

San Carlos de Bariloche, 23 de abril de 2026.-

**VISTOS:** Estos autos caratulados: "**CICIARELLO, DOMINGO FRANCISCO C/ BANCO GGAL S.A. (EX HSBC BANK ARGENTINA S.A.) S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (LEY 24240) "**, BA-00752-C-2025 para dictar sentencia definitiva, de los que

**RESULTA: I.** El 22/05/2025 se presentaron el Dr. Marcelo Gabriel Fernández y la Dra. María Gisella Jerez Leal, en su carácter de apoderados del Sr. Domingo Francisco Ciciarello e interpusieron demanda por daños y perjuicios contra el Banco Ggal. S.A. (ex HSBC Bank Argentina S.A.) por la suma de \$15.000.000.-

Relatan que el Sr. Ciciarello, en el año 1988 abrió cuentas bancarias en la Banca Nazionale del Lavoro S.A. (BNL), antecesor del HSBC Bank S.A., contratando en esa oportunidad un conjunto de servicios financieros comprensivos de Caja de Ahorro, cuenta corriente y Caja de Seguridad.

Indicaron que le fue asignada la N° 55, abonando la contraprestación pertinente.

Refirieron que en el año 2006, la firma HSBC Bank S.A. compró la filial argentina de la Banca del Lavoro (BNL) y a partir de entonces los servicios financieros del actor fueron prestados por la nueva entidad.

Sostuvieron que en ese momento no se suscribió nuevo contrato, sino que se mantuvieron las condiciones contractuales originales.

Recién en el año 2008 el costo del mantenimiento de la caja de seguridad pasó a ser debitada de la caja de ahorro del actor.

También mencionaron que en octubre del 2019 paso a ser un cliente premier, accediendo de esa manera a descuentos adicionales en el mantenimiento de las cuentas.

Alegaron que en el mes de septiembre de 2022, cuando el actor intentó realizar una compra utilizando su tarjeta de débito, no pudo porque la misma fue rechazada. Ante esta situación, explicaron que el 14/09/2022 el actor se apersonó en la entidad bancaria, donde fue atendido por una oficial de cuentas y le informaron que todos sus productos habían sido cerrados, y que dicha decisión se le habría notificado mediante una carta documento que el Sr. Ciciarello manifestó nunca haber recibido. A continuación, le informaron que tenía un día para retirar el contenido de la caja de seguridad.

Indicaron que con posterioridad, le informaron vía e-mail que le otorgaban una prórroga para retirar sus pertenencias de la caja de seguridad.

Ante esta situación, finalmente el Sr. Ciciarello reubicó sus pertenencias en la caja de seguridad de un amigo en la la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, debiendo tomar un vuelo hasta dicha localidad.

A raíz de la situación relatada, mencionaron que se inicio a los autos: "CICIARELLO, DOMINGO C/ HSBC BANK ARGENTINA S.A. DILIGENCIA PRELIMINAR" BA-01876-C-2023 y a la presente acción.

Ofrecen pruebas, citan jurisprudencia y fundan en derecho el reclamo de su representado.-

**II.** Impuesto fuera el trámite ordinario, se decretó la rebeldía del Banco GGal S.A. (ex banco HSBC) el 12/08/2025, la que se encuentra debidamente notificada el 18/08/2025.-

Que en fecha 09/11/2025 se recibió la causa a prueba, habiéndose producido aquellas que surgen de la certificación del 28/11/2025 y demás constancias de autos.

Por medio del escrito E0013 compareció el Dr. Slemenson en su carácter de apoderado del Banco Ggal. S.A., de esta manera que se decretó el cese de la rebeldía, conforme la providencia del 06/10/2025.

En fecha 10/04/2026 se dictó la providencia de autos para sentencia, la que se encuentra firme.-

Por ello y en función de lo dispuesto por los Arts. 200 de la Constitución de la Provincia de Río Negro y 3 del Código Civil y Comercial de la Nación, corresponde emitir un pronunciamiento definitivo.

**CONSIDERANDO: I.-** En primer lugar considero que el presente reclamo se encuentra amparado por la Ley de Defensa del Consumidor, toda vez que el actor reviste la condición de consumidor en los términos del artículo 1 de dicha normativa, por tratarse de persona física que adquirió a título oneroso servicios en beneficio propio, y que la demandada reviste el carácter de proveedor en los términos del artículo 2 de la Ley 24.240 y sus modificatorias, por desarrollar una actividad lucrativa dirigida a consumidores finales, como es la prestación del servicio de servicios financieros, de manera que existe una innegable relación de consumo entre las partes.

De modo que, conforme lo previsto por art. 2 de la ley 24.240 y sus modificatorias, las relaciones de consumo se rigen por las previsiones establecidas en esa ley y sus

reglamentaciones, sin perjuicio que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado por otra normativa específica.

Por todo ello, resultan aplicables al caso la ley 24.240 y modif. y los arts. 1092 a 1122 y 1384 a 1417 del Código Civil y Comercial de la Nación.

**II.** En segundo lugar debe recordarse que la falta de contestación de la demanda por parte de la entidad bancaria implica el reconocimiento de los hechos lícitos invocados por la actora en su escrito de inicio, conforme lo dispone el art. 329, inc. 1º, apartado segundo, del Código Procesal Civil y Comercial.

Si bien la jurisprudencia ha resuelto que la rebeldía no exime al actor de la carga de la prueba que acredite los extremos vertidos de su pretensión, ni descarta la posibilidad de que aquellos sean desvirtuados por las restantes pruebas, en el caso de autos se debe tenerse por reconocido lo manifestado por el actor en cuanto a la fecha, lugar y hechos conforme fueron relatados en la demanda, en tanto no existen constancias que los desvirtúen o, al menos, que los pongan en duda.-

**III.** En tercer lugar, debo destacar que el deber de informar al consumidor no alcanza solamente a la etapa de formación del contrato como modo de protección del consentimiento, sino que se extiende a la etapa de ejecución del contrato y aún a la etapa post contractual, por cuanto la finalidad en estos casos consiste en permitir el ejercicio de los derechos derivados del contrato.

Y con más razón, pesa la obligación sobre la entidad financiera de asegurar la fehaciente comunicación de -nada menos- la rescisión de los contratos entre ésta y su cliente.

El deber de informar resulta una aplicación del deber de obrar de buena fe, contemplado en el art. 1198 del Código Civil (art. 9 del Código Civil y Comercial Unificado) y en relación a los contratos de consumo en el art. 37 de la Ley 24.240.

Las consecuencias de la falta de información suministrada por el proveedor de bienes y servicios al consumidor, o la incompleta información, facultan a éste último a solicitar: a) la nulidad de la cláusula o del contrato según lo requiera, con fundamento en el art. 37 de la Ley 24.240; b) la indemnización de daños por el perjuicio sufrido como consecuencia del deber de informar y obrar de buena fe. Incluyendo incluso la posibilidad de demandar daño punitivo, con fundamento en el art. 52 bis de la Ley 26.361 (12) en los casos en que resulta procedente.

Como consecuencia del paradigma que impregna a todo el derecho del consumo, se

parte de la premisa de la protección de -en principio- la parte mas débil de la relación jurídica, el consumidor.-

La falta de una notificación fehaciente quedó acreditada no sólo por las manifestaciones del actor, sino también por la propia demandada, quien no habiendo contestado demanda tuvo la oportunidad de acreditar su obrar con buena fe y trato digno, acreditando -mínimamente- dicha notificación al ser intimado a presentar la documentación en su poder.-

En la presentación E-15 por la cual el banco demandado adjunta las notificaciones que habrían sido remitidas al actor, no surge la constancia ni del envío y mucho menos de su recepción por parte del actor.-

No hay duda de que la entidad bancaria ha infringido el deber de información y trato digno que, conforme lo dispone la la Ley de Defensa del Consumidor, le asiste al consumidor, en clara violación a las normas constituciones y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 4, 8 bis y 40 de la ley citada, art. 42 de la Constitución Nacional y arts. 1092, 1093,1097, 1100 y 1103 y por esta razón deberá responder por los daños que su accionar -por omisión- provocó.

El art. 1097 del Código Civil y Comercial de la Nación dispone: "*Trato digno. Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.*"

En el caso de autos, considero que el Sr. Ciciarello no recibió un trato digno -o al menos respetuoso de su condición de consumidor y cliente de la entidad bancaria y sus antecesores durante casi 40 años- porque si bien el apartado 4 c) del Reglamento y Condiciones del Servicio de Cajas de Seguridad -suscripto el 15/05/2013- faculta al banco a resc?nd?r dicho contrato, lo cierto es que no se acreditó en autos la notificación fehaciente de esa medida (cierre de las cuentas del actor por “decisión comercial”), legítima y contractualmente válida, pero sin haberle dado a aquel la posibilidad de tomar conocimiento con anterioridad a la ejecución de la decisión, lo que configura un falla en el deber de información.-

**IV.** Por lo expuesto considero que, conforme se tuvo por acreditado, la entidad bancaria

Banco Ggal. S.A. (ex HSBC Bank Argentina S.A.) ha infringido el deber de información y trato digno que, conforme las normas ya mencionadas, le asiste al consumidor, en clara violación de las normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los art. 4, 8 bis y 40 de la ley citada, art. 42 de la Constitución Nacional y los art. 1092, 1093, 1097, 1100 y 1103, en virtud de la antijuridicidad de su conducta.-

No se reprocha aquí la rescisión/resolución contractual, ya que la misma estaba contractualmente prevista.-

Lo que se condena es la forma de actuar del banco luego de la rescisión/resolución contractual, sobre todo en lo referido a la violación del deber de informar), frente a un consumidor que fue cliente de la entidad durante casi 40 años.-

Esa sola circunstancia merecía -de mínima- un trato diferente y una mayor diligencia.-

**V.** A continuación se analizará la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados.-

Daño emergente: Se reclamó la suma de \$ 5.000.000.-

La procedencia de los daños y perjuicios ocasionados al consumidor se encuentran previstos en el art 40 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, que establece que "...el daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios...".

Toda vez que la demandada no contestó demanda presumo -presunción legal- que los gastos reclamados son acordes con la situación relatada por el actor, y que ello se debió a la falta de notificación por parte de la demandada, por lo que existe fundamento necesario para la procedencia del rubro en estudio.-

En ese sentido, deben tenerse por válida y auténtica la documentación acompañada por el actor.-

En consecuencia, se recepta el rubro en cuestión por la suma de \$5.000.000 (Art. 356 del CPCC).-

**VI.** Daño punitivo. Se reclamó la suma de \$ 10.000.000.-

En este sentido, el art 52 de la Ley de Defensa al Consumidor refiere que estos daños proceden en aquellos supuestos en los que el proveedor no cumple con sus obligaciones

legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado.

Ante dicho incumplimiento el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.

Los daños punitivos constituyen una de las expresiones más claras de la función preventiva y sancionatoria.

Más allá de la discusión doctrinaria y jurisprudencial en relación a la naturaleza jurídica del daño punitivo, entiendo en definitiva que se trata de una multa civil a favor del consumidor en función del incumplimiento del proveedor, cuyo objeto es provocar una "disuasión" dirigida al productor, elaborador, proveedor, etc., para aventar la repetición de situaciones iguales a las que causó el perjuicio del consumidor (conf. Ariza, A., La reforma del régimen de defensa del consumidor por Ley 26361, Buenos Aires, 2009, p. 145).-

En lo que respecta al "quantum" de la sanción prevista por el artículo 52 bis de la Ley 24.240, no puede ser sino prudencial y fundarse, como lo expresa esa norma, en una graduación que tenga en cuenta "la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan", esto es, sin establecerse relación alguna con el monto de las reparaciones pecuniarias concedidas al consumidor.

Y la "gravedad del hecho" debe ser tenida en cuenta solo a los fines de la graduación de la multa, pero no como un requisito para su procedencia, ya que ello queda reservado a la discrecionalidad del juez, que debe aplicarla con carácter sancionatorio.-

En este sentido, el STJ de la Provincia tiene dicho que la norma presume un poder sancionador facultativo -no imperativo- para el órgano jurisdiccional, ya que en atención al carácter penal de tal sanción no puede bastar con el mero incumplimiento: es necesario, por el contrario, que se trate de una conducta particularmente grave, caracterizada por la presencia de dolo (directo o eventual) o, como mínimo, de una grosera negligencia (STJRN-S1, 01/11/2016, "Asociación de Defensa de los consumidores de Gral. Roca "ADECUCU, SD 082/16).-

De una compulsión de autos, entiendo que la demandada no ha obrado conforme las exigencias que impone la "buena fe" que regula las relaciones entre proveedores y consumidores, demostrando una conducta reticente y pasiva frente a las notas y reclamos efectuados por el actor, que lo obligó finalmente a someterse a esta tediosa,

burocrática, desagradable y para nada económica "vía judicial" a los fines de hacer valer sus legítimos derechos.-

Cabe recordar que en los precedentes "Daga" y "Cofre" este Superior Tribunal sostuvo que la multa prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240 es una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor.

Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.

Si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada tal multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo 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 evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva.

La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (cf. CNCom., Sala D, "Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otros/Sumarísimo" del 03-03-20) (cf. STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofre").

En el caso de autos quedó demostrado que la entidad bancaria no sólo no brindó un trato digno al actor tendiente a atender su reclamo, sino que además incumplió lo establecido por el art. 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor está obligado a suministrar información de forma cierta, clara y precisa, cuestión que no ocurrió, toda vez que desde la entidad bancaria no notificó fehacientemente la decisión del cierre de su Caja de Ahorros/Cuenta Básica, cuenta corriente y el cierre de la Caja de seguridad, motivado en una decisión comercial que ameritaba al menos una explicación, teniendo en cuenta que el actor fue cliente de la demandada y sus

antecedentes durante -reitero- casi 40 años.-

Considero por ello que hubo una conducta reprochable por parte de entidad bancaria Banco Ggal. S.A. (ex HSBC Bank Argentina S.A.), por lo que el monto que se reclama aparece como razonable si se tiene en cuenta la gravedad del hecho, la indiferencia de la demandada y su posición dominante.

Entiendo que dicho perjuicio reviste la gravedad y trascendencia social, toda vez que - conforme surge de autos-, la conducta del banco demandado no le dejó al actor ninguna otra alternativa mas que someterse a esta tediosa y burocrática vía judicial a fin de hacer valer su legítimo derecho.

Por ello, corresponde receptor el daño punitivo a favor del actor, que se fija en la suma de \$10.000.000, conforme fuera reclamado.-

**VII.** En definitiva, la demanda prospera por la suma de \$15.000.000 en concepto de capital, mas intereses desde el evento dañoso -14/09/2022- (art. 1748 del CCCN) y hasta su efectivo pago, a calcularse conforme la secuencia de tasas de interés anual fijadas por el STJ en causas “Guichaqueo”, “Fleitas” “Machin”, etc.-

**VIII.** Las costas de imponen a la demandada (art. 62 CPCC).

Por todo lo expuesto y normativa citada, **FALLO:** **1)** Hacer lugar a la demanda y condenar a la entidad bancaria Banco Ggal. S.A. (ex HSBC Bank Argentina S.A.) a abonar al Sr. Ciciarello la suma de \$15.000.000 en el término de diez días en concepto de capital, con mas los intereses indicados en el punto VII de la presente. **2)** En cuanto a las costas del proceso corresponde imponerlas a la parte demandada (art. 62 del CPCC). **3)** Regular los honorarios de los Dres. Dr. Marcelo Gabriel Fernández y la Dra. María Gisella Jerez Leal, en su carácter de apoderados del actor, en conjunto e idénticas proporciones, en la suma de \$21.754.076,4.- **4)** Regular los honorarios del Dr. Andrés Slemenson en la suma de \$3.988.247,34.- **5)** Se deja constancia que la base regulatoria asciende a la suma de \$77.693.130, regulándose el 20 más el 40% por la labor procuratoria para los letrados de la parte actora, por las 3 etapas; y el 11% más el 40% por la labor procuratoria para el letrado de la parte demandada por 1 etapa (arts. 6, 7, 10 y 39 de la LA). **6)** Los honorarios deberán ser satisfechos dentro del plazo de 10 días de notificada la presente.- **7)** Notifíquese a las partes, letrados, Caja Forense en los términos del art. 120 del CPCC.

**Mariano A. Castro**  
**Juez**