

En Viedma, a los 21 días del mes de agosto de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo los Sres. Jueces y la Sra. Jueza de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, Minería y Contencioso Administrativo de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la Secretaria del Tribunal, para resolver en los autos caratulados **“MORENO, MARIA GABRIELA C/ BANCO HIPOTECARIO S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS”**, Expte. N° VI-01503-C-2024, y previa discusión de 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 en fechas [30/10/2025](#) por la parte actora y [03/11/2025](#) por la parte demandada, contra la [sentencia definitiva 74 de fecha 24/10/2025](#), aclarada el [03/11/2025](#)?

----- **El Dr. Ariel Gallinger dijo:**

----- I) Que llegan las presentes actuaciones a esta Alzada con motivo de los recursos de apelación interpuestos por ambas partes contra la [sentencia definitiva 74 de fecha 24/10/2025](#) -aclarada por [Sent. Int. 260 del 03/11/2025](#)-, dictada por el Sr. Juez de la Unidad Jurisdiccional Civil N° 3 de Viedma, que resolvió hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por la Sra. María Gabriela Moreno contra el Banco Hipotecario S.A., y en consecuencia: a) condenó a la demandada a rectificar en el plazo de diez días la información crediticia de la actora ante el Banco Central de la República Argentina, bajo apercibimiento de astreintes de \$ 100.000 diarios por cada día de retraso; b) hizo lugar al rubro daño moral, fijándolo -tras la aclaratoria referida- en la suma de \$ 2.881.000, con más sus intereses; y c) rechazó el rubro daño punitivo, con costas a la demandada vencida.

----- II) La parte demandada, Banco Hipotecario S.A., apeló el punto VIII.2 de la sentencia -daño moral- por escrito de fecha [03/11/2025](#). Expresó agravios en fecha [10/12/2025](#), sosteniendo que el a quo incurrió en arbitrariedad y en violación al

principio de congruencia, al fijar una suma superior a la reclamada en demanda (\$ 1.062.415), sin fundamento que justificara ese apartamiento, y que la indemnización así determinada configura un enriquecimiento sin causa en favor de la actora. Corrido el traslado pertinente, la actora lo contestó en fecha [09/02/2026](#), solicitando su rechazo con sustento en la facultad judicial de cuantificar el daño moral conforme a las circunstancias de la causa y en la cláusula de reserva -“lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse”- consignada en el escrito de demanda.

----- III) La parte actora, Sra. María Gabriela Moreno, apeló a su turno el punto VIII.3 - daño punitivo- por escrito de fecha [30/10/2025](#). Expresó agravios en fecha [17/12/2025](#), sosteniendo que el sentenciante desplazó indebidamente el estándar de “particular gravedad” exigido por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia, sustituyéndolo por la exigencia de acreditar un cálculo de ganancia económica en cabeza del proveedor, extremo que -según afirma- no condiciona la procedencia del instituto. Señaló como indicios de la gravedad reclamada: la deficiente gestión de la baja de la tarjeta de crédito, la inclusión indebida y prolongada de la actora en la base de deudores del BCRA como “incobrable”, la falta de una respuesta útil pese a los sucesivos reclamos -administrativo, de mediación y judicial- y el informe del Departamento de Defensa del Consumidor que da cuenta de cincuenta y seis reclamos y cinco multas previas contra la misma entidad demandada. Sustanciado el traslado, el banco lo contestó en fecha [18/02/2026](#), remitiéndose a la doctrina legal de los precedentes “Cofre”, “Campos” y “Fabi”, en cuanto exigen la acreditación de un cálculo de ganancia por parte del proveedor.

----- IV) Ambos recursos fueron concedidos libremente y con efecto suspensivo por providencia de fecha [03/11/2025](#). Se corrió vista al Ministerio Público Fiscal en atención a la doctrina de la CSJN in re “Cáceres Carrera”, la que fue evacuada en fecha [13/03/2026](#) señalando que dicho precedente se sustenta en normas de carácter federal relativas al Ministerio Público Fiscal de la Nación, sin proyección automática sobre la actuación del Ministerio Público Fiscal de esta provincia, ni previsión equivalente en su ley orgánica local, por lo que su intervención no resultaba necesaria en autos.

----- V) Ingresando en la temática recursiva, señalo que ambos escritos de expresión de agravios satisfacen la exigencia del artículo 238 del CPCyC, en los términos establecidos por nuestro STJRN in re “Harina” Se. 80/2016 “Méndez” Se 36/2014 entre tantos otros, constituyendo una crítica concreta y razonada de los fundamentos de la decisión que pretenden poner en crisis, por lo que corresponde su atención, recordando que tiene dicho nuestra CSJN que “Los magistrados no están obligados a seguir a las partes en todas las argumentaciones ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas incorporadas a la causa, sino sólo aquellas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones”-Fallos 325:1922; 320:1624; 319:2108; 319:119; entre tantos otros-, conforme artículos 145 inc. 6 y 356 del CPCyC t.o. Ley 5777.

----- **El agravio de la demandada -daño moral-**. Adelanto que el recurso del Banco Hipotecario S.A. no puede prosperar.

----- Tiene dicho reiteradamente nuestro Superior Tribunal de Justicia que la viabilidad y determinación del daño moral no se encuentra sujeta a reglas fijas, y que su reconocimiento y cuantía dependen, en principio, del arbitrio judicial, para lo cual basta la certeza de que ha existido, sin que sea necesaria otra precisión, constituyendo ello una cuestión circunstancial propia de las instancias de grado (STJRN, Sent. Def. N° 48/14, “Kleppe S.A.”; Sent. Def. N° 145/19, “Coliñir”; Sent. Def. N° 30, del 04/05/2023, “Vega Miriam Susana c/ Fravega S.A.C.I.E.I. y otros s/ Sumarísimo”).

----- A ello se suma que la actora, al demandar, no fijó una suma cerrada por este concepto, sino que la sujetó expresamente a “lo que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos, con más sus respectivos intereses”. Esa reserva, unida a la facultad conferida al juzgador por el art. 147 del CPCC para fijar el importe de la condena conforme a las bases que surjan de la causa, descarta por sí sola la afirmada violación al principio de congruencia: el sentenciante no se apartó de lo pretendido, sino que ejerció una facultad legal que la propia actora le había habilitado desde el inicio del proceso.

----- Sentado lo anterior, la crítica de la recurrente se limita a calificar de “arbitraria” y “desmesurada” la suma fijada, sin hacerse cargo de los fundamentos fácticos que el a quo tuvo en cuenta para llegar a ese monto -la deficiente prestación del servicio en el proceso de baja de la tarjeta, la ausencia de información brindada a la actora y el hostigamiento sufrido mediante los mensajes de reclamo de una deuda inexistente-, ni explica por qué, a la luz de esas mismas circunstancias, la suma debió ser menor. La sola discrepancia con el monto fijado, sin señalar el error concreto de hecho o de derecho en que habría incurrido el magistrado, resulta insuficiente para conmover lo decidido, tanto más cuando la cuantificación del daño moral constituye, como se dijo, una facultad discrecional del juzgador de grado no sujeta a pautas matemáticas.

----- Por lo expuesto, propongo al Acuerdo rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Banco Hipotecario S.A. y confirmar el punto VIII.2 de la sentencia apelada, incluida la suma de \$ 2.881.000 fijada en concepto de daño moral conforme la aclaratoria de fecha 03/11/2025, con más sus intereses en los términos allí dispuestos.

----- **El agravio de la actora -daño punitivo-.** Distinta suerte, en cambio, correrá el recurso de la actora, en relación a la procedencia del daño punitivo.

----- El art. 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, 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”. Como ya lo he dicho en otras oportunidades, participo de la idea que la norma solo requiere un incumplimiento contractual para la procedencia de esta particular sanción. Es que desde mi perspectiva, el legislador ha querido proteger y prevenir daños a la parte débil de la relación de consumo, en todos los casos. En tanto que la gravedad del hecho y demás circunstancias solo deben ser ponderadas para la graduación de la sanción. La norma me parece que no deja dudas respecto a su finalidad, sentido y voluntad del legislador.

----- Sin embargo, no desconozco la doctrina mayoritaria imperante, y mucho menos la doctrina legal vigente en nuestra provincia a partir de los precedentes dictados por el Superior Tribunal de Justicia, el cual impone ya desde la valoración de la procedencia de esta sanción, la meritación de la gravedad de la conducta desplegada por el proveedor. Estándar que advierto suficientemente superado a partir de la falta de dar respuestas eficaces a los sucesivos planteos realizados por la actora y los perjuicios provocados al colocarla en una situación de grave incumplimiento crediticio.

----- Cómo ya lo indicara, siguiendo a nuestro STJ en su doctrina legal de carácter obligatoria, emanada de los precedentes “Cofre” (Sent. Def. N° 09/21), “Campos” (Sent. Def. N° 49/24), “Fabi” (Sent. Def. N° 63/24) y “Majnach” (Sent. Def. N° 04/25, del 12/02/2025)-, conforme a la cual la multa civil procede excepcionalmente cuando se constata una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, calificada por dolo o culpa grave, o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito, entiendo que dicho estándar se encuentra configurado en el caso de autos.

----- Así, en el último de los precedentes invocado en el párrafo anterior se ha dicho, “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.”

----- A partir de dichos parámetros, debo decir que el Banco Hipotecario S.A. incurrió en una deficiente gestión de la baja de la tarjeta de crédito oportunamente solicitada por la actora en el año 2019, lo que derivó en la generación de una deuda inexistente y en su indebida inclusión en la base de deudores del Banco Central de la República Argentina

en la categoría N° 5 -incobrable-, situación que se prolongó sin causa y en franco contraste con la calificación N° 1 que la actora mantenía frente al resto de las entidades financieras. A ello se suma que, pese a los reiterados reclamos formulados por la Sra. Moreno -ante la propia entidad, en sede administrativa de Defensa del Consumidor y en la instancia de mediación prejudicial-, el banco no brindó una respuesta satisfactoria ni una solución acorde a lo planteado, prolongando la situación hasta obligarla a promover la presente acción judicial.

----- Especial relevancia adquiere, en este punto, la circunstancia, acreditada mediante el informe del Departamento de Defensa del Consumidor agregado a la causa, de que existen cincuenta y seis reclamos formulados contra el Banco Hipotecario S.A. y cinco multas firmes impuestas a esa entidad por sumas de \$ 800.000, \$ 350.000, \$ 300.000, \$ 500.000 y \$ 1.000.000, respectivamente. Esa reiteración de conductas similares frente a otros consumidores permite descartar que se trate de un episodio aislado o de un error excusable en la gestión de un caso individual, y evidencia, por el contrario, una práctica sistemática de indiferencia hacia los derechos de sus clientes, incompatible con el estándar de responsabilidad agravada exigible a una entidad bancaria por su condición de proveedor especializado de servicios financieros.

----- El conjunto de esas circunstancias, deficiencia en la prestación, prolongación injustificada del daño, desatención de los reclamos por las vías puestas a su disposición y reiteración de la conducta frente a otros consumidores, excede el mero incumplimiento contractual y configura la grave indiferencia hacia los derechos del consumidor que la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal exige para la procedencia de la sanción prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240, correspondiendo por ello hacer lugar al agravio y revocar el punto VIII.3 de la sentencia apelada.

----- En cuanto a su cuantificación, y siguiendo el criterio de proporcionalidad sentado por nuestro Superior Tribunal de Justicia en el precedente “Bartorelli” (STJRNS1, Sent. Def. N° 133/2023”), que pondera, entre otras variables, la relación con los restantes rubros indemnizatorios reconocidos en la causa, propongo fijar la sanción prevista en el

art. 52 bis de la Ley 24.240 en una suma equivalente a dos veces la reconocida en concepto de daño moral, esto es, en la suma de \$ 5.762.000, a cargo del Banco Hipotecario S.A. y a favor de la actora.

----- Dicha suma, calculada a la fecha de la sentencia de primera instancia, devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial (in re “Machin” Sent. Def. 104/2024), desde esa fecha y hasta el momento de su efectivo pago.

----- **Costas y honorarios.** Atento el resultado de ambos recursos, en los que el Banco Hipotecario S.A. resulta vencido tanto en el que interpuso como en el deducido en su contra por la actora, corresponde imponerle las costas de Alzada en su totalidad (art. 62 del CPCC).

----- Atento que mediante la presente sentencia se modifica el monto base regulatorio, corresponde por imperio del artículo 248 del CPCyC dejar sin efecto la regulación practicada en la instancia de origen y proceder a realizar una nueva, meritando el monto del juicio, la labor realizada por los distintos profesionales, el resultado obtenido, la calidad de los planteos realizados y la trascendencia económica de la cuestión en debate. Habiendo valorado estos parámetros, propongo regular honorarios, por dicha instancia, a las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, en forma conjunta, en 2/3 del 15% + 40% y al Dr. Jorge Daniel Palma en 1/3 de 11% + 40%. (arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 34, 39, 40 y cc de la Ley G 2212).

----- En orden a los honorarios de Alzada, y ponderando la naturaleza y extensión de las tareas desarrolladas en esta instancia, propongo regular los correspondientes a las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, apoderadas de la parte actora, en forma conjunta, en el 35%, y los del Dr. Jorge Daniel Palma, apoderado de la parte demandada, en el 25%, ambos porcentajes calculados sobre lo que a cada uno le fuere regulado en la instancia de origen (art. 15 de la Ley G 2212).

----- Por todo lo expuesto, propongo al Acuerdo: I) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Banco Hipotecario S.A. contra el punto VIII.2 de la sentencia definitiva de fecha 24/10/2025 -aclarada el 03/11/2025-, el que se confirma, incluida la suma de \$ 2.881.000 reconocida en concepto de daño moral, con más sus intereses. II) Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la Sra. María Gabriela Moreno contra el punto VIII.3 de la sentencia apelada y, en consecuencia, revocarlo, haciendo lugar a la indemnización por daño punitivo, la que se fija en la suma de \$ 5.762.000, equivalente a dos veces el monto reconocido por daño moral, conforme doctrina “Bartorelli” del STJRN, con más intereses según calculadora oficial del Poder Judicial (in re Machin Sent. Def. 104/2024), desde la fecha de la sentencia de primera instancia y hasta su efectivo pago. III) Imponer las costas de Alzada al Banco Hipotecario S.A. vencida en ambos recursos (art. 62 CPCC). IV) Por imperio del artículo 248 del CPCyC, dejar sin efecto la regulación de honorarios practicada en la instancia de origen por la acción de fondo en atención al nuevo monto base que surge de la presente, y regular por dicha instancia a las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, en forma conjunta, en 2/3 del 15% + 40% y al Dr. Jorge Daniel Palma en 1/3 de 11% + 40%. (arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 34, 39, 40 y cc de la Ley G 2212). V) Regular los honorarios de Alzada de las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, en forma conjunta, en el 35%, y los del Dr. Jorge Daniel Palma en el 25%, de lo que a cada parte le fuere regulado en la instancia de origen (art. 15 Ley G 2212). **MI VOTO.**

----- A igual interrogante el Dr. Gustavo Bronzetti Núñez, dijo:

----- Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación.

----- A igual interrogante la Dra. María Luján Ignazi, dijo:

----- Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de

votación, me abstengo de sufragar (art. 242 CPCC).

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

I.- Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el Banco Hipotecario S.A. contra el punto VIII.2 de la [sentencia definitiva 74 de fecha 24/10/2025](#) -aclarada el [03/11/2025](#)-, el que se confirma, incluida la suma de \$ 2.881.000 reconocida en concepto de daño moral, con más sus intereses.

II.- Hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la Sra. María Gabriela Moreno contra el punto VIII.3 de la sentencia apelada y, en consecuencia, revocarlo, haciendo lugar a la indemnización por daño punitivo, la que se fija en la suma de \$ 5.762.000, equivalente a dos veces el monto reconocido por daño moral, conforme doctrina “Bartorelli” del STJRN, con más intereses según calculadora oficial del Poder Judicial (in re Machin Sent. Def. 104/2024), desde la fecha de la sentencia de primera instancia y hasta su efectivo pago.

III.- Imponer las costas de Alzada al Banco Hipotecario S.A. vencida en ambos recursos (art. 62 CPCC).

IV.- Por imperio del artículo 248 del CPCyC, dejar sin efecto la regulación de honorarios practicada en la instancia de origen por la acción de fondo en atención al nuevo monto base que surge de la presente, y regular por dicha instancia a las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, en forma conjunta, en 2/3 del 15% + 40% y al Dr. Jorge Daniel Palma en 1/3 de 11% + 40%. (arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 34, 39, 40 y cc de la Ley G 2212).

V.- Regular los honorarios de Alzada de las Dras. Cecilia Ester Crisol y Andrea Natalia Morón, en forma conjunta, en el 35%, y los del Dr. Jorge Daniel Palma en el 25%, de lo que a cada parte le fuere regulado en la instancia de origen (art. 15 de la Ley G 2212).

VI.- Registrar, protocolizar y notificar conforme a lo dispuesto en los arts. 120 y 138 del CPCC, Ley P 5777. Oportunamente bajen.

GUSTAVO J. BRONZETTI NÚÑEZ - PRESIDENTE, ARIEL GALLINGER - JUEZ,
MARÍA LUJÁN IGNAZI - JUEZA. ANTE MÍ: ANA VICTORIA ROWE -
SECRETARIA.-