."-.

Dice que no era facultativo para el banco el acatamiento de lo normado por el BCRA, sino que muy por el contrario la actividad bancaria se encuentra celosamente regulada. Como también que ante la mora de la actora, el banco se vió en la obligación de aplicar

lo resuelto y comunicado por el BCRA mediante Comunicación A 7095.-

No considero que haya quedado claro el modo en que se condujo la institución bancaria en cumplimiento de esa comunicación, ni tampoco brindó la información a la que legalmente está obligada a la consumidora, subsistiendo la contradicción entre la cancelación solicitada por la misma y la posterior aparición en los resúmenes de similares cargos.-

No es solo la capacitación y profesionalidad que deben tener los dependientes de la institución bancaria que se ocupan de la atención e interacción con el cliente, y son su cara visible para orientar al consumidor de productos bancarios sino muy especialmente la postura esquiva al contestar la carta documento enviada, en un marco muy especial como era el de la pandemia, desarrollándose a pleno por ese tiempo -septiembre de 2020-; lo que obligaba a la entidad especializada, a tener especial cuidado en la calidad de la información en tan especiales y complejas circunstancias.-

Hemos reiterado el 13 de diciembre de 2021m en los autos "ESPONDA CRISTIAN ARIEL C/ ALRA S.A Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo) (DOS CUERPOS)" (Expte.nº B-2RO-372-C9-19), que "... El 05 de mayo de 2016, dijimos en los autos "VERA CARLA SOLEDAD C/ MEGATELL S.R.L. Y AMX ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)" (Expte. nº B-2RO-91-C2015), que "... En la obra "Consumidores", de la Revista de Derecho Privado y Comunitario, 2009-I-Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 01 de julio de 2.009, pág. 468 y sgtes., opina la autora Graciela Lovece, en el artículo "El derecho a la información de consumidores y usuarios como garantía"; que "... La veraz información es la única posibilidad real con la que cuentan consumidores y usuarios para poder conocer, elegir y decidir. Asimismo, en toda transacción existe un costo de información, el que es colocado en cabeza de las empresas en razón de su mayor capacidad económica y organizativa, ya que resulta imposible para los consumidores y usuarios obtenerla por sus propios medios por razones fácticas y especialmente económicas. El deber de información rige en todo contrato, así como en otro plano rige la obligación de seguridad, que la doctrina y la jurisprudencia entendían como un desprendimiento del deber de buena fe receptado en el art. 1.198 del Código Civil, que resguarda la esfera económica y extraeconómica del contratante, no comprometida en el negocio jurídico y que actualmente se encuentra expresamente receptada en la Constitución Nacional y en la Ley de Defensa del Consumidor" (arts. 5 y 6). La relación jurídica informativa acompaña el desarrollo del iter contractual operando preventivamente, colaborando en el resguardo de aquella

indemnidad, poniendo en conocimiento al consumidor de los riesgos, equilibrando a las partes y su incumplimiento es generador de responsabilidad -CCAdm.CABA, Sala II, 18-09-08 "Telecom Argentina S.A. C/ GCBA", el Dial, AA4D98- ...".- Que también tiene dicho la jurisprudencia que "La obligación de informar hace al principio de la transparencia que debe regir en las relaciones patrimoniales intersubjetivas (cfr. "Ley de Defensa del Consumidor" obra dirigida por Picasso y Vázquez Ferreira, La Ley, tomo 1 p. 63). La transparencia fundada en la adecuada información para contratar, es una exigencia para impedir las cláusulas abusivas, puesto que el consumidor no puede advertir, al momento de contratar, las consecuencias perjudiciales para su derecho que se derivan de determinada cláusula. El consumidor debe contar con información necesaria como para definir el producto o servicio que conviene a sus necesidades, y poder decidir. Tal derecho a la información del consumidor, y correlativo deber de parte del proveedor, ha sido previsto como garantía constitucional en el art. 42 C.N., que ha consagrado el deber de informar al consumidor como garantía explícita: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo" a una información adecuada y veraz?.(DRAS.: POSSE - IBAÑEZ DE CORDOBA - BRAVO. ROJAS BRIGIDA MERCEDES c/ FIRMAT PLANAUTO P.F.D.S.A. DE C. Y A. s/ ORDINARIO (RESIDUAL)IVAON LA PROPIEDAD HORIZONTALO AGRAVADO SPRISION), EJECUCION DE ASTREINTES CIA) ENEGADA PROCESAL EN GRADO DE TENTATIVA, Fecha: 11/03/2013, Sentencia N°: 30, Sala Unica - LDTextos - Lex Doctor).- LEY N° 24.240: DEFENSA DEL CONSUMIDOR. DEBER DE INFORMACION. INCUMPLIMIENTO. CONSECUENCIA. DISPOSICION CONTRACTUAL PREDISPUESA AMBIGUA. ABUSIVIDAD. "Ante el expreso texto legal - art. 37 de la LDC- y constatada la infracción al deber jurídicamente impuesto a la demandada, sin que resulte necesario indagar si medió efectiva afectación de la voluntad del consumidor como consecuencia del carácter ?objetivo? que merece la apreciación de la observada trasgresión (Mosset Iturraspe Jorge y Wajntraub, Javier, "Ley de Defensa del Consumidor", Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2008, p. 68), la solución propuesta en las instancias inferiores de declarar ineficaz el artículo sexto del título de capitalización no luce desacertada? Un recto entendimiento del pronunciamiento en crisis, permite advertir que se tacha de abusiva la práctica de la sociedad de invocar en su favor, una disposición contractual ambigua, y sin que se verifique el correspondiente cumplimiento del deber de información legalmente impuesto. Tal razonamiento responde a los lineamientos

esgrimidos por la doctrina nacional, en orden a lo dispuesto en el dispositivo legal antes referido. Así, Lorenzetti reconoce que puede declararse la nulidad parcial de un contrato de consumo por “violación del deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración (y) trasgresión al deber de información” (Lorenzetti, Ricardo Luís, “Consumidores”, 2da. ed. act., Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2009, p. 302). En igual sentido, se ha reconocido que “la falta de información adecuada puede incidir sobre la abusividad de una cláusula” (Santarelli, Fulvio G, en Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, dir: Sebastián Picasso y Roberto Vázquez Ferreira, 1ra ed., Buenos Aires, La Ley, 2009, p. 72)...”. (DRES.: ESTOFAN (CON SU VOTO) - GANDUR- POSSE. JALUF NORA ANA LIA c/ CLUB SAN JORGE S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO s/ CUMPLIMIENTO DE OBLIGACION DE REVISION PROMOVIDO POR LA -DGR-SENTENCIA, EJECUCION DE ASTREINTES CIA) DENEGADA PROCESAL EN GRADO DE TENTATIVA, Fecha: 25/03/2013, Sentencia N°: 77, Corte Suprema de Justicia - Sala Civil y Penal - LDTextos - Lex Doctor).- ... En el artículo “Protección del Consumidor, Dignidad, obligación de seguridad y riesgos”, publicado por Antonio Juan Rinesi en Revista de Derecho Privado y Comunitario , “Consumidores” -pág. 311 y sgtes., Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 01 de julio de 2.009-; donde se dice que “Dignidad” significa “calidad de digno” se traduce por “valioso?; es el sentimiento que no hace sabernos valiosos, sin importar nuestra vida material y social. La dignidad es un atributo exclusivo del ser humano que descansa en su racionalidad ... Es el valor intrínseco y supremo que tiene cada ser humano, independientemente de su situación económica, social y cultural, así como de sus creencias o formas de pensar “ La dignidad que pretende se observe en el Derecho del Consumidor resume todos los aspectos desarrollados precedentemente, y se patentiza en el artículo 1° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que dispone que todos los seres humanos nacen libres en dignidad y derechos” El artículo 8° bis de la ley 23.361 ha reproducido del artículo 42 de la Constitución Nacional la exigencia de un tratamiento equitativo y digno al consumidor”.-

Entiendo como consecuencia de lo expuesto, que el agravio -y por lo tanto el recurso de apelación de la parte demandada- debe desestimarse, en la medida en que ha resultado acertado el tratamiento de la cuestión de la falta de información adecuada, dispensado en la instancia anterior.-

8.- El restante agravio que requiere tratamientp, es el único que ha planteado la actora,

que contiene el reproche al fallo en torno a la presunta insuficiencia del daño punitivo, fijado en \$ 800.000,00.-; solicitándose en este marco la elevación a la suma que prudencialmente se considere apta para el caso.-

Desde mi punto de vista, en atención a las características del incumplimiento operado, entiendo razonable la elevación pretendida del daño punitivo, aunque no he de compartir los parámetros sobre los que oportunamente se formuló el reclamo -por cierto, anterior en tiempo a la sanción de la ley 27.701.-

En lo que concierne a los fundamentos por los que la Sra. Jueza ha recepcionado la sanción por el daño punitivo en el caso, digo que comparto su procedencia; porque entiendo resulta claro que hubo desinformación hacia la consumidora, pero esa desinformación no resultó inócua, sino que dió margen para que se introdujera otra refinanciación en la cuenta de la actora, cuando esta había solicitado la cancelación, lo que da pie a suponer que la multiplicación de esa conducta conlleva la posibilidad de ganancias indebidas producidas por refinanciaciones no solicitadas. Por éello, la cuestión excede del mero incumplimiento contractual circunscripto al caso, atento el requerimiento de la doctrina legal vigente, según el precedente “Cofre”.-

Tal como venimos sentenciando, por caso el 13 de junio de 2023, en los autos "RODRIGUEZ MARIO RICARDO C/ MERCANTIL ANDINA S.A. S/ SUMARISIMO (DERECHO DEL CONSUMIDOR(EXCUSACION DE SECRETARIA))" (Expte.nRO-20118-C-0000), con el voto rector del estimado colega Dr. Gustavo A. Martínez, quien me sigue en el orden de voto aquí, en los que se dijo “... En cuanto al cuestionamiento por la procedencia del daño punitivo, tras iniciar el discurso con una cita doctrinaria, se expone que es necesaria “una conducta que trascienda el simple y objetivo incumplimiento contractual, e incluso la mera culpa, sino que debe ir acompañada de un propósito deliberado de obtener un rédito o beneficio injusto, especulando con cálculo costo-beneficio derivado del coeficiente de litigiosidad exhibido por un universo dado de consumidores perjudicados. El incumplimiento de una obligación legal o contractual. al que refiere el artículo 52 bis que la ley 26.361 incorpora a la ley 24.240 sienta una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva. El elemento de dolo o culpa grave es necesario para poder condenar a pagar daños punitivos (conf. López Herrera, Edgardo “Los daños punitivos”, págs. 365/366)”. Agrega que: “Forzoso es concluir, en función de lo expresado anteriormente que lejos ha estado la conducta de la aseguradora, en el caso, de contrariar la buena fe contractual de manera intencional. En otras palabras, la actitud de

la Compañía de Seguros La Mercantil Andina s.a., no alcanza el nivel de reproche requerido para la imposición de la multa prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240”. Y continúa la exposición con otras citas doctrinarias en el mismo sentido. IV.3.2.- Nuevamente el recurrente soslaya por completo la línea argumental expuesta en la sentencia. La Juzgadora resolvió observando la doctrina legal obligatoria (art. 42 ley 5.109) emergente del precedente “COFRE”, que está en sintonía con la que se trae en la expresión de agravios. Lo que debía hacer entonces no era desarrollar un discurso abstracto que no varía como tal del sostenido en la sentencia, sino mostrar que de acuerdo a las particularidades del caso la solución en todo caso resultaba incorrecta. Pero prescinde por completo de toda referencia al caso. Incumple así la carga de fundamentación impuesta por el art. 265 del CPCyC, cabiendo recordar que venimos reiteradamente diciendo con cita de Hitters que “la expresión de agravios debe ser autosuficiente y completa... una labor guiada a demostrar, razonada y concretamente, los errores que se endilgan al fallo objetado...” (Hitters, Juan C., ‘Técnica de los recursos ordinarios’, 2da. Edición, ed. Librería Editora Platense, pág. 459 y 461). Y trayendo a colación un voto de la Dra. Beatriz Arean, que ‘Frente a la exigencia contenida en el art. 265 del Código Procesal, cuando se trata del contenido de la expresión de agravios, pesa sobre el apelante el deber de resaltar, punto por punto, los errores, las omisiones y demás deficiencias que atribuye al fallo. No basta con disentir, sino que la crítica debe ser concreta, precisa, determinada, sin vaguedades. Además, tiene que ser razonada, lo que implica que debe estar fundamentada. Ante todo, la ley habla de ‘crítica’. Al hacer una coordinación de las acepciones académicas y del sentido lógico jurídico referente al caso, ‘crítica’ es el juicio impugnativo u opinión o conjunto de opiniones que se oponen a lo decidido y a sus considerandos. Luego, la ley la tipifica: ‘concreta y razonada’. Lo concreto se dirige a lo preciso, indicado, específico, determinado (debe decirse cuál es el agravio). Lo razonado incumbe a los fundamentos, las bases, las sustentaciones (debe exponerse por qué se configura el agravio)’ (Conf. CNCivil, sala H, 04/12/2004, Lexis N° 30011227). En la expresión de agravios se deben destacar los errores, omisiones y demás deficiencias que se asignan al pronunciamiento apelado, especificando con exactitud los fundamentos de las objeciones. La ley requiere, con la finalidad de mantener el debate en un plano intelectual antes que verbal, que la crítica dirigida a lo actuado en la instancia de grado sea concreta, lo cual significa que el recurrente debe seleccionar de lo proveído por el magistrado aquel argumento que constituya estrictamente la idea dirimente y que forme la base lógica de la decisión.

Efectuada esa labor de comprensión, incumbe al interesado la tarea de señalar cuál es el punto del desarrollo argumental que resulta equivocado en sus referencias fácticas, o bien en su interpretación jurídica (Conf. esta Sala G, 12/02/2009, La Ley Online; AR/JUR/727/2009) (Del voto de la Dra. Beatriz Areán en causa 'Mindlis c/ Bagián', de la Cam. Nac. Civil, sala G, fallo de fecha 3/11/11, citado entre otros en expedientes de esta cámara, CA-20946, CA-20654, CA-20666, CA-20955, CA-20108, CA-21124, CA-21298, CA-21181, CA-21566 y A-2RO-229-C9-13).- ... Recuerdo asimismo que como expusimos en otros precedentes la gravedad debe meritarse desde diversos ángulos siendo suficiente que lo fuere desde alguno de ellos, así como también que compete fundamentalmente a la empresa, acreditar que no concurrió ninguno de los factores que podrían resultar suficientes para considerar grave la infracción y de modo especial, la inexistencia de culpa. Por otra parte, se ha de contemplar no solo el hecho en sí mismo, sino de modo especial, la conducta adoptada por la empresa en la atención de la queja o reclamo del consumidor. Así a modo de ejemplo, es claro que en principio, el hecho que en la compra a distancia haya llegado el producto adquirido en mal estado, aun cuando el hecho se compruebe como excepcional, en mi opinión adquiere la gravedad de la que hablo, si la empresa no brinda adecuada respuesta al consumidor, haciendo oídos sordos a sus reclamos o derivándolo a engorrosos o cansadores trámites, demorando injustificadamente la reposición, etc.; situaciones que en nuestro país, lamentablemente suele ser algo común. Como vengo insistiendo, "si aspiramos entonces a un cambio, vamos a tener que ser más receptivos en la admisión de las multas en el marco del art. 52 bis de la LDC, de modo de doblegar la persistencia de las empresas al cambio de sus cuestionables prácticas. Al menos mientras persistan estas ignominiosas prácticas de mercado, alentadas por la falta de controles más efectivos de las otras áreas del Estado y le siga resultando a las empresas muy accesible litigar y hasta beneficioso hacerlo, por la falta de adecuada respuesta de la jurisdicción al problema inflacionario, que concluye haciendo que demorar el pago aun debiendo cargar con las costas del proceso, les reporte ganancia a las empresas. En esa línea entonces, aun cuando por allí nos parezca desproporcionado la condena o su importe con el daño efectivo, habrá que pensar en sanciones que realmente tengan entidad para doblegar la práctica no deseada, haciendo que a la empresa le resulte más conveniente comportarse como es debido. Por qué nuestro país un día, no ha de ser como la inmensa mayoría, donde realmente se le acuerda la razón al consumidor y las empresas compiten para ganar clientes y mantenerlos, mejorando sus prestaciones, en lugar de obtener utilidades a partir de

abusos de los más variados? Necesariamente debemos aspirar a ello y asumir desde la jurisdicción la responsabilidad que nos corresponde al respecto”. En tal orden de pensamiento no guardo duda alguna en cuanto a la procedencia y conveniencia para la salud del mercado, del acogimiento del daño punitivo. Es imperativo contribuir en las oportunidades en que la jurisdicción puede hacerlo, a desalentar prácticas de mercado abusivas que, más allá del perjuicio que conllevan a los consumidores, afectan al sector del capital desalentando inversiones serias. ... Al cuestionar por bajo el importe fijado en tal concepto (\$500.000.-), refiere que la multa resulta simbólica y se encuentra lejos de resultar una sanción razonable ni ejemplar, por lo que no cumple el efecto persuasivo en función del valor actual que representa para la demandada esa suma en este momento de la economía. ... IV.4.2.- En mi opinión corresponde en el caso elevar el daño punitivo y no resultando desmedida la suma pretendida por la actora, he de propiciar acoger el agravio aunque utilizando como medida para la cuantificación “la canasta básica total para el hogar 3” que publica el INDEC, conforme el art. 47 de la ley 24.240 tras la la reforma introducida por la ley 27.701 (B.O. 1/12/2022), tal como lo hemos venido haciendo en nuestro últimos pronunciamientos. Consecuentemente, en tanto la canasta básica total para el hogar tipo 3 (cinco integrantes) a la fecha de la sentencia de primera instancia ascendía a \$.., “...propongo elevar el daño punitivo al equivalente a la cantidad de 11,034 (once coma cero treinta y cuatro) canastas básicas total para el hogar tipo 3, cuya valorización se hará al momento del efectivo pago. Tal rubro llevará intereses desde la mora y hasta el efectivo pago a la tasa pura del 8% anual...”.-

Teniendo en cuenta que el cómputo debe realizarse a valores de la sentencia de primera instancia, dictada en estos autos el 21 de marzo de 2023, a esa fecha, el valor de la canasta básica total para el hogar tipo 3, conforme la página del INDEC, se encontraba en la suma de \$ 213.891,00.- (Pesos doscientos trece mil ochocientos noventa y uno); por lo que propongo al acuerdo elevar la sanción punitiva a 8 (ocho) canastas básicas totales para el hogar tipo 3, que como en el caso descripto, se valorizarán al tiempo del pago, con intereses al 8 % tasa pura anual desde la mora y hasta el efectivo pago.-

Entonces y sobre la base de esta fundamentación, dejo mi propuesta al acuerdo en el sentido del acogimiento parcial del agravio de la actora.-

.

9.- Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo desestimar el recurso de apelación de la parte demandada y recepcionar parcialmente el de la actora, elevando el daño punitivo a “8 (ocho) canastas básicas totales para el hogar tipo 3”, valorizables al tiempo del

efectivo pago, con intereses al 8 % tasa pura anual desde la mora y hasta el pago. Atento el modo en que se ha resuelto, las costas fr de segunda instancia son atribuidas en mi propuesta a la parte demandada -art. 68 del CPCC- por el principio objetivo de la derrota, proponiendo también al acuerdo, regular los honorarios de la Dra. Melissa A. Hernández Osorio y del Dr. Diego Janavel, -intervinientes por la actora- en el 30 % y para los Dres. Jorge E. Calamara Budiño y Lisandro López Meyer, intervinientes por la demandada, en el 25 %, en todos los casos de los que les correspondan por la regulación de honorarios de primera instancia, hasta aquí diferida -art. 6 y 15 de la ley G-2212-.
ASI VOTO.-

EL SR. JUEZ DR. GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ, DIJO: Que compartiendo los fundamentos expuestos por el Dr. *SOTO* , VOTO EN IGUAL SENTIDO.-

EL SR. JUEZ DR. DINO DANIEL MAUGERI, DIJO: Que atendiendo a la coincidencia de opinión de los dos primeros votantes, se abstiene de emitir su opinión (art.271 C.P.C.).-

Por ello y en mérito al Acuerdo que antecede, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería,

RESUELVE: 1.- Desestimar el recurso de apelación de la parte demandada y recepcionar parcialmente el de la actora, elevando el daño punitivo a “8” (ocho) canastas básicas totales para el hogar tipo 3”, valorizables al tiempo del efectivo pago, con intereses al 8 % tasa pura anual desde la mora y hasta el pago;; con costas de segunda instancia al demandado; de acuerdo a los considerandos.-

2.- Regular los honorarios de la Dra. Melissa A. Hernández Osorio y del Dr. Diego Janavel,, en el 30 % y para los Dres. Jorge E. Calamara Budiño y Lisandro López Meyer, en el 25 %, en todos los casos de los que les correspondan por la regulación de honorarios de primera instancia, hasta aquí diferida -art. 6 y 15 de la ley G-2212-; de acuerdo a los considerandos.-

Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en la Acordada 36/2022-STJ, Anexo I, Artículo N° 9 y oportunamente vuelvan.

VICTOR DARIO SOTO

JUEZ DE CÁMARA

GUSTAVO ADRIAN MARTINEZ

JUEZ DE CÁMARA

DINO DANIEL MAUGERI

JUEZ DE CÁMARA (EN ABSTENCIÓN)

Se deja constancia que el Dr. MARTINEZ no firma la presente Sentencia por encontrarse a la fecha en uso de Licencia. Conste.-

Ante mi:

PAULA CHIESA

SECRETARIA