

En la ciudad de Viedma, a los 21 días del mes de mayo de 2026, se reúnen en Acuerdo los integrantes de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, de Familia, Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial, con asiento en esta ciudad, asistidos por la Sra. Secretaria, convocados para resolver en estos autos, caratulados **“PERALTA, CLAUDIA RUT C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO – DAÑOS Y PERJUICIOS”**, en trámite por Expte. N° **VI-00081-C-2022**, y luego de debatir sobre la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado la siguiente cuestión:

¿Son procedentes los recursos de apelación interpuestos por las co-demandadas, Banco Patagonia S.A. el 05/03/24 (E0051), y Seguros Sura S.A. el 07/03/24 (E0052)? Y, en su caso, ¿Qué decisión corresponde adoptar?

El **Dr. Gustavo Javier Bronzetti Núñez** dijo:

I.- SENTENCIA RECURRIDA

Llegan las presentes actuaciones a conocimiento de este Tribunal con motivo de los recursos de apelación interpuestos por las accionadas contra la sentencia definitiva N° 2024-D-3, dictada el 27 de febrero de 2024 (I0049) por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de Viedma, mediante la cual se resolvió: *“I.- Hacer lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta el 27/06/22 por Claudia Rut Peralta y condenar al Banco Patagonia SA y a Seguros Sura SA, en forma solidaria, a abonarle en el plazo de diez días la suma de \$1.196.791,28, cuantificadas a la fecha de la presente, importe que devengarán intereses hasta su efectivo pago conforme a la tasa de la calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo determine el STJRN; II.- Rechazar la excepción de litispendencia interpuesta por Seguros Sura SA, con costas; III.- Imponer las costas a las demandadas vencidas (art. 68 del CPCC) y regular los honorarios profesionales de los Dres. Héctor Kucich y Cirilo Bustamante, letrados patrocinantes de la actora, en forma conjunta y en las proporciones de ley en la suma equivalente a 10 jus. Por su parte, regulo los honorarios del Dr. Gabriel R. Entraigas por su labor como letrado de Seguros Sura SA en el equivalente a 10 jus + 40% y los de los Dres. María Fernanda Rodrigo y Fernando Chironi en conjunto y en proporciones de ley por su actuación como letrados de Banco Patagonia SA en el equivalente a 10 jus + 40% (conf. Arts. 1,6, 7, 8, 9, 38, 40 y conc. LA; MB: \$1.196.791,289). Los mismos no incluyen el IVA, en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo. Notifíquese a Caja Forense y cúmplase con la ley D 869; IV.- Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme al art.*

9 inc. A del Anexo 1 de la Acordada 36/2022”.

Los fundamentos desarrollados por la Magistrada de grado serán considerados al momento de analizar los agravios deducidos por las recurrentes.

II.- EXPRESIONES DE AGRAVIOS

Atento a que en autos han sido interpuestos recursos de apelación por las dos empresas traídas a juicio en calidad de demandadas, aún cuando tienen algunas críticas en común, entiendo que corresponde exponer de manera separada y ordenada los fundamentos de cada remedio recursivo.

II.1.- AGRAVIOS DEL BANCO PATAGONIA SA: Referiré a las críticas de la entidad crediticia de una forma relativamente sintética, pues, en definitiva, se pueden englobar en dos vertientes principales: a) Arbitrariedad por la interpretación de la prueba y, b) Cuestionamiento a la procedencia como al monto del daño punitivo.

En el primer caso, afirma haber comprobado la existencia del contrato de seguro así como que el instrumento fue firmado voluntariamente, gracias a la prueba caligráfica y a la testimonial de la agente que atendió a la actora; también encuentra probada la entrega de la póliza. Afirma, en procura de demostrar un contraste entre las partes, que siendo la accionante la que tiene la carga principal de acreditar lo que afirma, no pudo probar la falta de información; por lo que, todo esto, deriva en una violación a su derecho de defensa.

Con respecto a la fijación de una multa civil en este contexto, manifiesta que -por lo planteado previamente- no hay conducta ilícita de su parte; el daño punitivo es una figura de carácter excepcional que debe ser aplicada con criterio restrictivo.

Culmina expresando que, a todo evento, el monto otorgado es irracional por superar en más de cien (100) veces al daño directo; y formula reserva del caso federal.

II.2.- AGRAVIOS DE SEGUROS SURA SA: A su turno, la aseguradora también resalta la arbitrariedad en la interpretación de la prueba. Argumenta que la documental, la testimonial y la pericia han comprobado que la póliza está correctamente conformada, conforme a los parámetros brindados por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Mantiene que, en realidad, no existe violación alguna del ordenamiento, y que la actora debe atenerse a la doctrina de los actos propios, ya que fue ella quien firmó la póliza. Por esto es que cuestiona la procedencia del daño material.

Asimismo, critica que se haya otorgado el rubro de daño moral, ya que el mismo no se puede presuponer y tampoco ha sido demostrado. En este contexto, se agravia también por el monto fijado, entendiéndolo irracional por superar 30 veces al daño material.

Con respecto al daño punitivo, manifiesta que el mismo ha sido fijado dogmáticamente -a la luz del rechazo que previamente hiciera de su responsabilidad-; a lo que se suma que este rubro debe reservarse a supuestos de especial gravedad; que no existen enriquecimientos indebidos; y que para atribuir dolo a una persona jurídica es necesario que la persona física que la representa -en este caso, la testigo mencionada- haya actuado a su vez, con malicia.

Seguidamente, tal como hiciera la co-demandada, apunta su queja al monto fijado en este apartado, considerándolo desmesurado por superar cien (100) veces al que se otorgara por daño material. Añade que la ley aplicada, modificatoria de la LDC (Ley 27.701), es posterior a los hechos y no debe ser aplicada retroactivamente; y que el precedente del STJRN citado en la sentencia atacada no es aplicable al presente caso (autos “COFRE”).

También denuncia violación al principio de congruencia, ya que la a quo fijó una suma por daño punitivo mayor a la solicitada al demandar.

Finaliza solicitando que, como consecuencia de la revocación del fondo del fallo, se haga lo propio respecto de la imposición de costas; y plantea causa federal.

III.- RÉPLICAS DE LA ACTORA

Llegado el momento de responder a los memoriales de las empresas accionadas, la actora recurre a circunstancias fácticas y las formas en las que se habrían comprobado. Así, retoma la existencia de un juicio previo prácticamente igual al presente; el hecho de que el primer recibo de jubilación de la Sra. Peralta ya tenía el descuento por el seguro -lo que implica que el mismo nació en forma automática-; acusa a las demandadas de haber “entrenado” a la testigo, que además es su dependiente; resalta que la denunciante es vulnerable por su condición de mujer; reitera que el seguro de autos se impone ante un riesgo prácticamente inexistente en esta localidad -robo a la salida de cajeros automáticos-.

Mantiene que el daño punitivo es procedente por la práctica sistemática y recurrente -que nombra como “modelo de negocio”-, donde clientes que son “cuasi cautivos”, -por ser, en su mayoría, dependientes del gobierno provincial que cobran sus haberes en el banco demandado-, son presa de este tipo de casos, que son recurrentes. Encuentra que se configura, entonces, un abuso de poder por la posición dominante en la contratación.

Culmina su respuesta defendiendo los montos fijados en cada caso, pues los mismos resultan menores a los fijados en casos análogos, sobre todo, teniendo en cuenta la pérdida de poder adquisitivo por impacto de la inflación.

IV.- TRÁMITE RECURSIVO

En un principio, el recurso de la entidad financiera fue otorgado en relación y con efecto suspensivo (I0050), no obstante, luego de que la actora cuestionara el efecto asignado (E0053), la Sra. Jueza decidió revocar la providencia aludida y conceder ambas apelaciones en relación y con efecto devolutivo (I0051).

En dicho estado, se procedió a la sustanciación de los memoriales conforme las reglas procesales aplicables, con el resultado señalado en el punto anterior.

Vale aclarar, en este punto, que la Cámara resolvió la situación mediante sentencia 2024-D-57 (I0068), pero la misma fue anulada por el Superior Tribunal de Justicia por sentencia definitiva n° 2025-D-79 (I0099), ordenándose en consecuencia que el expediente vuelva a esta instancia para dictar un nuevo fallo con distinta integración, lo que nos ha traído a este momento procesal.

Asimismo, corrida vista (I0108) al Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52°, segundo párrafo in fine, de la LDC -intervención que el organismo entendió improcedente (E0069)-, el proceso ha quedado en estado de resolver.

V.- ADMISIBILIDAD

Realizado el preliminar cotejo que impone el art. 238° del CPCC vigente, concluyo que las apelaciones y expresiones de agravios han sido interpuestas en legal tiempo y contienen -a priori- una crítica objetiva, concreta y razonada de la resolución atacada (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado con los códigos provinciales”. Tomo I, pag. 784 y s.s. Rubinzal Culzoni, Editores). Advierto que la presente ponderación ha sido efectuada, en los dos remedios, con grado de flexibilidad (cfr. CAV, Sent. N° 31/2013, 1/2018, 97/2017, entre otras).

Por tal motivo, a tenor de los parámetros establecidos en precedentes "Harina" (STJRN, Se. 80/2016) y "Di Meglio" (STJRN, Se. 65/2025) -entre muchos otros-, tengo por cumplimentada la exigencia ritual requerida para acceder a la presente instancia revisora.

VI.- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO

VI.1.- PRELIMINAR: Llegado al punto de partida de mi análisis, preliminarmente, advierto que con amparo en la norma procesal vigente (arts. 242°, 356° y c.c. del CPCC, Ley 5777) y de acuerdo a pacífico criterio jurisprudencial, los Jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas y cada una de las argumentaciones y/o alegaciones, ni estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba aportada, sino a

considerar tan sólo aquellas invocaciones y probanzas que sean conducentes y relevantes para decidir el caso y que basten para dar sustento a su pronunciamiento (STJRN, Se. n° 20/15, in re: “A., F. S.”; Se. n° 47/16 de fecha 02/08/2016, en autos “ALUSA S.A. y otros C/MR. JONNHY S.A. S/ Ordinario”, Expediente n° CS1-120-STJ2016; “GUENTEMIL c/ Municipalidad de Catriel”, de fecha 11/03/2014, Se. 014/14; “ORDOÑEZ c/ Knell”, de fecha 28/06/2013, Se. 037/13 entre muchos otros).

Asimismo, señalo que la función de las Cámaras de Apelaciones está limitada por el alcance de los recursos concedidos, lo cual determina el ámbito de su facultad decisoria (arts. 82° y c.c. CPF). La prescindencia de tal limitación infringe el principio de congruencia que se sustenta en los arts. 17° y 18° de la CN (CSJN, sentencia del 13/10/1994, ED 162-193).

Finalmente, dejo sentado que la eventual procedencia sustancial de los recursos de apelación, se encuentra condicionada a que los recurrentes cumplan eficientemente con la carga de expresar una crítica concreta y razonada del fallo recurrido -como ya fuera aludido-, siendo obligatorio señalar las partes de la resolución que entienden equivocadas, debiendo detallar errores, omisiones y demás deficiencias que pudieren reprochar, así como refutar las conclusiones de hecho y derecho en que el Juez haya fundado su resolución (ARAZI Roland y ROJAS Jorge A., obra citada. Tomo I, pág. 835 y ss).

VI.2.- TÉRMINOS Y ALCANCE DEL REENVIO: Que de conformidad con lo dispuesto por el Superior Tribunal de Justicia mediante sentencia definitiva n° nro: 2025-D-79, de fecha 12/06/2025, la nulidad de la anterior resolución de esta Cámara de Apelaciones -Sent. Def. n° 2024-D-57, de fecha 02/07/2024-, se basó en la incorrecta evaluación del amplio plexo probatorio adunado ante el grado, imputando al Tribunal haber fundado la resolución en prueba que no fue incorporada al proceso. En tal sentido, el STJRN valoró que la decisión anulada tuvo por acreditada una contratación telefónica del seguro cuando, no existió ningún audio que corrobore la efectiva ocurrencia de la aludida comunicación telefónica entre la accionante y las codemandadas.

Por el contrario, el ad quem afirmó que los elementos de convicción aportados durante el proceso, son contestes en orden a que la demandante contrató el seguro en forma “presencial” en la sucursal de la entidad financiera, circunstancia que, a todo evento, resulta especialmente relevante para evaluar si fue debidamente informada respecto de los alcances, pormenores y consecuencias que se derivan del contrato de seguro que oportunamente suscribió.

Asimismo, el máximo Tribunal descarta la posibilidad de motivar la decisión en el precedente “Corvalan” de esta Cámara de Apelaciones, por no tratarse de doctrina legal obligatoria y no compartir el mismo contexto fáctico con el de autos. Por tal motivo concluye que, no verificada analogía sustancial entre los casos, no es posible extender la aplicación de los argumentos vertidos en aquel pronunciamiento a este supuesto.

Por estas razones, el STJRN declaró la nulidad de la sentencia de esta Cámara de Apelaciones, ordenando remitir las actuaciones nuevamente a este Tribunal para que, con distinta integración, dicte un nuevo pronunciamiento ajustado a derecho (cf. art. 262, inc. 3° del CPCyC).

Partiendo entonces de la instrucción y premisas establecidas por el ad quem en su reenvío, asumo la tarea de emitir un nuevo fallo en los términos del art. 200° de la Const. Pcial.

VI.3.- SÍNTESIS Y VALORACIÓN DE LA SENTENCIA DE GRADO:

Previamente a ingresar en la consideración de cada uno de los agravios propuestos, debo advertir que no se observa falta de fundamentación en el resolutorio, sino que, muy por el contrario, tal y como destaca la sentencia del Superior Tribunal, puede apreciarse una sentencia que es derivación lógica del derecho vigente y de la prueba reunida en autos.

Ello así, pues para resolver como lo hizo, la Sra. Magistrada de primera instancia relató que la Sra. Peralta demandó por daños y perjuicios en base a la Ley de Defensa del Consumidor, por haber encontrado descuentos de un seguro que no contrató en su recibo jubilatorio; siendo la segunda vez que tuvo que demandar a ambas empresas por una situación casi idéntica, habiendo sido la primera oportunidad la que tramitara en la Unidad Jurisdiccional Civil y Comercial N° 3 de Viedma, bajo el número de receptoría B-1VI-515-C2020, y que culminara en un acuerdo conciliatorio.

Ahora bien, Sura S.A. interpone excepción de litispendencia invocando el trámite de dos denuncias colectivas iniciadas por asociaciones de defensa de consumidores ante el Juzgado Comercial N° 22, Secretaría N° 43 de CABA, pero no produjo prueba documental ni informativa para constatar su contenido; a lo que la Sra. Jueza suma que aquél expediente es de índole colectivo, mientras esta causa es individual; en razón de ello, al no constatarse identidad de sujetos, objeto ni conexidad entre ellos, rechazó la aludida defensa previa.

Por su parte, tras analizar las medidas probatorias colectadas, evalúa que si bien existe una póliza de seguro, firmada en la sucursal del banco N° 299 de Viedma por la actora

(hecho sustentado por prueba caligráfica y la testimonial de la oficial de negocios Victoria Cristel Urra), ello no implica que éste haya demostrado haber brindado la información suficiente a la actora.

También descarta que la falta de cuestionamiento de diversos resúmenes por parte de ella sea indicativo de la voluntad de adherir a un contrato, sobre todo uno de esta naturaleza (seguro por robo a la salida de un cajero), que por su complejidad, necesita ser rodeado de información calificada. Por eso, habiendo ponderado que en caso de duda corresponde favorecer la posición del consumidor, concluye que la Sra. Peralta no prestó un consentimiento válido, por lo que la póliza de seguro debe reputarse nula y responsabilizar a las demandadas en forma solidaria en virtud de lo normado por los arts. 1.716° y 1.717° del CCyC.

Procede entonces a evaluar los daños reclamados, haciendo lugar al rubro material (devolución de lo debitado); al moral (teniendo especialmente en cuenta que esta es la segunda vez que la accionante ve frustrada la confianza depositada en la proveedora); fijando a su vez una multa en concepto de daños punitivos, tras considerar: que la conducta del dañador es grave, le produjo beneficios económicos, la ausencia de trato digno hacia la interesada, el carácter profesional de la actividad, el grado de especialización y la superioridad técnica de las demandadas; así como la reiteración de la conducta dañosa respecto de la misma persona.

Así, condena a las accionadas tal como fuera expresado al iniciar el presente fallo.

VI.4.- TRATAMIENTO DE LOS AGRAVIOS: Atento que los memoriales solicitan la revisión de cuestiones que, aunque no son perfectamente idénticos, pueden ser abordados en un único estamento por coincidir en lo sustancial. Esto es lo que haré.

VI.4.1.- A punto de partida, corresponde señalar que este Tribunal se ha expedido sobre los aspectos relativos al fondo de la cuestión debatida en autos -validez de los contratos celebrados por el Banco Patagonia S.A. en tanto agente institorio de la aseguradora SURA S.A. y sus consecuencias para dicha entidad crediticia- en numerosos procesos anteriores, por lo que adelanto que estaré reiterando, citando y/o parafraseando precedentes de dicha índole, más allá de aclarar que aquí las empresas nombradas se trajeron a juicio en forma separada, aspecto procesal que no modifica en lo sustancial la estructura lógica y jurídica de los fallos a los que haré referencia.

En efecto, muchos de los argumentos que traeré a colación y que se relacionan directamente con los agravios en tratamiento, provienen de los fallos aludidos, ya sea en forma individual, o como postura genérica extraíble de los mismos. Veamos.

Respecto del primer punto de crítica compartido por las accionadas, erigido con el objetivo de controvertir el reintegro de sumas descontadas, mediante el cual imputan arbitrariedad de sentencia -por no haber valorado correctamente la prueba en relación a lo que entienden una suscripción voluntaria del contrato de seguro por parte de la consumidora-, injustificada inaplicación de la doctrina de los actos propios, no valoración de la prueba testimonial en relación a la entrega de la póliza y, finalmente, violación del derecho de defensa de las demandadas -al postular que se invirtió la carga de la prueba toda vez que se tuvo por probado que medió en el caso violación del deber de información, sin que ello hubiere quedado cabalmente probado por el consumidor-, adelanto que carece de chances de prosperar.

VI.4.2.- Conforme hemos sostenido en autos "YAPILEO, ISABEL FRANCISCA C/ BANCO PATAGONIA SA S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS", Expte. VI-01829-C-2022, Sent. Def. n° 139 de fecha 11/12/2025, con voto rector del suscripto, la entrega de la póliza de seguro es una carga necesaria para que las demandadas comprueben la existencia del contrato, no obstante, he señalado que *“(l)a mera entrega de la póliza no es suficiente para subsanar la falta de información veraz que protege al consumidor, quien debe conocer de antemano los términos del contrato para elegir el producto más adecuado a sus necesidades”*.

En esta línea, considerando que el inicio de los descuentos por pago del seguro, se registró desde el primer cobro de la jubilación, habiendo quedado probado que la contratación de la póliza se produjo concomitantemente con el alta de otros productos financieros necesarios para que la Sra. Peralta pudiera comenzar a percibir sus haberes jubilatorios, esta circunstancia genera convicción en grado de certeza, respecto a la veracidad de lo relatado por la consumidora en orden a la falta de información suficiente por parte del proveedor, de tal forma de permitir una evaluación de la conveniencia de contratar el servicio que finalmente se le descontaría.

En el contexto descripto de suscripción de múltiples instrumentos formularios de adhesión, no puede suponerse, con grado de razonabilidad, que ha mediado consentimiento contractual de la actora, quien, según sus dichos, fue a tramitar lo necesario para poder percibir sus haberes jubilatorios.

En este contexto, en orden a desbaratar la conclusión del grado, resulta inconducente el testimonio de una dependiente del propio banco demandado, que además, no pudo recordar con precisión las circunstancias exactas de la contratación, habiendo dado cuenta tan sólo de las orientaciones generales de cómo suele operarse en esos casos. Es

decir que, la accionada pretende poner en cabeza de la clienta el deber de probar el hecho -negativo- de que no obtuvo la suficiente información en una interacción que ni siquiera está probada, visto que la agente que no la recuerda. Entonces, en esa inteligencia, las recurrentes vuelven a poner la firma de la póliza como único elemento concreto, pero sin evidencias del cumplimiento acabado de la obligación de informar, en los términos del art. 4° de la LDC.

En este contexto, tampoco cabe suponer que la Sra. Peralta ratificó tácitamente su consentimiento inicial, so pretexto de no haber protestado frente a los descuentos desde el inicio. De ser así, se estaría admitiendo una consecuencia, en perjuicio del consumidor, no prevista por el ordenamiento, exigiendo a la parte más débil de la relación un deber de diligencia calificado, incompatible con el sistema protectorio mismo.

En definitiva, las accionadas debían acreditar que cumplieron con el deber de informar adecuadamente al consumidor, no resultando suficiente para ello la suscripción de contratos de adhesión pre-impresos que, según las máximas de la experiencia y la reglas de la sana crítica, nunca se leen previamente a su suscripción, ni tampoco se explican acabadamente.

Estas consideraciones, sumadas a los principios de la carga dinámica de la prueba (art. 53° LDC) e in dubio pro consumidor (conf. art. 1094° del CCyC), hacen que deba confirmarse la asignación de responsabilidad establecida en la primera instancia por imperio de los arts. 4° y cc. de la LDC, y arts. 1098°, 1099°, 1100° y cc. del CCyC.

Llegado a esta primera conclusión, procedo en consecuencia a evaluar lo relativo a las indemnizaciones específicamente estipuladas en la resolución atacada, así como los montos reconocidos en cada caso, no sin antes aclarar que no encuentro sobre el particular, más que discrepancias subjetivas, insusceptibles de ser receptadas.

VI.4.3.- En relación a la compleja temática del daño moral, nuestro más alto Tribunal provincial tiene dicho que: “(...) *constituye un problema de difícil solución, dado evidentemente por la falta de correspondencia entre el perjuicio espiritual y el patrón dinerario con que se resarce y por la inexistencia de un criterio normativo regulador que establezca algunas pautas comunes, en modo alguno ello habilita a determinar el daño moral en base a criterios absolutamente libres y puramente subjetivos del juzgador. La Corte Suprema de Justicia de la Nación sostiene desde hace décadas, que: “Para la determinación del resarcimiento, las normas aplicables que confieran a la prudencia de los magistrados un significativo cometido, no los autorizan a prescindir*

de uno de los requisitos de validez de los actos judiciales, cual es la fundamentación” (cf. CSJN, “GONZÁLEZ” 4/10/94, JA, 1995-II-19)” (STJRN, Sent. Def. N° 72 del 20/09/2018, en autos “URRA, GUILLERMO AUDILIO Y OTROS C/ PIERANGELINI, ROBERTO TOMAS Y OTRO S/ ORDINARIO S/ CASACION (p/c: Expte. 405-12 Beneficio)”, Expte. n° CS1-510-STJ2018).

Asimismo, en autos "BRAUN, DIEGO OSCAR C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS”, Expte. VI-00250-C-2022, Se. D. 27 de fecha 15/04/25, esta Alzada reconoció que *“Lo cierto en este punto, es que siempre por tratarse de un daño mayormente producido en el ámbito interno de la afectada, los/as magistrados/as solo podemos aproximarnos a su efectiva existencia a partir de elucubraciones y de las exteriorizaciones de la afectada sobre la forma en que se sucedieron los hechos, por lo que cobra vital trascendencia la línea argumental que da sustento a la procedencia del rubro, lo que en autos aparece suficientemente desarrollado a partir de lo que la Jueza de Grado sostuviera respecto al incumplimiento del deber de informar adecuadamente al cliente y las molestias que el trato dispensado le ocasionara, (...), para luego y a partir de las facultades otorgadas por el artículo 165 del CPCyC establecer el monto indemnizatorio en ejercicio de sus facultades discrecionales”.*

Por esto último, para fijar una justa medida del daño “moral”, se ha dicho que la indemnización debe orientarse hacia aspectos vulnerados de la dignidad humana integralmente considerada, teniendo en cuenta las circunstancias personales propias (tanto su conformación intrínseca o dignidad esencial, como también los caracteres adquiridos por su praxis -de mérito dignificante-, es decir, sus ideas, afectos, hábitos), así como también, las circunstancias socio culturales y de tiempo y lugar concomitantes de la lesión ocasionada en la dignidad personal de la víctima, incluyendo la dignidad propia del sujeto que ha ganado ya con su praxis ideas, afectos y hábitos que le importen cierta reputación en la sociedad general (STJRN, Sent. Def. n° 68/09 de fecha 31/08/2009, en autos “BRONZETTI NUÑEZ, Andrés Oscar C/ Fundación Barrera Zoofitosanitaria Patagónica (FUN.BA.PA.) S/ Reclamo S/ Inaplicabilidad De Ley”, Expte. N° 22823/08).

En autos “BRAUN”, se descartaron los agravios que el Banco Patagonia expusiera sobre este tema -similarmente a este caso-, porque allí se evaluaron las múltiples denuncias y demandas contra el Banco Patagonia -y por extensión, a Sura S.A.-, lo que aquí también resulta relevante. Sin embargo, el dato distintivo de lo ocurrido en autos,

es que la actora tuvo que hacer dos juicios para recriminar exactamente la misma conducta, verificada en dos ocasiones distintas. O sea que, la Sra. Peralta, a pesar de ya haber reclamado y ganado un reclamo anterior por habersele impuesto un seguro sin su consentimiento, volvió a depositar su confianza como clienta, en las mismas empresas, las que volvieron a perpetrarle el mismo daño. La reiterada falta de respeto a los derechos como consumidora constituye por si mismo un trato contrario a la dignidad y la moral de la persona, sin perjuicio de la valoración individual de lo ocurrido en esta ocasión.

Asimismo, advierto que las recurrentes no han podido controvertir eficazmente las restantes circunstancias tenidas a la vista por el grado para admitir el resarcimiento de este rubro, la índole del hecho generador de responsabilidad, la prueba producida en autos dando cuenta de la ausencia de acabada información brindada a la actora, las evidentes dolencias ocasionadas al advertir nuevamente los descuentos y los trastornos sufridos para finalmente poder dar de baja el seguro, todo valorado de conformidad con las previsiones del art. 165° del CPCC.

Por lo demás, en orden al monto establecido por el grado, concluyo que es por demás razonable, al punto que, incluso actualizada, la suma reconocida difícilmente pueda cubrir satisfacciones sustitutivas de la consumidora que reparen adecuadamente el daño. No obstante lo dicho, no cabe sino confirmar el resarcimiento establecido por este concepto, en respeto de la prohibición de *reformatio in pejus* (conf. arts. 244° y cc. del CPCC).

VI.4.4.- Los mismos elementos de convicción apuntados -reiteración de causas de la misma índole contra las compañías accionadas y la particular repetición contra una misma clienta-, conforman la causa grave que amerita la imposición del Daño Punitivo. Me permito recordar que, el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro ha caracterizado al daño punitivo como una herramienta de prevención del daño, destinada a sancionar conductas que evidencian una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, señalando que su procedencia requiere algo más que el mero incumplimiento contractual, esto es, la existencia de intención o de una negligencia de tal entidad que torne necesaria la imposición de una sanción con finalidad disuasiva (conf. STJRN, Se. N° 91/19, “Cofré, Nicolás Sebastián c/ Federación Patronal Seguros S.A. s/ ordinario”, voto del Dr. Sergio Barotto, sin disidencia).

Aplicando tales pautas al caso de autos, se advierte que la conducta de las demandadas revela una negligencia calificada y una grave indiferencia frente a los derechos de la

actora, quien tuvo que soportar descuentos injustificados y demandar dos veces a las mismas empresas y por la misma causal.

En este contexto, la sanción impuesta en concepto de daño punitivo no aparece como arbitraria ni desproporcionada, sino como una respuesta razonable y adecuada a la finalidad preventiva y disuasiva que inspira el instituto, tendiente a desalentar la reiteración de prácticas comerciales de similar tenor.

Para cerrar diré que tampoco resulta atendible lo afirmado en el sentido de que el daño punitivo constituye sólo una potestad excepcional del magistrado, que podrá utilizar (o no) según entienda que la conducta antijurídica revista características excepcionales, al punto de exigir una condena "extra" para resarcir a la víctima y -al mismo tiempo- sancionar al responsable.

Sobre el particular hago más las palabras del Dr. Gallinger, vertidas en el precedente "INOSTROZA", cuando afirma que el "(...), *requisito de gravedad no constituye una exigencia del artículo 52 bis LDC, el cual solo pide incumplimiento legal o contractual y petición de parte -todos presentes en este caso-. En dicho sentido, no comparto y tampoco entiendo las razones por las cuales la doctrina autoral y judicial se empeña a agregar requisitos que restringen los derechos de los consumidores, en clara violación de los artículos 3 y 8 bis de la Ley 24.240, en tanto establecen que se debe aplicar la interpretación normativa más favorable al consumidor y dispensar un trato digno, siendo pasible el proveedor frente a su incumplimiento a la sanción prevista por el artículo 52 bis de la LDC*" (sic).

Es decir que, reunidos los requisitos legales de procedencia del rubro, así como también la grave conducta de las proveedoras reclamada por la doctrina, el rubro ha sido correctamente reconocido (Cam. Apel. Civ., Com. Fam., Minería y Cont. Adm. De Viedma, Sent. Def. n° 2026-D-2, dictada en autos "AGUIRRE MARIANELA C/ PLAN ROMBO S.A. DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS S/ SUMARÍSIMO (VIRTUAL)", Expte. n° SA-01243-C-0000; entre muchos otros).

En cuanto al monto de condena, el mismo se aprecia dentro del mínimo y máximo que marca la norma (arts. 52° bis y 47° de la LDC), marcadamente más cerca del piso que del techo, y enmarcado dentro de los límites de razonabilidad establecidos en criterios jurisprudenciales obligatorios para esta alzada (STJRN, Sent. Def. 133/2023, en "BARTORELLI"). Al igual que lo verificado respecto al daño moral, no se advierte en cuanto a la quantum del daño punitivo una crítica eficaz que ponga en crisis su logicidad.

Sobre esto último el agravio alegado respecto a que el daño punitivo supera en 100 veces el daño material, es falaz y por ende improponible. En primer lugar, la ponderación del quantum debe confrontarse con los mínimos y máximos previstos en la LDC, no habiendo nada que objetar sobre el particular en tanto la condena se ubica dentro de aquellos límites. Luego, conforme el criterio sentado en el precedente "Bartorelli", recién cuando el daño punitivo exceda las "indemnizaciones regulares" (sic) o los daños "compensatorios" (sic), en más de un dígito (entendiendo al "9" como multiplicador más elevado), las condenas pueden resultar excesivas. Caso contrario, en tanto no se supere la relación proporcional propuesta, no hay razón para entender que se violenta el debido proceso.

Con esto quiero significar que las recurrentes equivocan su planteo al establecer la comparación del monto del daño punitivo con el daño "material" determinado por el grado (\$8.973,47), cuando a la luz de la doctrina legal aplicable, corresponde establecer la correlación con la totalidad de las indemnizaciones regulares o daños compensatorios, que en este caso, incluyen al daño moral (\$287.917,81).

De esta manera, efectuada la correlación en modo adecuado, se observa que el daño punitivo se determinó en algo más de tres (3) veces el total de indemnizaciones compensatorias, no excediendo la pauta jurisprudencial establecida, resultando por lo tanto, razonable y ajustado a derecho.

Ya para cerrar, tampoco será receptada -por carecer de asidero- la crítica referida a la postulada aplicación retroactiva de la Ley 27.701, cuyo art. 119° modificara el art. 47° de la LDC, determinando su actual redacción.

Es que, independientemente de que los hechos pudieron haber ocurrido con anterioridad a la modificación normativa, de conformidad con las previsiones del art. 7° del CCyC, a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes.

Ello significa que, lejos de aplicar retroactivamente la ley a una relación jurídica extinguida, el grado aplicó correctamente los arts. 47° y 52° bis de la LDC a las consecuencias de una relación jurídica no resuelta, no consolidada, ni agotada, en que las accionadas hubiese adquirido definitivamente algún derecho.

VI.4.5.- Por todo lo expuesto, no habiendo sido eficientes las apelaciones en orden a poder conmover los fundamentos de la sentencia recurrida, no puedo más que confirmar, tanto la imposición de responsabilidad, como la asignación de los rubros y montos por daño moral y daño punitivo.

VI.5.- COSTAS Y HONORARIOS POR LA SEGUNDA INSTANCIA: Atento a cómo se han resuelto los recursos interpuestos, corresponde imponer las costas de la presente instancia a las accionadas objetivamente vencidas, conforme lo dispuesto por el art. 62°, primer párrafo, del CPCC.

En cuanto a los honorarios profesionales correspondientes a esta instancia, atendiendo a la naturaleza del asunto, la labor desarrollada y el resultado obtenido, corresponde regular a los Dres. Héctor Kucich y Cirilo Bustamante, conjuntamente, el 35%, los del Dr. Gabriel R. Entraigas en el 25%, y a los Drs. Fernanda Rodrigo y Fernando G. Chironi, conjuntamente, en el 25%; todos a ser calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen, conforme lo dispuesto por los arts. 6° y 15° de la Ley G 2212.

VII.- SOLUCIÓN PROPUESTA

Por todo lo expuesto, propongo al Acuerdo: I) No hacer lugar a los recursos de apelación interpuestos por las co-demandadas, Banco Patagonia S.A. el 05/03/24 (E0051), y Seguros Sura S.A. el 07/03/24 (E0052), por lo que se confirma en todos sus términos la sentencia definitiva N° 2024-D-3, dictada el 27 de febrero de 2024 (I0049), por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de Viedma; II) Imponer las costas relativas a esta instancia demandadas vencidas (art. 62°, primer párrafo del CPCC); III) Regular los honorarios profesionales correspondientes a esta instancia, atendiendo a la naturaleza del asunto, la labor desarrollada y el resultado obtenido, a los Dres. Héctor Kucich y Cirilo Bustamante, conjuntamente, en el 35%, al Dr. Gabriel R. Entraigas en el 25%, y a los Drs. Fernanda Rodrigo y Fernando G. Chironi, conjuntamente, en el 25%, todos calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen, conforme lo dispuesto por los arts. 6° y 15° de la Ley G 2212. **MI VOTO.-**

A igual interrogante, el **Dr. Carlos Da Silva**, dijo:

Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación, por compartir los argumentos por él otorgados, sufragando en igual sentido.

A igual interrogante, el **Dr. Rolando Gaitán**, dijo:

Atento la coincidencia de criterio de los Srs. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

I) No hacer lugar a los recursos de apelación interpuestos por las co-demandadas, Banco Patagonia S.A. el 05/03/24 (E0051), y Seguros Sura S.A. el 07/03/24 (E0052),

por lo que se confirma en todos sus términos la sentencia definitiva N° 2024-D-3, dictada el 27 de febrero de 2024 (I0049), por la titular de la Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 de Viedma.

II) Imponer las costas relativas a esta instancia demandadas vencidas (art. 62°, primer párrafo del CPCC).

III) Regular los honorarios profesionales correspondientes a esta instancia, atendiendo a la naturaleza del asunto, la labor desarrollada y el resultado obtenido, a los Dres. Héctor Kucich y Cirilo Bustamante, conjuntamente, en el 35%, al Dr. Gabriel R. Entraigas en el 25%, y a los Drs. Fernanda Rodrigo y Fernando G. Chironi, conjuntamente, en el 25%, todos calculados sobre los honorarios que oportunamente fueron regulados en la instancia de origen (conf. arts. 6°, 15° y cc. de la Ley G 2212).

IV) Regístrese, protocolícese y notifíquese conforme Arts. 120°, 138° y cc. del CPCC y, oportunamente, remítanse los autos al organismo de Origen.-

GUSTAVO J. BRONZETTI NUÑEZ - PRESIDENTE, CARLOS DA SILVA – JUEZ (SUBROGANTE), ROLANDO GAITAN – JUEZ (SUBROGANTE). ANTE MI: ANA VICTORIA ROWE - SECRETARIA.-