

**"POLZINETTI VERONICA C/ BANCO BBVA ARGENTINA S A S/
DAÑOS Y PERJUICIOS- DENUNCIA LEY 24240 "RO-01969-C-2023**

General Roca, 03 de Marzo 2026.

I.- Proceso: Para dictar sentencia en el presente expediente caratulado **"POLZINETTI VERONICA C/ BANCO BBVA ARGENTINA S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS- DENUNCIA LEY 24240 "** **expre RO-01969-C-2023**, del registro de ésta Unidad Jurisdiccional Civil N° 1 a mi cargo;

II.- Antecedentes: 1) Demanda interpuesta por Verónica Polzinetti – presentación de fecha 04/08/2023 09:11:11: Se presenta por medio de apoderado, conforme acta poder que acompaña e interpone demanda de daños y perjuicios en el marco de la LDC contra BANCO BBVA ARGENTINA S.A., por la suma de \$9.976.840, 54 con más intereses, costos y costas.

Relata que en febrero del año 2021 recibió la ofertas telefónica por parte del Banco BBVA para adquirir un Paquete Premium obteniendo dos tarjetas de crédito, Visa y MasterCard, que le fueron presentadas como “100% bonificadas” sin límites de tiempo ni sujeto a otras condiciones, mientras perciba sus haberes en el BBVA

Indica que atraída por dicha oferta, y luego de la insistencia en reiteradas llamadas telefónicas de parte del Banco BBVA, aceptó la propuesta y realizó el cambio de su banco anterior al Banco BBVA. Que para avanzar en la adquisición del paquete fue recibiendo instrucciones mediante mails, donde le requirieron distintos datos y le indicaron la documentación a enviar.

Refiere que realizó un intercambio de mensajes por mail donde le aseguraron la bonificación de los cargos de mantenimiento y comisiones mientras perciba los haberes en el banco.

En fecha 02 de marzo de 2021 firma de manera on line y adquiere, las tarjeta de crédito, creyendo que no se cobraría ningún costo asociado al uso de la tarjeta, como comisiones de mantenimiento, gastos administrativos o cargos por la emisión de la tarjeta.

También indica que durante los primeros 6 meses posteriores a la firma del contrato, no pudo utilizar las tarjetas emitidas debido a la falta de estas en formato físico, ya que hubo un retardo en la expedición de los plásticos.

Sostiene que se puso en contacto con el banco por vía telefónica y que presentó un reclamo por lo indebidamente cobrado a través de su página web, que a fecha 12 de

julio de 2022 ascendía a la suma de \$63.985,04. Que la respuesta recibida fue que se cerró el caso “favorablemente”, pero que sólo le iban a reintegrar \$18.979, 57.

Refiere que recibió devoluciones que computan la suma de \$24.626, 22 (un reintegro por \$18.979, 57 en fecha 15 de julio de 2022; otro de \$4.715, 01 en fecha 29 de agosto de 2022 y otro por \$931, 64 en fecha 30 de agosto de 2022. Todos reintegros a Visa por bonificación mal cobrada

Agrega que existió de parte de la entidad bancaria denunciada un ofrecimiento de un “Bono” de \$63.000 para que comenzara a operar en Banco BBVA y que dicho ofrecimiento nunca se efectivizó.

Indica que inició mediación, que tramitó bajo Legajo N° 02432-CGR-2021 “Polzinetti Verónica y Banco BBVA s/Mediación”, con acuerdo en audiencia el 07/06/2022 comprometiéndose el Banco BBVA a abonar a la aquí actora la suma de Pesos Ciento Diez Mil (\$110.000).

Funda en derecho, concretamente en el art. 7 de la LDC y art. 1100, 1101 y 1108 del CCyC.

Cuantifica los daños y reclama por daño patrimonial la suma de \$169.475, 84 (cobros indebidos, mas intereses hasta la fecha de interposición de la demanda, menos reintegros con intereses y bono prometido con intereses). Por daño moral \$1.000.000.- , por daño psíquico estima una incapacidad del 10 % y cuantifica el rubro en \$ 8.200.353.73 y solicita daño punitivo.

Ofrece prueba y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

2) Contestación de demanda por BANCO BBVA ARGENTINA SA - presentación de fecha 26/12/2023 00:59:25-: Se presenta mediante letrado apoderado, contesta la demanda interpuesta y solicita su rechazo, con costas.

Realiza la negativa general y particular de los hechos y de la documentación acompañada. Impugna los rubros reclamados por la actora.

Da su versión de los hechos e indica que en fecha 02/03/2021 hasta el 01/09/2021 no se le cobró ningún tipo de comisión de mantenimiento, conforme documentación que adjunta.

Señala que se le efectuaron devoluciones por la suma de \$42.720,85 más IVA e

intereses por \$5.099,57 más IVA, por cuanto no se condice con lo manifestado por la actora (\$24.626,22).

Añade que que la actora alega un premio que por derecho no le correspondía siendo que no se encontraba vinculada a dicha campaña.

Impugna los rubros reclamados, ofrece prueba, formula reserva y solicita se rechace la demanda con imposición de costas.

3) Apertura y clausura del periodo probatorio: En fecha [17/04/2024 14:00:33](#) se celebró audiencia preliminar, proveyéndose la prueba y clausurándose la etapa el [09/09/2025 14:01:16](#). En fecha 18/09/2025 alega la actora y el 25/09/2025 la demandada. El [16/10/2025 07:45:05](#) dictamina Ministerio Público Fiscal y el [07/11/2025 14:02:30](#) pasa el expediente a dictar sentencia, providencia que se encuentra firme y consentida.

III.- Fundamentos de hecho y de derecho: 1) La cuestión a decidir: Del relato efectuado surge que no se encuentra discutida la relación de consumo que unió a las partes.

Entonces, corresponde analizar la conducta de la demandada -oferta telefónica, la suscripción del contrato y ejecución del mismo-, y si en ese marco consumeril la entidad bancaria dio cumplimiento de los deberes legales de información y trato digno respecto de la actora como usuaria del servicio bancario, si existieron cobros de comisiones indebidos, incumplimientos contractuales. En caso de determinarse la responsabilidad del banco, los daños reclamados y su cuantificación.

2) Normativa aplicable. Aplicación del estatuto consumeril: Entre la actora y el Banco BBVA existe una relación contractual enmarcada en la normativa consumeril -conf. art. 1,2, 3 y sgtes Ley 24.240-, microsistema que gira dentro del Derecho Privado, con base en el Derecho Constitucional, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

En este punto, comparto: *"El Derecho del Consumidor funciona en los términos de un complejo y rico 'diálogo de fuentes', de jerarquía constitucional (arts. 42 y 43 CN), fortalecido recientemente por las normas*

del Código Civil y Comercial de la Nación, a la par del régimen especial de la ley 24.240 de defensa del consumidor y normas análogas. Siempre con el principio protectorio en el horizonte de las autoridades judiciales y administrativas, que deben proveer a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y aplicar las normas que les resulten más favorables (arts. 42, CN, 3° y 65, ley 24.240 y 1094 y concs., CCiv. 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).

3) Análisis del caso. Los hechos y las pruebas: En primer lugar debo señalar que la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta del juzgador (Palacio - Alvarado Velloso, A. "Código Procesal Civil y Comercial de la Nación", t. 8, pág. 140).

En lo particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas", que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (STJRN1, Se. 145 - 09/12/2019, "COLIÑIR").

En el proceso se produjo la siguiente prueba:

3.1) Documental: Incorporada.

3.2) Informativa: informe del Dr. Zenón Beguelin [05/09/2025](#).

3.3) Documental en poder de la demandada: En fecha [17/09/2024](#) se tuvo por no presentada.

3.4) Documental en poder de terceros: Informe de Prisma Medios de Pago S.A (por Tarjeta Visa y Mastercard) de fecha [15/11/2024](#).

3.5) Pericial informática: Se designó al perito Aldo Fabian Capitán, quien presentó su informe pericial en fecha [26/11/2024 08:02:34](#), pedido de aclaraciones de la actora [04/12/2024 09:17:08](#), respondiendo el perito el [11/12/2024 11:56:24](#).

3.6) Pericial Psicológica: La perita Maria del Rosario Noemí Galván, acompañó el informe [02/05/2024 16:42:56](#).

3.7) Pericial Contable: El Cdor Jorge Daniel Wainstein presentó la pericia el [04/07/2025](#), la demandada impugna el [29/07/2025](#), responde el perito en fecha [11/08/2025](#).

3.8) Prueba testimonial Declararon el [16/08/2024](#) los Sres. Cristian Rubén Cerezuela y Pedro Helling.

4) Derecho a la información de consumidores y/o usuarios: De la normativa aplicable surge que uno de los principios más importantes del plexo consumeril, con el fin de garantizar la tutela jurídica y pleno ejercicio de los derechos del consumidor, es el deber de información que deben proveer al consumidor las empresas dedicadas a la provisión de servicios.

El art. 4 de la LDC dispone “El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”.

El deber de información como obligación genérica en las relaciones de consumo, adquiere la protección constitucional como un derecho fundamental, bajo la regulación contenida en el art. 42 de la CN. El derecho a la información constituye un derecho en

intrínseca relación con el derecho constitucional a la libertad de contratar.

Señala la doctrina que surge del artículo 42 de la Constitución Nacional, que el consumidor debe poseer libertad de elección. "Hay un valor: libertad, particularizado en la elección, esto es, referida a una acción. Así aparece formulado en la disposición constitucional, pero ello no impide, de ninguna manera, referir la noción transformándola en una atribución de ciertas personas, en el caso, los consumidores. Con lo que, en definitiva, podría afirmarse que los consumidores (a, titulares de la libertad) son libres frente a los proveedores de bienes y servicios (b, a través de sus prácticas, obstáculo de la libertad) para elegir (N, entre b, c, d, o no elegir). Se trata de una libertad negativa en la cual el objeto es una alternativa de acción...Luego, hay también un derecho: a la libre elección. Este derecho a algo, tutela o protege la libertad, transformándola en una especie de libertad: libertad protegida; en ella el Derecho no sólo permite hacer y permite no hacer, sino que también provee derechos que aseguran al titular "la posibilidad de realizar las acciones permitidas".

En fin, se trata de una libertad directamente protegida, pues el derecho a algo posee igual contenido que la libertad misma. Es un derecho fundamental que debe considerarse cuando de violaciones a la información precontractual se trata. Dijimos que existe también un derecho a la información, nos preguntamos entonces ¿cuál es la vinculación entre ambos? La respuesta, a nuestro entender, es que la información precontractual debe brindarse al consumidor para permitirle una elección racional, de donde, cuando la información no sea considerada como veraz y adecuada, siempre dañará esta libertad" (Revista de Derecho Privado y Comunitario, Seguros, II, Jurisprudencia Civil y Comercial Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, p. 298/299).

Asimismo: "desde el punto de vista normativo el deber de información incumbe al poseedor de los datos vinculados con una relación jurídico o con la cosa involucrada en la prestación, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficientes como para evitar la inferioridad negocial que se genera si no son conocidos, pues impiden decidir con discernimiento, intención y libertad (art. 260° del CCCN), todo lo cual impacta directamente en el art. 36 del LDC(...) Lorenzetti explica que la información que el prestador debe brindar es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato." (Carlos E. Tambussi; Relación de Consumo, Tomo I; 1ra. Ed. Buenos Aires, Hammurabi, 2018; p. 226).

Es decir que el proveedor debe dar cumplimiento a una serie de requisitos de

modo claro y detallado, como un estándar mínimo de información, vinculada ésta última con los bienes o servicios contratados, como así también con las características de los mismos.

5) Análisis y solución del caso. Fundamentos de la decisión: Entre las partes se ha configurado una relación de consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, que constitucionaliza el principio protectorio en cabeza de consumidores y/o usuarios.

El art. 3 de la LDC establece como pauta interpretativa que en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre el principio in dubio pro consumidor (la norma más favorable al consumidor).

Por otro lado, tengo presente el carácter profesional de la entidad bancaria financiera, del cual se desprende la superioridad técnica que le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio.

En relación a los hechos controvertidos se encuentra probado que la actora decidió el cambio de entidad bancaria por una oferta realizada, que resultó atractiva para ella por los beneficios que el banco demandado le ofrecía.

En el caso, el testigo Cerezuela, compañero de trabajo de Verónica dijo que cuando ingresaron cobraban su sueldo en el Banco Macro, que hablaron el cambio de entidad bancaria, que había una publicidad en televisión, que te daban algo de \$250.000 pesos y los beneficios con las tarjetas de crédito, que estaban bonificados por un tiempo y que la actora optó por cambiarse al BBVA por esos motivos.

Recordó que el banco demandado, en un primer momento no se hizo cargo de los \$200 o \$250 mil pesos que le daban a los clientes cuando se cambiaban al banco y que después, la actora le contó que el paquete no estaba bonificado.

También se acreditó que entre la actora y un asesor comercial del banco demandado, de fecha 01/03/2021 existió un intercambio de correos electrónicos: la actora adjuntó documentación - cuit de su empleador-; y el empleado comunicaba pasos a seguir para la mejora de productos, necesario para la carga de campaña de haberes para que pueda recibir el **el premio correspondiente al paquete Premium World**.

En otro correo de la misma fecha, la actora requirió una aclaración sobre la bonificación de las comisiones, porque no surgía del cuadro tarifario. La respuesta del banco fue: "... *En el detalle de comisiones siempre va a*

figurar el costo de mantenimiento mensual ya que es algo que el banco debe informar por una cuestión legal, pero quédate tranquila que mientras percibas tus haberes en el BBVA tenes todo completamente bonificado. Ni bien realizamos la mejora del paquete, cargamos la campaña de haberes y te aviso para que le informes a tu empleado.."

Realizó otra consulta "...nosotros cobramos siempre el 4to día hábil de cada mes El tema es que, si hoy informo el cambio de CBU, no estoy segura si RRHH llega a hacer el cambio para esta próxima acreditación (estamos en temporada y están con mil temas),...con lo cual si no llegan a generar la modificación, igualmente me quedaría el nuevo el paquete bonificado?..."

A lo que le contestaron: "...Te comento que cuando te realizo el UpGrade te cargo la campaña de bonificación por 6 meses, con lo cual hasta cargar la campaña de haberes vas a tener la bonificación, tene en cuenta que es probable que el mantenimiento de Marzo se cobre, ya que estamos a 01/03 y no estoy seguro si cargando la campaña de 6 meses luego de hacer el UpGrade ya entra para el mes corriente, igualmente consulto para reclamarlo si lo cobran.."

El intercambio citado se encuentra corroborado en su autenticidad con la prueba pericial informática producida.

También se encuentran acreditados reclamos realizados por la Sra. Polzinetti - telefónico y por correo del 12/07/2022-, en los que comunicó que el cobro del paquete se realizó desde el inicio de la contratación en *Marzo 2021*, cobros que entre VISA y Master ascendían a \$63.985,04. y que solicitaba su reintegro.

Y la respuesta obtenida del banco derivando la solución al reclamo *a través del Home Banking y sólo del resumen en cuestión y el anterior y no de los anteriores, ya que hay 60 días para cuestionar los mismos.*

De la documental acompañada surge que el reclamo culminó con el reintegro de las sumas de \$18.979,57 (15/07/2022) y el 29/08/2022 con reintegro de \$4715,01.- y \$931,64.- 30/08/22 con descripción reintegro por

bonificación mal cobrada (pág. 7/8 de la documental presentada por la actora al inicio).

Requerida la documental, la entidad bancaria aportó documental del legajo de la Sra. Polzinetti de contratos celebrados en los años 2006 y 2012, es decir que no comprenden el periodo aquí cuestionado. Luego, en la presentación del 11:47:22 acompañó resúmenes de cuenta y documental de comisiones por los periodos que van de septiembre de 2022 a Diciembre 2023 y finalmente, ante el requerimiento del perito, el 04/06/2025 23:48:34 y volvió a aportar documental por periodos que no son objeto del presente trámite.

También se acreditó que las partes se sometieron a mediación Junio de 2022 por incumplimiento contractual, falta de información y publicación engañosa (Ley 24240"), que llegaron a un acuerdo y nada han dicho sobre el cumplimiento de lo pactado.

Luego, en Noviembre 2022 iniciaron otra mediación, cuyo resultado motivó las presentes actuaciones.

De todo ello concluyó que se encuentra acreditado que la oferta y el posterior servicio bancario fue prestado en forma defectuosa, por cuanto no se brindó la información clara, oportuna y veraz sobre cómo sería el cobro del paquete, las bonificaciones y comisiones.

En el caso, la consumidora es la parte débil ante la empresa financiera experta, la cual tiene no sólo el deber de informar, sino de guiar a la usuaria hasta el resultado pretendido. En el caso concreto obtener los beneficios que la llevaron a contratar y a cambiar el paquete y el banco en el que percibía sus haberes

De todo ello se concluye que el accionar del banco fue contrario a la propuesta contractual formulada y que se realizaron cobros indebidos, lo que implicó violaciones al deber de información y trato digno, en clara la violación de normas constitucionales, por lo que el Banco BBVA Argentina S.A ha incumplido deberes a su cargo, por lo que resulta responsable objetivamente (conf. art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC).

6) Daños reclamados:La responsabilidad por daños a

consumidores/usuarios, tiene basamento constitucional en el art 42 CN, reconociéndose el derecho humano fundamental, en la relación de consumo, a ser protegido en su salud, seguridad e intereses económicos, por lo que la afectación de los derechos del actor deben analizarse a la luz de la normativa constitucional, teniendo como norte asegurar la tutela judicial efectiva y la reparación integral o plena del daño padecido.

6.1) Daño patrimonial: En la demanda, cuantifica el rubro en \$169.475, 84. en concepto de devolución de débitos efectuadas por Banco BBVA en concepto de gastos administrativos/comisiones. Acompaña planilla con detalle en tarjeta visa entre las fechas 28/1/2021 al 28/07/2022 Total \$ 66.078,97 calculando intereses al día de la demanda \$78.126,44 (total de \$144.205, 41) y de tarjeta Mastercard Entre las fechas 29/4/2021 - 30/6/2022 total 4.137,72 con intereses \$9.583,45. Determina la suma adeudada en \$153.788, 86, descuenta los reintegros realizados con sus intereses hasta la promoción de la demanda a tasa activa BNA (\$46.777, 89).Dando como resultado la suma de \$107.010, 97. Suma a la que adiciona el bono promocional no percibido de \$63.000.-

La demandada cuestionó el rubro y afirmó que devolvió a la actora la suma total de \$42.720,85 más IVA e intereses por \$5.099,57 más IVA, en concepto de comisiones cobradas.

De la prueba ya analizada se encuentra acreditado que el paquete contratado por la actora "Cuenta Premium World" tenía bonificada las comisiones mientras se trate de una cuenta sueldo.

Por otro lado la demandada actúa en forma contraria a sus propios actos en tanto por un lado afirma que no le cobraron comisiones desde el 02/03/2021 hasta el 01/09/2021, y acto afirma que realizó devoluciones por la suma total de \$42.720,85 más IVA e intereses por \$5.099,57 más IVA.

En el dictamen pericial, el Cdor Wainstein ([mov E0055](#)) indicó que en su *tarea pericial tuvo en miras resúmenes de cuenta correspondientes a los*

meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 aporta períodos, que no son los relevantes para lo aquí discutido.

La demandada impugnó la pericia, concretamente las fechas informadas (septiembre a diciembre de 2023) y cuestiona el valor técnico de la misma.

En este punto, como advirtió el experto ha sido la propia demandada quien "*no facilito la documentación solicitada, lo que limitó el acceso a información relevante...*".

Es decir, ha sido la demandada la que deliberadamente omitió acompañar la documental del periodo Marzo 2021 a Julio 2022, lo que incidió en la tarea pericial, que debe ponderarse en los términos del art. 359 del CPCyC es decir como una presunción en contra de la demandada.

Asimismo, tal conducta se valora a la luz de lo dispuesto en el art 53 3er párr. LDC y a la teoría de las cargas probatorias dinámicas, ya que sin dudas era la entidad bancaria profesional, quien se encontraba en mejores condiciones de acompañar al proceso los resúmenes y documentación necesaria para que el contador pueda realizar su informe.

Del informe de Prisma Medios de Pago no se extrae conclusión alguna en tanto informó que la documental debía ser solicitada al Banco.

De los mails intercambiados -auténticos conforme la pericia informática- surge: el ofrecimiento de la mejora del producto a través de "bonificaciones de 6 meses" y "la campaña de haberes" y también el bono/*premio* (mail de Castiglia a la actora el 1/3/21 10:33).

Por otro lado, tengo presente que la demandada no formuló ninguna oposición al reclamo y detalle realizado por la Sra. Verónica Polzinetti el 12/07/2022 14:34 , dándose como respuesta que "*el reclamo se efectúa a través del Home Banking, pero tené en cuenta que sólo se puede reclamar el resumen en cuestión y el anterior, desconozco si reconocerán resúmenes anteriores...*".

Concluyo así, por aplicación del principio dispuesto por el art. 53 3er párr. LDC, corresponde reconocer el rubro en la suma reclamada: \$107.010,97 por débitos indebidos actualizado a la fecha de interposición de la demanda y \$63.000 del bono. En consecuencia el rubro prospera por la suma de **\$170.010,97-** , con más intereses al 03/07/2023 (fecha de corte de

planilla) hasta la fecha de su efectivo pago a las tasas de interés fijadas para cada periodo por la doctrina del STJ, actualmente en “MACHIN” (Se. 104/2024), o la que en su futuro la reemplace.

6.2) Daño Psíquico: Reclama por tal concepto \$8.200.353,73.- y solicita se cuantifique la “incapacidad” conforme la fórmula “HERNANDEZ C. EDERSA”.

La demandada cuestionó el rubro.

La pericial psicológica realizada por la Lic Galvan concluyó que los hechos que motivan éste reclamo no configuran un trastorno de Estrés Postraumático, peritaje que no fue impugnado.

Entonces, siendo que el daño no se encuentra acreditado, corresponde rechazar el rubro.

6.3) Daño extrapatrimonial: La actora en su demanda cuantifica el rubro en \$1.000.000 o lo que en más o en menos surja de la prueba.

La demandada rechaza la procedencia del daño.

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: “...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico” (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

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: “...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).

En el ámbito consumeril debe tenerse presente que la parte débil de la relación ha depositado diversos estándares de confianza, seguridad, previsión y una expectativa de satisfacción -ante el carácter profesional del proveedor-, que frente al incumplimiento se encuentra frustrada, lo que sin dudas proyecta sus efectos en el plano de las afecciones legítimas.

Los testigos refirieron un cambio en el ánimo en la Sra. Verónica. Describieron que "estaba con bronca porque no le habían pagado la plata y después porque no le devolvían el dinero de los gastos de tarjeta...".

La perita psicóloga concluyó que los hechos no configuraron un trastorno, pero aseveró que si existió en la actora un malestar psicológico y describió que presentó síntomas de insomnio, dolores de cabeza y malestar por sentirse engañada.

Por otro lado, tanto la perita como el informe del Dr. Zenón Beguelin y los testigos dan cuenta del estado de salud de la actora y las molestias que en su delicado estado tuvo que afrontar por la situación generada con el banco, sumado a todos los reclamos efectuados.

De ello surge que en el caso, el incumplimiento contractual, al deber de información y trato digno por parte de la demandada, ha tenido entidad suficiente para generar una la afectación emocional de la actora por la situación vivida, ponderando la duración del reclamo y el tener que recurrir a un proceso judicial para que su derecho sea resguardado. Por lo que el daño moral se ha configurado.

Tengo en consideración que la actora cuantificó el rubro en \$1.000.000.- al iniciar la demanda, suma que actualizada con la tasa del precedente Machin arroja \$4.090.742. Aclaro que dicho cálculo se efectúa sin desconocer que se trata de una deuda de valor, sino para valorar la suma reclamada en 2023 y que la razonabilidad y la proporcionalidad sean parámetros para cuantificar el rubro (cf STJ [BUSTOS, GLADYS EDIT C/MONDRAGON, HECTOR Y OTROS S/DAÑOS Y PERJUICIOS \(SUMARIO\) S/CASACION´ \(Expte. N° RO-70592-C-0000\) 22/11/24](#))

Como señala la Cámara de Apelaciones, es prudente tomar como parámetro para

cuantificar el rubro indemnizaciones otorgadas en precedentes similares.

Tengo en cuenta también precedentes en los que se ha incumplido con el deber de información, al trato digno en el marco de relaciones de consumo, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro extrapatrimonial.

- "BELTRAN GUILLERMINA DEL CARMEN C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A.S/ SUMARISIMO" (Expte.n RO-10831-C-0000), Se. 71/2023, confirma la indemnización en la suma de \$ 500.000.- al 21/03/2023,.

- "CORNEJO FACUNDO DAMIAN C/BANCO PATAGONIA S A Y SEGUROS SURA SA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" RO-01877-C-2024 la Cámara confirmó la suma de \$3.000.000 a valores de sentencia de 1ra instancia 22/08/2025

- "CAUQUOZ JUAN CARLOS C/ COMPAÑIA FINANCIERA ARGENTINA S.A., BANCO COMAFI S.A. Y TOTAL SUPPORT S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS)" (RO-44364-C-0000 por la Cámara de Apelaciones confirmó la suma de \$2.000.000 por el rubro. por falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno de un consumidor hipervulnerable lo que se derivó del incumplimiento contractual

En consecuencia, teniendo en consideración las pautas hermenéuticas para cuantificar el daño valorando las particulares circunstancias del caso, conforme lo habilita el art. 147 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma reclamada de **\$3.500.000.-** con más los intereses desde el día **02/3/2021**(fecha de firma del contrato virtual en la que la entidad bancaria debió cumplir con el deber de información), hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual y a partir de allí y hasta su efectivo pago a las tasas reconocidas por el STJ en la causa "MACHIN", o la que a futuro se determine.

6.4) Daño punitivo: Solicita por el rubro la suma de \$500.000 y plantea la inconstitucionalidad del tope fijado en \$5.000.000.

El demandado solicita el rechazo del rubro.

El daño punitivo se encuentra contemplada en el art. 52° bis de la Ley 24.240 y mod. para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: *“el Juez podrá condenar por daños punitivos”*, es decir no es imperativo, y por lo tanto se debe analizar si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por daño punitivo.

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente, mientras que la accesorio, es la sancionatoria.

Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “(..) se trata de 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” (STJRN1, Se. 45/2021, “DAGA”).

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).

El STJ ha fijado las condiciones en las que resulta procedente el rubro en tres precedentes judiciales: En "COFRE" (Se. 9 -04/03/2021) se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Luego, en “CAMPOS FACUNDO (Se. 49 - 30/05/2024) hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo directo o eventual, o culpa grave, con grosera negligencia.

Por último, en el caso "FABI C/ VIA BARILOCHE" (Se. 63 - 25/06/2024) se reiteró el carácter excepcional de la figura, y se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa.

El máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes “GALLEGOS” (STJRN1, Se 44 - 08/07/2022) y “CALBUCOY” (STJRN1, Se. 54 - 16/08/2022), 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.

Expuestos los criterios que deben servir de guía a los fines de determinar la procedencia del rubro, entiendo que la conducta desplegada por la demandada, a la que he hecho referencia al momento de analizar la responsabilidad, fue violatoria del deber de buena fe contractual y del deber de información y trato digno que merecía como

cliente/consumidora.

En el caso se ha demostrado que la entidad bancaria ha actuado sin diligencia ni solvencia profesional debida, y en incumplimiento a la disposiciones del CCyC, LDC.

Pondero que el reclamo por publicidad engañosa fue llevado a mediación, llegando a un acuerdo, no acreditando la demandada su cumplimiento. Lo que seguramente motivo la nueva instancia de mediación y luego, el presente reclamo.

Tampoco en el proceso ha demostrado una postura conciliadora respecto a la actora, y con la intención de solucionar el conflicto, por lo que la conducta reprochada al banco BBVA encuadra en una conducta disvaliosa y grave indiferencia hacia la consumidora, por cuanto ha incumplido con lo ofertado - bonificaciones comprometidas- y frente al reclamo de la actora mantuvo una conducta omisiva, que resulta en provecho de sus propios intereses y en detrimento del consumidor.

Para cuantificar el rubro, no me sujetaré a fórmulas aritméticas, tomando como parámetros en orden a lo desarrollado, los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, demás particularidades de la causa y los precedentes recientes del STJ.

He sostenido y dado fundamentos constitucionales del por qué considero aplicable el actual art. 47, inc. b, LCD (conf. Ley N° 27.701, BO 01/12/2022), con los parámetros que surgen de dicha norma, es decir cuantificar el daño punitivo en canastas a hechos anteriores a diciembre 2022.

No obstante ello y dejando a salvo mi opinión, el criterio que surge de la doctrina del máximo Tribunal es otro, es decir que no corresponde la aplicación retroactiva del art. 47 inc. b) de la Ley de Defensa del Consumidor, a partir del texto dado a dicha norma por el art. 119 de la Ley N° 27.701, por cuanto dicha reforma legislativa no se encontraba vigente al momento de la interposición de la demanda y, consecuentemente, al tiempo de ocurrencia de los hechos que dan motivo al daño punitivo (conf. STJ Se. 4 - 12/02/2025, “MAJNACH, MARIANA ROSARIO C/EDERSA S/SUMARISIMO S/CASACION”).

En base a ello, dadas las pautas dadas por el STJ en la causa “BARTORELLI” en el que se expusieron las variables a considerar a fin de que la sanción se ajuste al parámetro de la razonabilidad, y considerando la gravedad del hecho, la naturaleza de la relación existente entre las partes (2015/2020), la actitud de la demandada con posterioridad al hecho, las mediaciones realizadas y sus resultados, la tramitación del proceso judicial, la posición en el mercado y el carácter sancionatorio y disuasorio,

corresponde hacer lugar a la multa civil, en el marco del art. 52° bis de la LDC, determinando el daño punitivo en **\$5.000.000**. 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 el precedente "MACHIN".

7) Costas y honorarios: En virtud del principio objetivo de la derrota, corresponde imponer las costas a las demandadas en su calidad de vencida (art. 62° del CPCC y 53° LDC).

A los fines de la regulación de los honorarios profesionales, el monto base estará constituido por capital e intereses a determinar en la etapa de ejecución, y por razones de economía procesal y concentración, procederé a efectuar la regulación de los y las profesionales intervinientes y auxiliares de justicia mediante porcentajes relacionados al monto base.

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley G2212 y 19° de la Ley G5069.

Asimismo, para regular tendré en consideración el art. 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en "MAZZUCHELLI" (Se. 26/16) y "PEROUENE" (Se. 18/17).

Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, Ley 24.240 (mod. 26.631), CCyC y CPCC.

IV. Resuelvo: 1) Hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. **Verónica Polzinetti** contra **Banco BBVA ARGENTINA S.A.**, y en consecuencia condenar a ésta última a abonar a la actora la suma de **\$8.670.010,97.-**, en concepto de daños y perjuicios y sanción punitiva, con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, dentro de los diez (10) días de notificada la presente y bajo apercibimiento de ejecución.

2) Imponer las costas del proceso a la demandada, en su calidad de vencida (art. 62 del CPCC).

3) Regulo los honorarios del **Dr Arturo Enrique Llanos** -apoderado- las **3 etapas cumplidas** en la suma equivalente al **13% del MB**, más el 40% por apoderamiento.

Regulo a los **Dres. Lisandro López Meyer y Jorge Enrique Calamara Budiño**,

apoderados, por las **3 etapas cumplidas**, en conjunto en la suma equivalente a **9% del MB, con más el 40% por apoderamiento**. A la **Dra. Priscila Carbonell** por su actuación en las audiencias **1 JUS**.

Se deja constancia que dichos valores serán considerados a la fecha del efectivo pago. En todos los casos, cúmplase con la ley 869.

Regulo los honorarios de los peritos **Aldo Fabián Capitan, Maria del Rosario Noemí Galvan y Jorge Daniel Wainstein**, por la aceptación de cargo y labores cumplidas, regulo los honorarios de los auxiliares de justicia de la siguiente manera: para el perito informático en la suma equivalente a **4% del MB** (arts. 6, 18, 19 y sgtes de la ley N° 5069). En su caso, a dicha regulación deberá deducirse las percibidas en concepto de honorarios provisorios.

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; etapas cumplidas, resultado de la labor ; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo (arts. 6, 7, 8, 9, 3, 40 de la ley 2212).

Para el caso que los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9° de la Ley N° 2212 y 19° de la Ley N° 5069.

Notifíquese y regístrese.

Agustina Naffa

Jueza