

CAUSA N° CH-00066-C-2022

Choele Choel, 03 de diciembre de 2024.

**AUTOS Y VISTOS:** Para resolver en estos autos caratulados: "**ALEGRE REVILLA ROMINA LEONELA C/ SEGUROS SURA S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240**", EXPTE. N° CH-00066-C-2022, de los que,

**RESULTA:** Que en fecha 04/08/2022 adjunta documental y se presenta la Doctora Rosa Ana Magyar en carácter de Letrada Apoderada de la Señora Romina Leonela Alegre Revilla, iniciando demanda sumarísima en los términos del Art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor contra Seguros Sura S.A. y Banco Patagonia Sudameris S.A., por incumplimiento de contrato e indemnización de daños y perjuicios.

En tal sentido, solicita se condene a las demandadas a reparar los daños ocasionados en razón de su incumplimiento contractual debiendo pagar una indemnización que asciende a la suma de \$ **7.000.000** y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que su mandante en el año 2017 con motivo de realizar un viaje turístico, solicitó un préstamo personal en el Banco Patagonia Sudameris S.A. del que es cliente y titular de una cuenta sueldo de la que se debitarían a su vencimiento las respectivas cuotas del préstamo.

Dice que luego de un año, al cancelar el préstamo, observó mediante la aplicación home banking que los débitos continuaban, por lo que realizó reclamos vía telefónica a la entidad bancaria.

Sigue diciendo que al no tener éxito con sus reclamos telefónicos, ya que las operadoras le indicaban que debía solicitar un turno y realizar la solicitud de baja personalmente, se apersona a principios del año 2022 en la sucursal del Banco Patagonia en Río Colorado.

Refiere que allí le informaron que los débitos respondían a un seguro de vida que

estaba incluido en el préstamo que solicitó, pero que ello nunca le fue explicado al momento de solicitarlo.

Indica que en la entidad bancaria recibió como respuesta que debía firmar unos formularios a fin de iniciar el trámite de la baja del seguro de vida y la devolución de lo debitado durante los últimos dos meses. Asimismo, dice que en ese momento, la empleada del Banco la anotició de que todo préstamo otorgado iba acompañado de la contratación de un seguro de vida, pero reitera que eso no le fue informado al momento de solicitar el préstamo.

Sostiene que frente a ello, su mandante se negó a firmar los formularios, por lo que la empleada del Banco realizó un reclamo virtual del que obtendría respuesta en el término de 10 días, pero la respuesta nunca llegó debitándose el mismo ítem pero por duplicado y por distinto monto, conforme surge de los movimientos bancarios que, acompaña como documental, hasta el mes de Mayo de 2022 inclusive.

Sigue diciendo que no es casual la fecha en la que cesaron los débitos, ya que coincide con la citación de las demandadas a mediación, llevándose a cabo la entrevista en fecha 06/06/2022 en CIMARC -cerrada sin acuerdo-. Por ello, indica que las demandadas suspendieron las extracciones ilegales a partir de la toma de conocimiento del reclamo prejudicial.

Manifiesta que la Señora Alegre ha agotado todas las vías disponibles, tanto administrativas como extrajudiciales, a fin de recuperar lo que le corresponde, sin embargo la entidad bancaria no ha dado respuesta y ha continuado con los débitos mensualmente por un monto aproximado de \$1.500.

Destaca que ambas demandadas deben responder solidariamente por los incumplimientos de la entidad bancaria en tanto los negocios involucrados en esa operación -y que vinculan al consumidor con una y otra parte- se encuentran interconectados, ya que la Señora Alegre es clienta del Banco Patagonia y éste contrata el seguro Sura que a su vez debita de la cuenta de la actora sin su consentimiento.

En virtud de lo expuesto, considera que se trata de una afectación que se produce en el marco de una relación de consumo, a la que se refiere el Art. 42 de la Constitución

Nacional, y conceptualizan los Arts. 3 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Entiende que en este caso debe considerarse lo dispuesto por el Art. 1384 del Código Civil y Comercial de la Nación, que dispone la aplicación de las normas que regulan los contratos de consumo a los contratos bancarios, según lo establecido en el Art. 1093 del mismo cuerpo legal.

Asimismo, dice que el articulado del mencionado cuerpo legal remarca la necesaria publicidad y transparencia de las condiciones contractuales de los contratos bancarios, lo que persigue una verdadera aplicación del principio protectorio en favor del consumidor.

Reclama la devolución de las sumas de dinero debitadas, daño moral y daño punitivo.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 25/08/2022 se la tiene por presentada, parte, en el carácter invocado, y por constituido domicilio procesal. Se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante. Se asigna el trámite de las normas del proceso sumarísimo en los términos del Art. 53 de LDC, y se dispone correr traslado de la demanda. Asimismo, se da intervención al Ministerio Público Fiscal a los efectos previstos en el segundo párrafo del Art. 52 de la Ley 24.440.

En fecha 26/09/2022 adjunta documental y se presenta el Doctor Jorge Arturo Gómez, en carácter de Letrado Apoderado del Banco Patagonia S.A., con el patrocinio letrado del Doctor Marcos Augusto Gómez, contestando el traslado de demanda cuyo rechazo solicita con costas.

Reconoce qué la actora Romina Leonela Alegre Revilla, DNI 34.864.620, es cliente de Banco Patagonia S.A, Sucursal Río Colorado, donde tiene habilitada a su nombre la "Caja Ahorros (CA) n°258-123342295-0", en la cual se acreditan haberes, transferencias y depósitos de terceros o propios y se debitan extracciones de dinero por caja o cajeros automáticos (ATM), pagos mediante débitos directos por el Sistema Nacional de Pagos y por compras con Tarjeta de Débito Patagonia 24 - Visa Electrón, conforme se acredita con el resumen de movimientos de fondos que se adjunta; qué en la cuenta de la actora -CA N°258-123342295-0- se hicieron débitos a favor de Seguros

Sura S.A, en concepto de premio -prima más impuestos- correspondiente a dos seguros de "VIDA", contratados a través de Banco Patagonia S.A. mediante las solicitudes de fecha 02/10/2017 y 15/03/2018 respectivamente, y que los débitos por cada uno de esos seguros se encuentran registrados e identificados cronológicamente en el resumen de movimientos de fondos de la cuenta de la actora; qué los seguros que dieron origen a los débitos fueron dados de baja el 03/06/2022, con motivo de la mediación promovida por la actora que tramitó en el legajo "Alegre Revilla Romina Leonela y Seguros Sura S.A. y Banco Patagonia S.A. s/ Mediación (Expte. 0142- CRC -22).

Asimismo, reconoce los extractos de la cuenta acompañados con la demanda, donde están registrados los débitos realizados a favor de Seguros Sura S.A, lo cual, entiende, demuestra que la actora estaba en poder de los mismos y que conocía el movimientos de fondos de su cuenta, sin perjuicio que también tenía acceso a los mismos a través del home banking de Banco Patagonia S.A.

Niega la autenticidad y veracidad del resto de la documentación acompañada con la demanda que no haya sido reconocida en su contestación.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del CPCC niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

Niega que los débitos realizados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A hubieren sido unilaterales, injustificados y/o sin su conocimiento o conformidad; qué existiere obligación del Banco Patagonia S.A de reembolsar a la actora el importe de los débitos realizados en su cuenta a favor de Seguros Sura S.A y que se encuentre en mora por esa desconocida pretensión; qué el Banco Patagonia S.A haya transgredido las disposiciones de la Ley 24.240 y sus normas reglamentarias u obrado de manera antijurídica, engaño, dolo, mala fe, destrato, abuso y/o falta de información; qué la actora haya padecido daño patrimonial y/o extrapatrimonial; qué la actora no haya recibido información de parte de Banco Patagonia S.A sobre los productos y servicios contratados; qué Banco Patagonia S.A y/o sus agentes hayan omitido informar a la actora la causa de los débitos realizados en su cuenta a favor de Seguros Sura S.A y/o que hubiese ignorado el origen, destino y fecha de cada uno de ellos; qué los débitos a

favor de Seguros Sura S.A hayan sido de \$ 1.500 por mes; qué Banco Patagonia S.A haya infringido las disposiciones de los arts. 5, 8, 19, 35, 40, 42, 52 bis y ccchts. de la Ley 24.240 y que la responsabilidad civil en el caso de autos sea de carácter objetivo o se funde en un factor de atribución objetiva; qué los débitos cuestionados sean producto de una actividad riesgosa que torne aplicable el régimen de responsabilidad objetiva previsto en el art. 40 LDC y en los arts. 1757 y ccchts. del Código Civil y Comercial; entre otras negativas.

Manifiesta que los débitos en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A no fueron incausados, ni derivados de una contratación forzada, sino que corresponden a dos seguros de "Vida" contratados con esa aseguradora a través de Banco Patagonia S.A., siendo el primero contratado el 02/10/2017 con la solicitud de un préstamo personal de \$ 15.000 -requerido y otorgado en la misma fecha- identificado como "Operación N° 4820489", que se acreditó en la "Caja Ahorro N° 258-123342295-0" de la actora por el importe neto de \$14.835, tal como consta en el resumen de movimientos de fondos de esa cuenta acompañado con la demanda.

Sigue diciendo que el otro seguro de "Vida" fue contratado mediante una solicitud de fecha 05/03/2018, que tuvo por objeto la cobertura de los riesgos de muerte, incapacidad por enfermedad o accidente, pérdidas parciales por accidente y asistencia Seguro de Vida, por los montos asegurados allí indicados; y que en la solicitud consta que el premio del seguro -prima más impuestos- se pagaría en cuotas mensuales mediante débitos en la cuenta de la actora asegurada -Caja de Ahorros N° 258-123342295-0-, así como la autorización para *"... el cobro de las primas del seguro solicitado por medio de débito en cuenta/tarjeta indicada"*, y que la asegurada toma conocimiento que *"...podrá consultar las condiciones de aseguramiento en [www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar), y requerir la copia de la respectiva póliza a la Cía. Aseguradora, sin perjuicio de que la misma me será remitida a mi domicilio postal/electrónico (denunciado en el apartado contacto) dentro de los 7 días a partir de su emisión..."*, además de otros datos personales.

Asimismo, indica que en la solicitud del seguro consta la facultad de la asegurada de *"...dar de baja la cobertura sin cargo y con devolución de las primas abonadas"* a partir de la emisión de la póliza y hasta los 30 días posteriores.

Refiere que el contenido de esas solicitudes demuestra que la actora contó al

momento de contratar con toda la información necesaria sobre las características de los seguros contratados, lo cual le permitió conocer el tipo de cobertura, sus características, los riesgos y montos asegurados, el precio, forma de pago, facultad de arrepentimiento, los alcances y efectos patrimoniales de la contratación e incluso los datos de contacto para comunicarse con la aseguradora y/o Banco Patagonia S.A y/o la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Dice que los importes debitados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A durante la vigencia de ambos seguros fueron los siguientes: a) por el seguro de "Vida" contratado el 02/10/2017 se debitaron \$15.472,63 en el período 03/10/2017 al 03/06/2022; y b) por el seguro de "Vida" contratado el 15/03/2018 se debitaron \$16.198,81 desde esa fecha hasta el 03/06/2022; y que dichos importes se encuentran registrados en los resúmenes de movimientos de fondos de la cuenta de la actora acompañados con su demanda.

Sostiene que los seguros fueron dados de baja a partir del 03/06/2022, al tomar conocimiento de la citación a la mediación previa a este proceso que tramitó en el legajo "Alegre Revilla Romina Leonela y Seguros Sura S.A. y Banco Patagonia S.A. S/ Mediación (Expte.0142- CRC -22)", y que previo a ello no existieron de parte de la actora pedidos de baja de los seguros o cese de los débitos por esos conceptos.

Destaca que la intervención de su mandante en la contratación de seguros es como "agente institorio", correspondiéndole exclusivamente a Seguros Sura S.A. la emisión y entrega de las pólizas; que los seguros fueron contratados inicialmente con el Banco Patagonia S.A, pero que las sucesivas renovaciones anuales se hicieron directamente entre la actora y la aseguradora mencionada.

Sigue diciendo que los débitos a favor de Seguros Sura S.A, no fueron injustificados, ni incausados, ya que se hicieron con el consentimiento de la actora expresado en las respectivas solicitudes de contratación de los seguros.

Manifiesta que la actora nunca cuestionó los débitos a favor de Seguros Sura S.A, hasta la oportunidad de promover la mediación referida, y tampoco impugnó los resúmenes de su cuenta dentro del plazo legal (art. 1382 CCyC y cláusula "1.12.2" de la Comunicación A-3042 BCRA y sus normas modificatorias y complementarias); por ello, dice que la ausencia de cuestionamientos y/o de pedidos de reversión de esos débitos durante más de 4 y 3 años desde la vigencia de cada uno de los seguros,

demuestra su conformidad con los mismos.

Sigue diciendo que la actora sabía de la existencia de los débitos desde que se iniciaron a partir del mes siguiente de la contratación de cada uno de los seguros y continuaron mensualmente hasta que fueron dados de baja el 03/06/2022 (durante casi 5 años), debido a que conocía y controlaba los movimientos de su cuenta por los resúmenes periódicos y la plataforma home banking del Banco Patagonia S.A, lo que demuestra que siempre contó con información y conocimiento puntual y oportuno de cada uno de los créditos y débitos allí realizados.

Refiere que en atención a lo expuesto, el cuestionamiento realizado en la demanda es extemporáneo por haber transcurrido en exceso el plazo de 60 días para formular observaciones o cuestionar el contenido de los resúmenes de movimientos de la caja de ahorros, previsto en el art. 1382 CCyC y en la cláusula "1.12.2" in fine de la "Reglamentación de las Cajas de Ahorro, Cuenta Sueldo y Especiales" (Comunicación A-3042 BCRA y sus modificatorias y complementarias).

Por último, plantea como defensa de fondo la prescripción de la acción (Conf. Art. 2553 CCyC) respecto de los débitos realizados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A durante el plazo prescriptivo de 3 años establecido por el Art. 50 de la Ley 24.240 modif. por Ley 26.994, computado retroactivamente desde la fecha de interposición de la demanda en concordancia con lo dispuesto por los Arts. 2561 segundo párrafo, 2553 y cccts. del Código Civil y Comercial de la Nación.

Manifiesta la improcedencia de las Rubros reclamados y su liquidación.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 30/09/2022 se lo tiene por presentado, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido. Se tiene por contestado traslado en tiempo y forma. De la excepción interpuesta y de la documental se dispone conferir traslado.

En fecha 11/10/2022 la actora contesta el traslado.

En fecha 31/10/2022 se tiene por contestado el traslado de la excepción de prescripción y documental.

En fecha 14/11/2022 adjunta documental y se presenta el Doctor Gervasio Roberto Vallati en su carácter de Letrado Apoderado de Seguros Sura S.A., contestando

el traslado de demanda cuyo rechazo solicitan con costas.

Reconoce la autenticidad de la documental acompañada por la parte actora.

Seguidamente y de conformidad con lo dispuesto por el Art. 356 -inc. 1°- del CPCC, niega todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de demanda que no sean objeto de un expreso reconocimiento de esa contestación.

Niega que los débitos realizados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A. hubieren sido unilaterales, injustificados y/o sin su conocimiento o conformidad; qué la actora ignorase la existencia, origen y destino de los débitos; qué la actora no hubiere tenido acceso a los resúmenes periódicos de movimientos de fondos de su cuenta, como también que hubiere realizado reclamos por demoras o falta de entrega de los mismos; qué existiere obligación de Seguros Sura S.A de reembolsar a la actora el importe de los débitos realizados en su cuenta por Banco Patagonia S.A. y que se encuentre en mora por esa desconocida pretensión; qué las demandadas hubieren transgredido las disposiciones de la Ley 24.240 y sus normas reglamentarias u obrado de manera antijurídica, engaño, dolo, mala fe, dextrato, abuso y/o falta de información; qué la actora no conociere los importes debitados en su cuenta a favor de la codemandada Seguros Sura S.A. o que no haya estado en condiciones de cuantificarlos; qué hubiere padecido daño patrimonial y/o extrapatrimonial; qué se le hubiere retaceado información a la actora, o brindado de manera imprecisa, incompleta, falaz e inexacta; qué el Banco Patagonia S.A y/o sus agentes hubieren omitido informar a la actora la causa de los débitos realizados en su cuenta a favor de Seguros Sura S.A.; qué el seguro de "Vida" contratado en el 02/10/2017 hubiere sido por el plazo de vigencia del préstamo de \$ 15.000 contratado en la misma fecha por la actora; qué el seguro hubiere sido una condición para el otorgamiento del préstamo; qué Seguros Sura S.A hubiere omitido emitir y/o entregar a la actora las pólizas de los seguros contratados; qué la responsabilidad civil en el caso de autos sea de carácter objetivo o se fundamente en un factor de atribución objetiva; qué los débitos sean producto de una actividad riesgosa que torne aplicable el régimen de responsabilidad objetiva previsto en el art. 40 LDC y en los arts. 1757 y cccts. del Código Civil y Comercial; entre otras negativas.

Manifiesta que la actora contrató con su mandante seguros a través del Banco Patagonia; el primero se contrató el 02/10/2017 con la solicitud de un préstamo personal de \$15.000 y el segundo se contrató mediante solicitud de fecha 05/03/2018, cuyo

objeto fue brindar la cobertura de riesgo de muerte, incapacidad por enfermedad o accidente, pérdidas parciales por accidente y asistencia, conforme surge de la solicitud que se acompaña.

Dice que en dicha solicitud se autoriza al Banco Patagonia a cobrar las primas del seguro solicitado por medio del débito en la cuenta/tarjeta indicada, informando a la accionante-asegurada cómo consultar las condiciones de aseguramiento, la posibilidad de requerir la copia de la póliza y la posibilidad de dar de baja la cobertura sin cargo y con devolución de las primas abonadas a partir de la emisión de la póliza y hasta los 30 días posteriores.

Sigue diciendo que por ello la firma de la reclamante acredita que contó con toda la información referida a la contratación del seguro (características, tipo de cobertura, los riesgos cubiertos, montos asegurados, precio, forma de pago, facultad de arrepentimiento, entre otros).

Destaca que su mandante no tuvo conocimiento del pedido de baja de los seguros hasta celebración de la audiencia de mediación, momento en el que procedió inmediatamente a realizar la cancelación de la póliza y el Banco Patagonia la suspensión de los débitos.

Dice que los débitos realizados desde la cuenta de la actora por parte de la entidad bancaria tienen como causa la obligación asumida por la reclamante al contratar los seguros, por lo tanto, mientras la póliza estuvo vigente dichos descuentos se hicieron en base al contrato celebrado con su mandante.

Sigue diciendo que la actora consintió durante un período de 3 a 4 años la realización de los descuentos sin ningún tipo de objeción, lo que demuestra su consentimiento al mantenimiento y renovación a través del tiempo de los seguros que ahora pretende maliciosamente desconocer.

Manifiesta la improcedencia de las Rubros reclamados.

Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

En fecha 07/12/2022 se lo tiene por presentado parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido. Se tiene por contestado traslado en tiempo y forma. De la documental se dispone conferir traslado.

En fecha 13/12/2022 la actora contesta el traslado de la documental.

En fecha 02/03/2023 se fija Audiencia Preliminar en los términos del Art. 361 del CPCC.

En fecha 14/04/2023 se celebra Audiencia Preliminar. Asimismo, se provee la prueba ofrecida por las partes.

En fecha 25/04/2023 la demandada Banco Patagonia acompaña la documental obrante en su poder requerida como prueba "documental en poder de las partes". Acompaña 1) Solicitud de Alta del Seguro de Vida de fecha 15/03/2018 suscripta por la actora. 2) Respecto al movimiento de fondos de la cuenta de la actora, ratifica que fue acompañado con la contestación de demanda realizada por esta parte.

En fecha 02/06/2023 se fija Audiencia en los términos del Art. 368 del CPCC.

En fecha 15/06/2023 se celebra Audiencia de Vista de Causa de conformidad con lo dispuesto por el Art. 368 del CPCC, en la que se recibe declaración confesional a la actora y testimoniales a Annabella Paula Zardo, Pamela Isabel Gómez y Juan Eduardo Martínez Olivares.

En fecha 24/04/2024 obra pericia contable realizada por el Contador Jorge Daniel Wainstein.

En fecha 25/04/2024 se tiene por presentada la pericia. De la misma se dispone conferir traslado *Ministerio Legis*.

En fecha 13/06/2024 se certifica la prueba producida, se declara clausurado el período probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

En fecha 18/06/2024 la demandada Seguros Sura S.A. presenta alegato.

En fecha 27/06/2024 la actora presenta alegato.

En fecha 30/06/2024 la demandada Banco Patagonia Sudameris S.A. presenta alegato.

En fecha 23/08/2024 pasan los autos para dictar Sentencia.

**CONSIDERANDO:** I.- Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, la que versa sobre una relación de consumo en los

términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) conforme surge del relato de los hechos efectuado por las partes y a los que hiciera mención precedentemente al desarrollar las resultas de este decisorio.

Ello es así, ya que conforme surge de los escritos postulatorios de las partes, la actora solicitó un préstamo en el Banco Patagonia en virtud del cual se debitaron mensualmente de su caja de ahorros sumas de dinero en concepto de seguros de vida, en favor de la aseguradora Sura S.A.

Por lo que, de conformidad con las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación, nos encontramos frente a un Contrato Bancario definido en su Art. 1408 de la siguiente manera: *"El préstamo bancario es el contrato por el cual el banco se compromete a entregar una suma de dinero, obligándose el prestatario a su devolución y al pago de los intereses en la moneda de la misma especie, conforme con lo pactado"*.

El mismo cuerpo legal indica que las disposiciones sobre los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios (Cfme. Art. 1384), es decir que no solo van a aplicarse los preceptos de los Art. 1093 y ss. del Código Civil y Comercial de la Nación, sino también los que contiene la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y su reglamentación.

A continuación cito el Art. 1384 el que reza: *"Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093"*.

A su turno el Art. 1093 dice: *"El contrato de consumo es el celebrado entre un consumidor o usuario final con una persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce, de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social"*.

Lo descripto no podría ser de otra manera, en virtud de que el volumen de contratos y servicios que otorgan y prestan los bancos a sus clientes o usuarios, son típicas relaciones de consumo (Cfme. Art. 1092 del CCyCo. y Art. 3 LDC), ya que en cuánto a éstos últimos se trata de personas que están comprendidas en el concepto de consumidor o usuario final que se desprende del Art. 1 LDC y las demandadas cumplen

con los requisitos previstos en el Art. 2 de la mencionada Ley, en cuanto se trata de personas jurídicas, de naturaleza privada, que desarrollan de manera profesional actividades de comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores.

En la misma tesitura tengo *"En la regulación de los contratos en este Código se ha fragmentado el tipo general de los contratos, distinguiendo los que son fruto de la negociación de las partes en condiciones razonables de igualdad —llamados paritarios— de los contratos de consumo. Esa fragmentación proyecta sus efectos en diversos tipos contractuales, entre ellos los de los contratos bancarios...De acuerdo a lo establecido en este artículo, las disposiciones relativas a los contratos de consumo, regulados en el Título III del Libro Tercero de este Código (arts. 1092 a 1122 CCyC) se aplican a los contratos bancarios cuando ellos sean celebrados por un consumidor o usuario final, con la finalidad de adquirir, usar o gozar bienes o servicios para su uso privado, familiar o social, según lo dispone el art. 1093 CCyC, al que remite la norma..."*. (CAMELO, Gustavo, PICASSO, Sebastián, HERRERA Marisa, Código civil y comercial de la Nación comentado, Tomo IV, 1a ed., Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Infojus, 2015, 672 p., pág. 106).

Conforme lo expuesto, corresponde entonces la aplicación de las normas de la LDC para dirimir éste conflicto. Lo que debe interpretarse armoniosamente con el resto de los microsistemas subsistentes del derecho privado, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122, 1384 y ctes.).

**II.-** Avanzando en el escrutinio de la causa resulta pertinente realizar una breve reseña de las posturas esgrimidas por las partes.

Así, se tiene que la actora, Romina Leonela Alegre Revilla, considera que la parte demandada -Banco Patagonia S.A. y Seguros Sura S.A.- ha incurrido en incumplimiento contractual, por lo que solicita la indemnicen por los daños causados con la suma de \$7.000.000 y/o lo que en más o menos surja conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Manifiesta que en el año 2017 solicitó un préstamo personal en el Banco Patagonia, el cual pagaría mediante los débitos que se harían en su cuenta bancaria al vencimiento de cada cuota.

Dice que luego de un año, al cancelar el préstamo observó mediante la aplicación home banking que los débitos continuaban y que al acercarse al Banco a fin de consultar por ello le informaron que se trataba de un seguro de vida que estaba incluido en el préstamo que solicitó, pero que ello no le fue informado al momento de solicitar el préstamo.

Refiere qué a comienzos del año 2022 se apersonó en la sucursal del Banco reclamando por los descuentos realizados y solicitado la devolución de los montos debitados, frente a lo cual el personal de la entidad bancaria le solicitó que firme unos formularios a fin de iniciar el trámite de la baja del seguro de vida y la devolución de lo debitado los últimos dos meses, pero como lo debitado fue por un lapso de 3 a 4 años, no aceptó la devolución de los dos meses.

Sostiene que frente a ello, citó a las demandadas a mediación - en junio de 2022-, la que se cerró sin acuerdo de partes, y que a partir de ese momento se suspendieron los débitos.

Destaca que ambas demandadas deben responder solidariamente por los incumplimientos de la entidad bancaria en tanto los negocios involucrados en esa operación -y que vinculan al consumidor con una y otra parte- se encuentran interconectados, ya que la actora es cliente del Banco Patagonia y éste contrata el seguro Sura que a su vez debita de la cuenta de la actora sin su consentimiento.

Refiere que se trata de una afectación que se produce en el marco de una relación de consumo, a la que se refiere el Art. 42 de la Constitución Nacional, y conceptualizan los Arts. 3 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y 1092 del Código Civil y Comercial de la Nación; y que en este caso debe considerarse lo dispuesto por el Art. 1384 del Código Civil y Comercial de la Nación, ya que dispone sobre la aplicación de las normas que regulan los contratos de consumo a los contratos bancarios, según lo establecido en el Art. 1093 del mismo cuerpo legal.

A su turno, la demandada Banco Patagonia S.A., manifiesta que los débitos en la cuenta de la actora, a favor de Seguros Sura S.A., no fueron incausados, ni derivados de una contratación forzada sino que corresponden a dos seguros de "Vida" contratados con esa aseguradora a través de Banco Patagonia S.A., siendo el primero contratado el 02/10/2017 con la solicitud de un préstamo personal de \$15.000 que se acreditó en la misma fecha en la "Caja Ahorro N° 258-123342295-0" de la actora por el importe neto

de \$14.835.

Sigue diciendo que el otro seguro de "Vida" fue contratado mediante una solicitud de fecha 05/03/2018, que tuvo por objeto la cobertura de los riesgos de muerte, incapacidad por enfermedad o accidente, pérdidas parciales por accidente y asistencia Seguro de Vida, por los montos asegurados allí indicados; y que en la solicitud consta que el premio del seguro -prima mas impuestos- se pagaría en cuotas mensuales mediante débitos en la cuenta de la actora asegurada -Caja de Ahorros N° 258-123342295-0-.

Refiere que el contenido de esas solicitudes demuestra que la actora contó, al momento de contratar, con toda la información necesaria sobre las características de los seguros contratados, lo cual le permitió conocer el tipo de cobertura, sus características, los riesgos y montos asegurados, el precio, forma de pago, facultad de arrepentimiento, los alcances y efectos patrimoniales de la contratación e incluso los datos de contacto para comunicarse con la aseguradora y/o Banco Patagonia S.A y/o la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Dice que los importes debitados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A durante la vigencia de ambos seguros fueron los siguientes: a) por el seguro de "Vida" contratado el 02/10/2017 se debitaron \$ 15.472,63 en el período 03/10/2017 al 03/06/2022; y b) por el seguro de "Vida" contratado el 15/03/2018 se debitaron \$ 16.198,81 desde esa fecha hasta el 03/06/2022; y que dichos importes se encuentran registrados en los resúmenes de movimientos de fondos de la cuenta de la actora acompañados con su demanda.

Por último, la demandada Seguros Sura S.A., manifiesta que la actora contrató dos seguros a través del Banco Patagonia; el primero se contrató el 02/10/2017 con la solicitud de un préstamo personal de \$15.000 y el segundo se contrató mediante solicitud de fecha 05/03/2018, cuyo objeto fue brindar la cobertura de riesgo de muerte, incapacidad por enfermedad o accidente, pérdidas parciales por accidente y asistencia, conforme surge de la solicitud que se acompaña.

Dice que la actora consintió durante un período de 3 a 4 años la realización de los descuentos sin ningún tipo de objeción, lo que demuestra su consentimiento al mantenimiento y renovación a través del tiempo de los seguros que ahora pretende maliciosamente desconocer.

Concluye diciendo que no tuvo conocimiento del pedido de baja de los seguros hasta celebración de la audiencia de mediación, momento en el que procedió inmediatamente a realizar la cancelación de la póliza y el Banco Patagonia la suspensión de los débitos.

**III.-** Seguidamente, y conforme ha quedado trabada la *litis*, corresponde ingresar al tratamiento de la prueba producida a fin de evaluar si se configura en autos el incumplimiento contractual denunciado por la actora.

Preliminarmente, del análisis de los escritos postulatorios, advierto que ambas partes son contestes en afirmar encontrarse vinculadas por una relación contractual, en virtud de la cual la actora solicitó un préstamo en el Banco Patagonia, obligándose a pagarlo en cuotas y el Banco Patagonia a acreditar esa suma de dinero en su caja de ahorros.

Ello encuentra sustento en los movimientos de cuenta que acompañó la actora como documental a su escrito de demanda, de los que surge que es titular de la Caja de Ahorro N° 258-123342295-0- abierta en el Banco Patagonia, y que de esa cuenta se debitaba mensualmente un monto de dinero en favor de Seguros Sura S.A., comenzando en fecha 30/10/2017 y finalizando en fecha 30/05/2022.

Con dicha prueba, la actora acredita los débitos realizados en favor de Seguros Sura S.A.

Conforme surge del relato de la actora, ninguna de las demandadas le brindó información respecto al seguro que se le debitaría de su cuenta bancaria al momento de solicitar el préstamo en el año 2017, ni respecto del seguro que aparece como contratado en el año 2018.

Por lo que sostiene que ambas demandadas han incumplido con los deberes de información y trato digno que deben dispensarle, porque la contratación del seguro la hizo el Banco y porque ella no puede conocer qué conceptos se le debitan con el préstamo sin no se le informó previamente.

Al respecto la codemandada Sura S.A. acompañó como documental una copia de la solicitud de alta del seguro de vida de fecha 05/03/2018 y las renovaciones de la póliza contratada N° 001130426, de las que surge que el Asegurador es Seguros Sura S.A. y la Asegurada 002778794 - Alegre Revilla Romina Leonela - DNI 34.864.620.

Tal como surge de las resultas de este resolutorio, al correrle traslado de esta documental a la actora, manifestó desconocerla por no constarle su autenticidad y en especial la solicitud de alta del seguro respecto de la que manifestó que contiene una firma inserta que no reconoce de su autoría. Sin embargo ante tal desconocimiento, la demandada no ofreció prueba pericial caligráfica tendiente acreditar la correspondencia de la firma inserta en tal documento.

Véase, que el Banco Patagonia acompañó como prueba documental en poder de terceros la Solicitud de alta del seguro de vida de fecha 15/03/2018, firmada por la actora, de la que surge que el Asegurador es Seguros Sura S.A. y la Asegurada 002778794 - Alegre Revilla Romina Leonela - DNI 34864620.

Así las cosas, con la prueba documental obrante en autos se tiene acreditado que de la cuenta bancaria de la actora se debitaron sumas de dinero en favor de Seguros Sura S.A. desde el mes de octubre a diciembre del año 2017 inclusive, y luego durante los años 2018, 2019, 2020, 2021, y hasta el mes de mayo del año 2022 inclusive..

Ahora, si bien los débitos por sí solos no prueban que la actora no haya tenido conocimiento de los mismos, debo tener presente que ninguna de las accionadas acreditó en autos haber cumplido acabadamente con el deber de información que debieron haberle brindado. Ello, sumado al desconocimiento de la documental realizada por la actora, referido *supra*.

Por otro lado, la actora manifestó haber realizado reclamos vía telefónica y presencialmente en el Banco Patagonia, no recibiendo respuestas favorables ya que - según sus dichos- solo le ofrecieron firmar unos formularios para ingresar el reclamo y reintegrarle el monto correspondiente a los últimos dos débitos, lo que no fue aceptado por la accionante. Con ello, la actora acredita su desconocimiento respecto a la contratación de los seguros mentados.

Asimismo, al respecto, acompañó el Formulario N° 5 de Agotamiento de la Instancia de Mediación por falta de acuerdo de las partes de fecha junio de 2022, lo que coincide con su relato respecto al cese de los débitos al iniciar el reclamo formal.

Respecto de la prueba testimonial producida en autos, se extrae lo siguiente:

La testigo Annabella Paula Zardo, manifestó que la Señora Alegre Revilla, un año antes de la pandemia, sacó un préstamo para realizar un viaje y que luego de terminar de

pagarlo observó que se le debitaba de su cuenta bancaria un monto de dinero.

Refiere que cuando la actora se acercó al Banco a reclamar, le informaron que el descuento respondía a un seguro de vida que ella había contratado al momento de solicitar el préstamo bancario, y que los descuentos cesaron desde que inició el reclamo formal en la justicia citando a mediación a las demandadas.

En el mismo sentido la testigo Pamela Isabel Gómez, manifestó que el Banco le quiso devolver a la actora un monto correspondiente a dos meses de descuentos, pero que no aceptó, y desde desde que inició los reclamos no le descontaron más.

Por último, manifiesta que sabe por las charlas que mantuvo con la actora que los descuentos por dos o tres años la afectaron económicamente.

Por último, el testigo Juan Eduardo Martínez Olivares, pareja de la actora, manifiesta que Romina sacó un préstamo en el Banco Patagonia a fin de realizar un viaje y que cuando lo terminó de pagar le seguían descontando de su cuenta bancaria un monto de dinero.

Dice que al reclamar la actora tomó conocimiento que se trataba de un seguro de vida que correspondía al préstamo que había sacado, y que los descuentos la afectaron económicamente porque no llegaba a fin de mes.

Así las cosas, con los testigos propuestos, la actora logra acreditar el conflicto que atravesaba con las demandadas, el período de tiempo que duró el débito de los seguros y el perjuicio económico que sufrió en virtud de ello.

En consecuencia, tengo por acreditado que a la Señora Alegre por varios años se le debitaron sumas de dinero de su cuenta bancaria por seguros que no solicitó ni contrató, generándole ello un perjuicio económico.

Siguiendo con la prueba pericial, tengo presente la pericia contable realizada por el Contador Jorge Daniel Wainstein, quien refiere que en la Caja de Ahorro (CA) N° 258-123342295-0 perteneciente a la actora Romina Leonela Alegre Revilla se registran débitos realizados a favor de Seguros Sura S.A, por un total de \$ 34.504,79, comenzando el día 30/10/2017 y finalizando el día 30/05/2022.

Asimismo, manifiesta que en los registros del Banco Patagonia S.A. figura un

reclamo por desconocimiento de consumos por parte de la actora, en el que se informó que la clienta registraba dos seguros generados por la sucursal 258 en el 2017 y 2018, se le solicitó que firme el formulario 19.0005 para desconocer los seguros y darle curso al reclamo pero no firmó dicho formulario.

Así, con la prueba pericial, se refuerza la veracidad de lo relatado por la actora respecto al periodo de tiempo en el que le debitaron los seguros y el reclamo que debió iniciar en la entidad bancaria sin obtener resultado favorable, lo que también ha quedado acreditado con la prueba documental.

Nótese que la producción de prueba de las demandadas es prácticamente escasa, por lo que no han acreditado los extremos sostenidos en sus contestaciones de demanda.

No solo ello, sino que han reconocido el carácter de clienta y contratante de la actora respectivamente. Lo que surge de la presentación del Banco Patagonia que reconoce a la actora como titular de una caja de ahorro de la cual se debitaron premios, primas e impuestos a favor de la aseguradora; y de la presentación de Seguros Sura S.A. que reconoce la percepción de los premios y primas ya referidos.

Al respecto he de tener muy especialmente en cuenta el derecho a la información que poseen los consumidores, el mismo se erige como un deber fundamental que es debido al cliente en toda la relación de consumo, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados: *"... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos"* (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

En ese sentido se dijo: *"... Es que el fundamento del deber de informar es la buena fe, por cuanto su objetivo es comunicar debidamente determinada información que la otra parte desconoce, y aún, en algunos casos, hasta asesorando, aconsejando o advirtiendo. De tal forma, su cumplimiento se constituye en un presupuesto necesario*

*para la debida formación del consentimiento que llevó a las partes a contratar de determinada manera.."* (Conf. C.A.V, en autos caratulados Baldissin Fernanda E. c/ Plan Fiat - ROT Automotores s/ apelación - 04/06/2.014).

El deber de información a cargo de las empresas a consumidores, previsto en el Art 4 LDC, constituye una obligación de resultado. El mismo no se satisface ni se cumple mediante las cláusulas insertas en el contrato de adhesión, sino que opera durante todo el vínculo contractual. El mismo prohíbe imponer cargas a consumidores, que son la parte débil de la relación, de buscar la información.

Dicho precepto dice: *"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"*.

De ello se desprende que no basta el conocimiento que el consumidor tenga para la validez del contrato, sino que son las demandadas quienes tienen el deber de informar al consumidor sobre las condiciones de contratación, cual es el objeto de ese instrumento, qué operación se está realizando, cuales son las nuevas obligaciones que nacen a partir de allí, si es que corresponde al caso, todo ello debe informarse durante la ejecución del contrato.

En el mismo sentido, he de tener presente las disposiciones del Código Civil y Comercial, respecto del deber de información que pesa sobre las demandadas.

En principio, aquellas que se refieren a la publicidad (Art. 1385), que implica que *"los anuncios del Banco deben contener en forma clara, concisa y con un ejemplo representativo, información sobre las operaciones que se proponen"*.

En cuanto la forma, *"el contrato debe ser redactado por escrito y en doble ejemplar, que le permita al consumidor no solo obtener una copia del instrumento, sino también, a conservar la información que le sea entregada por el banco, a acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato y a*

*reproducir la información archivada"* (Art. 1386).

Asimismo, respecto de las obligaciones precontractuales (Art. 1387), se encuentra la de proveer al consumidor información completa y suficiente para que pueda confrontar las distintas ofertas que existen en el sistema financiero y la de informar al consumidor en forma inmediata y gratuita si la solicitud de crédito está originada en informes obtenidos en alguna base de datos, que deberá identificar y comunicar al cliente.

Por último, en el Art. 1388, se dispone que ninguna suma de dinero se debe exigir al consumidor si no se encuentra expresamente prevista en el contrato. Así, como tampoco se le pueden cobrar comisiones o costos por servicios no prestados efectivamente.

Analizadas dichas disposiciones, puedo concluir que las demandadas no acreditaron en autos haber brindado las explicaciones pertinentes a la actora y que ésta haya comprendido respecto a qué conceptos integraban el préstamo que estaba solicitando, y en caso de elegir la contratación de un seguro que haya comprendido respecto de su renovación, cobertura y vigencia, entre otras.

Es más, fue la propia actora la que ante la falta de respuestas intentó tomar conocimiento de qué era lo que se le estaba debitando y luego trató de resolver la cuestión, incluso de forma extrajudicial.

Se debe destacar, que en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, cobra preponderancia 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 (conf. STJ SE.145/19 "COLIÑIR"), y en el caso de autos, recayendo sobre la demandada este especial deber de colaboración en el esclarecimiento de los hechos litigioso (art. 53 LDC).

En autos tal carga informativa, la que le habría permitido a la actora, en su oportunidad comprender y adoptar la decisión que creía mas conveniente a sus intereses, fue omitida por ambas demandadas.

Asimismo, la regla *'in dubio pro consumidor'* -que implica que en caso de duda debe hacerse una interpretación de los principios en favor al consumidor- se extiende también fundamentalmente al ámbito de los hechos y la prueba. Esa ha sido la práctica

judicial más extendida de la que participa nuestra Cámara Local, contando con apoyo doctrinario muy calificado, que luego se plasma en la Ley de Defensa del Consumidor con la modificaciones introducidas por la ley 26.361 al disponer la obligación de los proveedores de *"aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio"*. (art. 53, tercer párrafo).

En conclusión, de la valoración integral de la prueba, considero que las demandadas incumplieron con los deberes a su cargo de información y posteriormente de trato digno (Arts. 4, 5, 8 y 40 LDC) frente a los reclamos de la actora, y el principio de buena fe que debe imperar en toda relación contractual -Art. 9 y 961 del CCCN-, por lo que en función de la responsabilidad objetiva que emerge de la normativa consumeril citada, corresponde, dándose los supuestos previstos en el art. 10 bis de la LDC, acoger favorablemente la acción entablada por Romina Leonela Alegre Revilla condenando a las empresas demandadas Seguros Sura S.A. y Banco Patagonia Sudameris S.A., en forma solidaria, a responder por los daños y perjuicios causados ( Arts. 42 CN, 4, 5, 8, 1073, 1074, 1075, 1093, 1094, 1095, 1097,1100, 1103, 1384 del CCC).

**IV.-** Determinada la responsabilidad de las demandadas, corresponde que ingrese al tratamiento de los rubros reclamados, y dilucidar la procedencia de cada unos de ellos, y en su caso, su cuantificación.

**Restitución de las sumas abonadas:** Por este rubro la actora reclama la suma de \$500.000 con más intereses, ello en concepto de las sumas debitadas mensualmente en concepto de seguros de vida.

La actora manifiesta que en las fechas comprendidas desde el 30/10/2017 hasta el 30/05/2022, sufrió débitos de su caja de ahorros en concepto de seguros de vida que dice no haber contratado.

Que luego del reclamo realizado en el Banco Patagonia, le informaron que la contratación de un préstamo personal trae aparejada la de un seguro de vida, de lo que - según sus dichos- no fue informada.

Ahora bien, sin perjuicio de encontrarse a ésta altura acreditados los extremos invocados en la demanda y la responsabilidad que cupó al respecto a las demandadas se

tiene que en oportunidad de contestar demanda el Banco Patagonia S.A. opuso Excepción de Prescripción de la acción respecto de los débitos realizados en la cuenta de la actora a favor de Seguros Sura S.A durante el plazo prescriptivo de 3 años establecido por el Art. 50 de la Ley 24.240 modif. por Ley 26.994, computado retroactivamente desde la fecha de interposición de la demanda en concordancia con lo dispuesto por los Arts. 2561 segundo párrafo, 2553 y ccmts. del Código Civil y Comercial de la Nación.

Sostiene que la actora reclama por los débitos de dos seguros de vida (de fechas 02/10/2017 y 05/03/2018), pero que nunca cuestionó, ni observó el contenido de los resúmenes de movimiento de su caja de ahorro en el plazo de 60 días que establece el Art. 1382 CCC y la Cláusula "1.12.2" de la Comunicación A-3042 BCRA, lo que demuestra la conformidad con los mismos.

Sustanciado que fuera el planteo efectuado por la demandada, a su turno la actora, solicita el rechazo de la excepción en tanto refiere que la demandada genera de manera dolosa una confusión respecto del plazo de prescripción para el inicio del reclamo judicial conforme surge de la Ley de Defensa del Consumidor, y la pérdida del derecho a que se le reintegren los montos mensuales debitados incorrectamente por los períodos anteriores a los 3 años previos de interpuesto el reclamo.

Sostiene que el codemandado Banco Patagonia plantea la prescripción de la acción para reclamar por los débitos realizados en función de lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Defensa del Consumidor que establece un plazo de prescripción de 3 años.

Sin embargo, considera la actora que en este caso debe aplicarse lo dispuesto en el Art. 2560 del Código Civil y Comercial de la Nación, que establece el plazo genérico de prescripción de 5 años, por dos razones.

Una porque de acuerdo a lo dispuesto por el Art. 1094 del mismo cuerpo normativo *"Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor"*.

Y otra, porque en los Fundamentos del Nuevo Código Civil y Comercial, se establece que este cuerpo normativo es el "piso mínimo" y "núcleo duro" para la

protección de los consumidores, de forma tal que las Leyes Especiales podrán mejorar esos pisos mínimos, pero nunca podrán empeorarlos o perjudicarlos.

Por último, indica la actora que todo lo expuesto refiere al marco normativo para el inicio del reclamo judicial, que nada tiene que ver con lo planteado y expuesto por la co-demandada Banco Patagonia, ya que -tal lo dicho por la misma demandada- cesa el débito automático en la cuenta de la Señora Alegre Revilla a partir de la notificación del inicio de la mediación.

Así, debe señalarse que el instituto de la prescripción es un medio de adquirir un derecho, o de liberarse de una obligación por el transcurso del tiempo y obedece, tanto en su faz adquisitiva, como aquella liberatoria a la necesidad de brindar certeza a las relaciones jurídicas.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación, dejó dicho en términos generales, que la prescripción es una institución de orden público creada para dar estabilidad y firmeza a los negocios, disipar incertidumbres y poner fin a la indecisión de los derechos (C.S.J.N., «Fallos», 191- 490; 204-626 2).

En tal sentido, *"la prescripción liberatoria implica la pérdida de la acción por la inactividad del titular del derecho durante el plazo fijado por la ley, por lo que los dos elementos que la constituyen son el transcurso del tiempo y la inactividad del acreedor:"*. (Conf., Caballero De Aguiar, María R.- Ghersi, Carlos A., Prescripción liberatoria, pág. 21).

Expuestas las posturas de las partes, corresponde establecer, en definitiva, cual es el plazo que debe aplicarse a la presente, si el previsto por Art. 50 LDC (de 3 años) como sostiene la accionada, o el plazo de prescripción genérico previsto por el Art. 2560 del mismo cuerpo legal (de 5 años), como sostiene la actora.

Al respecto se ha sostenido que *"...El Código Civil y Comercial de la Nación ha sustituido el sistema de prescripción del Código Civil y derogado el plazo especial que tenía la Ley de Defensa del Consumidor. d) En virtud de dicha derogación, los plazos de prescripción establecidos en el Código Civil y Comercial se aplican en las relaciones de consumo -artículos 2560 a 2562- sobre la base de la prevalencia de la aplicación de las normas que benefician al consumidor -artículos 1094 y 1095- en cuanto integran el orden público tuitivo establecido por la Constitución Nacional -*

artículo 42-...". BUERES Alberto J., Revista de derecho privado y comunitario 2021-2, La prescripción liberatoria en las relaciones de consumo: sus dudas interpretativas, por Demetrio Alejandro Chamatropulos, 1° Edición, Santa Fe, Rubinzal Culzoni, 2021, 904 p., pág. 40.

*"La prescripción liberatoria (en general) tiene la peculiar característica de ser uno de esos (pocos) institutos jurídicos que atraen con mucha intensidad tanto a los teóricos como a los "operadores jurídicos de a pie". La regulación de la prescripción en las relaciones de consumo (especialmente lo relativo a su plazo) es posiblemente uno de los temas más controvertidos que presenta el Derecho del Consumidor Argentino, sobre todo desde el año 2008 en adelante, año en el cual se sancionó la ley 26.361. La cuestión ha suscitado renovado interés pues el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN), además de establecer un régimen general de prescripción liberatoria (arts. 2532 a 2564) sustituyó el texto hasta el momento vigente del artículo 50 de la Ley de Defensa del Consumidor(LDC), que regulaba justamente este instituto". Idem supra, págs. 355 y 356.*

*"El artículo 50 de la LDC, sustituido por la ley 26.994, suprime la referencia a las acciones judiciales. Es decir, dicho precepto de la LDC, en su actual versión, no contiene ningún plazo de prescripción específico para las acciones judiciales entabladas con fundamento en ella. Ellas pasan a regirse directamente por las normas generales del CCC a menos que existan leyes especiales en el caso...". Idem supra, pág. 362.*

*"El artículo 2560 del citado Código, establece que el plazo genérico de prescripción es de cinco años, excepto que esté previsto uno diferente en la legislación local. Desde un plano teórico, se podría interpretar que las acciones basadas en la LDC prescriben, por regla general, a los cinco años, salvo que se trate de los plazos específicos previstos tanto en el Código o en leyes especiales. Sin embargo, también se podría razonar (con algún esfuerzo interpretativo) que el principio de norma más favorable al consumidor que surge de los artículos 3°, LDC, y 1094 del CCyCN, inclina la balanza hacia la aceptación del plazo de cinco años por sobre el que eventualmente surja de una ley especial.*

En la misma tesitura, tengo presente lo expresado por Wajntraub: *"Con la finalidad del sistema de otorgar una protección mayor a la parte débil, la normativa del*

*consumidor no es solamente lo reglado en la ley específica, sino que está integrado también por todas aquellas normas que resulten aplicables a la relación jurídica de consumo, conforme lo estipula la normativa especial al decir que las disposiciones de la ley de defensa del consumidor 'se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo. La obligatoriedad de integrar todas las normas que puedan resultar aplicables a los parámetros descriptos, denota la clara intención del legislador de crear una cobertura amplia y completa para el consumidor, habilitando la posibilidad de tomar preceptos ajenos a la propia ley 24.240, ya sea para cubrir situaciones no contempladas, ya sea para otorgar una respuesta más favorable para el consumidor, la cual puede encontrarse a veces fuera de la propia ley de defensa del consumidor. El sistema de protección del consumidor se integra en definitiva por todas las normas y principios del derecho privado patrimonial que sean aplicables a la relación de consumo y cuando el ordenamiento jurídico contemple más de una respuesta normativa para determinado presupuesto de hecho, planteándose una superposición, la correcta hermenéutica constitucional prevé la prevalencia del criterio interpretativo más favorable para el consumidor y no algún otro" (Wajntraub, Javier H., 'Defensa del consumidor y prescripción en materia de seguros', publicado en La Ley 08/06/2015, RCyS 2015-VIII, 221, Cita Online: AR/DOC/1892/2015).*

Asimismo, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca -sentencia de fecha 16/12/2019- en autos "MARTIN DANIELA VANINA C/ BBVA CONSOLIDAR SEGUROS S.A. S/ SUMARISIMO - B-2RO-250-C2017", dijo: *"el sistema de Defensa del Consumidor tiene un anclaje expreso en el Bloque Convencional-Constitucional vinculado a los Derechos Humanos y como tal rige el principio de progresividad o no regresividad, que como sabemos veda al legislador la posibilidad de adoptar -al menos injustificadamente- medidas regresivas (ver entre otros, votos de los Dres. Fayt, Lorenzetti y Maqueda en sentencia CSJN del 24/11/15 en causa 'Registro Nacional de Trabajadores Rurales y Empleadores c/ Poder Ejecutivo Nacional, acción de amparo'; Álvarez Larrondo, Federico M., 'La vigencia del principio protectorio', en Revista Derecho de Daños, tº 2016-, I Consumidores, Rubinzal Culzoni, Cita Online: RC D 1173/2017; Sahián, José, 'Principios de progresividad y no regresividad en los derechos de los consumidores', La Ley Cita Online: AR/DOC/3067/2017). Al respecto Rusconi expresa: "Creemos que la progresividad exigible en nuestra materia, la que lógicamente conlleva la 'no-*

*regresión', habilita a pensar en cuestionamientos y revisiones ya vía intervención judicial, ya a través de futuras modificaciones legislativas de las alteraciones 'a la baja' que el Anexo II de la ley 26.994 significó para el estatus que se había alcanzado en materia de protección legal de consumidores y usuarios en la ley 24.240, tal como había quedado redactada luego del año 2008 según la ley 26.361. Las líneas axiológicas y hermenéuticas enunciadas arriba conforman un estándar sumamente exigente y que no admite retrocesos. Ese estándar debe guiar la tarea de todas las autoridades con responsabilidades en la tutela de los derechos de consumidores y usuarios: funcionarios públicos, legisladores y jueces. La labor de toda la ciudadanía es construir consensos y generar ideas superadoras para contrarrestar aquellos embates'' (Rusconi, Dante D., 'Manual de Derecho del Consumidor', segunda edición actualizada 2015, pág. 226). Pero más allá de ello, no podemos perder de vista que la modificación de LDC vino juntamente con la sanción del Código Civil y Comercial y entre sus motivaciones principales se expuso la constitucionalización del derecho privado. En esa línea el CCyC no solo estableció pautas claras en orden a la aplicación e interpretación del derecho especialmente en casos vinculados a los derechos humanos (arts. 1 y 2), sino que introdujo disposiciones tales como el 1.095 estableciendo la interpretación más favorable al consumidor en lo que concierne al contrato de seguro, o el art. 1.094 que respecto de la interpretación y prelación normativa, dispone que 'Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor''.*

Compartiendo la doctrina y jurisprudencia citada al respecto, y teniendo en cuenta lo dispuesto en los Art. 1094, 1095 CCC y en los Fundamentos del Anteproyecto del CCC entiendo que de acuerdo al principio "*In dubio pro consumidor*" (Cfme. Art. 3 LDC) que rige en materia consumeril, debe aplicarse el plazo genérico de prescripción de 5 años conforme surge del Art. 2560 del CCC, y en consecuencia corresponde rechazar la Excepción de prescripción de la acción opuesta por la codemandada Banco Patagonia S.A. respecto

Zanjado, tal planteo obstructivo, corresponde tener presente que fueron las propias demandadas en sus escritos postulatorios quienes reconocieron los débitos efectuados de la cuenta bancaria de la actora.

De resúmenes de movimientos de cuenta se observan los débitos efectuados en la Caja de Ahorros en favor de Seguros Sura S.A., desde el mes de octubre de 2017 hasta diciembre del año 2017, y luego durante los años 2018, 2019, 2020, 2021, y hasta el mes de mayo del año 2022 inclusive.

En el mismo sentido, el perito contador refiere que en la Caja de Ahorro (CA) N° 258-123342295-0 perteneciente a la actora Romina Leonela Alegre Revilla se registran débitos realizados a favor de Seguros Sura S.A, por un total de \$ 34.504,79, comenzando los mismos el día 30/10/2017 y finalizando el día 30/05/2022.

Ahora bien, como dijera en el apartado anterior, si bien los débitos por si solos no prueban que la actora no haya tenido conocimiento de los mismos, tengo presente que ninguna de las accionadas acreditó en autos haber cumplido acabadamente con el deber de información que debieron haberle brindado a la actora, consistente en haberle informado por qué conceptos se le realizaban esos débitos, por lo que entiendo son injustificados.

Considero que no se trata de un tema menor, ya que como mencioné anteriormente el deber de información y trato digno pesa sobre las demandadas conforme las reglas que rigen la relación consumeril. Además, de tener en cuenta los principios de las cargas probatorias dinámicas e "*in dubio pro consumidor*", a los que ya he hecho referencia para fundar la procedencia de la acción.

En consecuencia, corresponde receptar el rubro en el quantum reclamado por la actora en la suma de \$ **34.504,79**, con más los intereses devengados desde la fecha del primer débito acreditado -30/10/2017-, y hasta el 31/07/2018 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 36 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Guichaqueo Eduardo Ariel C/ Provincia de Río Negro"; desde el 01/08/2018 hasta el hasta el 30/04/2023 de conformidad con la tasa establecida por el Banco de la Nación Argentina para préstamos personales libre destino en operaciones de hasta 72 cuotas mensuales conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Fleitas Lidia Beatríz C/ Prevención ART S.A. S/ Accidente de Trabajo"; y desde el 01/05/2023, hasta el momento del pago efectivo, deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, agente financiero de la provincia, para préstamos personales Patagonia Simple

conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "Machín C/ Horizonte ART S.A."

**Daño Moral:** Bajo este rubro se reclama la suma de \$1.500.000, ello fundado en las angustias, el destrato y el desinterés propinados por las demandadas frente a su reclamo.

Refiere que la falta de respuestas e información, la pérdida de tiempo (que no es otra cosa que pérdida de vida), el estado de incertidumbre y los sentimientos de indignación e impotencia que la invadieron, deben ser reparados.

Sostiene que la comisión de un acto antijurídico permite presumir la existencia del agravio moral; es una prueba *in re ipsa*, ya que surge inmediatamente de los hechos mismos.

Continúa diciendo que en el presente caso, existen todos los elementos fácticos para demostrar acabadamente que se trata de importantes incumplimientos que generan daño moral por afectar su tranquilidad y estabilidad emocional.

Para acreditar la pertinencia del rubro, la actora acompañó como prueba documental, el Formulario N° 5 de CIMARC, en el que se informa el cierre de la instancia de mediación sin acuerdo de partes.

Los testigos que depusieron en autos Zardo, Gómez y Martínez Olivares, dan cuenta del reclamo efectuado por la actora; el tiempo en que tomó conocimiento de los débitos realizados en su cuenta bancaria; del largo camino a fin de dar de baja el débito automático; de los reclamos efectuados en la entidad bancaria, para luego acudir a la instancia de mediación por ante Cimarc.

En consecuencia, he de receptar el rubro en análisis y para su cuantificación he de tener presente la definición de daño moral, en tanto constituye una modificación disvaliosa del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel que se hallaba antes del hecho, cuya prueba puede producirse por presunciones *hominis*, extraídas de indicios, y en el caso de autos ante los incumplimientos de las demandadas que llevaron a la actora a tramitar el presente reclamo, por lo que puedo presumir la existencia del agravio moral.

Así las cosas, a la luz de la situación que se ventila en este proceso, es dable advertir que se le ocasionó a la actora una lesión a su sentido personal de estima, un

daño moral y espiritual ante la actitud reticente y sostenida en el tiempo por parte de las demandadas.

Por ello, he de tener en cuenta lo dicho por nuestro STJ en la sentencia N° 54 del 16/08/2022: *"Además cabe recordar que este Superior Tribunal ha dicho que 'Acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual. Máxime, teniendo en cuenta que la sentencia de Cámara al hacer lugar a la reclamación del actor y dejar sin efecto el contrato ordenándole restituir a la demandada el bien adquirido y a ésta a restituirle en el plazo de diez días el importe abonado más los intereses, se está expidiendo en definitiva sobre el incumplimiento contractual de un proveedor profesional que, resulta razonable considerar, configura una lógica inferencia (cf. art. 1744 CCyC) que habilita el reconocimiento de las consecuencias no patrimoniales que se indemnizan mediante la ponderación de las satisfacciones sustitutivas y compensatorias.'* (STJRNSI - Se. 45/21 Daga)" ("CALBUCOY BUSTOS, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N° 9 - GENERAL ROCA 18 / 24 JOSE FRANCISCO C/ EDERSA S.A. S/ SUMARISIMO" - RO-71750-C-0000 - SECRETARÍA CIVIL STJ N° 1).

En tal sentido, se ha sostenido que no es exigible la prueba directa del daño, ni es necesario acreditar padecimientos, sufrimientos, llantos, etc., sino que cabe inferir su existencia a partir de indicios y presunciones puesto que, tratándose de una lesión a los sentimientos, surgirá su presencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador (cfr. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, Resarcimiento de daños. 5a. Cuánto por daño moral, Hammurabi, 2005, p.383; PIZARRO, Ramón D., Daño moral, Hammurabi, 1996, p.563/568; esta Sala, Ac. N° 501 del 07.12.2010, autos "Fasoli c. Banco Credicoop C.L."; CN Com, Sala D, 15.05.2008, L.L. 2008-D-422 y 2008-E-247, entre otros).

En lo que hace a la cuantificación de este tipo de daño, como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, la indemnización por daño moral es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente "PAINEMILLA C/ TREVISAN" (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág. 9-31), se ha sostenido que *“no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas...”*

Asimismo, también se ha sostenido que, no se deben comparar solo los números, sino el poder adquisitivo o valor constante de las indemnizaciones de manera que el fenómeno inflacionario no resulte ser un incentivo para quien rehúye la reparación del daño, ni que nos aleje de la reparación plena que además de una incuestionable base legal, tiene sustento constitucional y convencional.

De la compulsa de precedentes, se puede tener como referencia el expediente caratulado "D´ Archivo José C/ Banco Patagonia S.A. y Seguros Sura S.A. S/ Daños y Perjuicios" proceso en el cual el actor advirtió débitos de su caja de ahorro por parte del Banco Patagonia en favor de seguros Sura, por seguros que no había contratado, por lo que solicitó la restitución de las sumas debitadas y la indemnización por daño moral y punitivo. Allí la sentencia de primera instancia de fecha 20/05/2024 fijó una indemnización por daño moral en la suma de \$500.000; monto confirmado por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca en sentencia dictada en fecha 18/09/2024.

Conforme las constancias de autos y el precedente citado, puedo sostener que el importe solicitado en la demanda resulta razonable.

Por tratarse de una deuda de valor, debe ponderarse a valores actuales, entonces teniendo en consideración lo resuelto en el expediente referido *supra* -RO-01777-C-2022-, asemejándose al caso de autos, he de establecer el rubro, -previo acudir a la Calculadora de Inflación- en la suma de **\$2.000.000** con más los intereses a la tasa del 8% anual desde la fecha del primer débito acreditado -30/10/2017- hasta la fecha de la

presente sentencia; y a partir de entonces y hasta el momento del pago efectivo, deberán calcularse intereses de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

**Daño Punitivo:** Bajo este concepto la actora reclama la suma de \$ 5.000.000 fundado en que las conductas de las demandadas, por ser gravosas de sus derechos como consumidoras, son merecedoras de la aplicación de una multa civil.

Cita el Art. 52 bis de la LDC que legisla sobre la posibilidad de que el consumidor damnificado solicite un resarcimiento por "daño punitivo" en casos en los que exista un incumplimiento legal o contractual; estableciendo que esa multa civil se deberá graduar en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Refiere que no puede dejarse de lado la conducta de las demandadas, ya que han mostrado un marcado desinterés por la suerte de todos sus problemas y malestares padecidos que se originaron como consecuencia de su accionar gravemente culposos.

Dice que no puede desconocerse que las faltas descriptas, conllevan una gravedad y riesgo social de enormes dimensiones, porque cuando estas conductas resultan generalizadas tienen directa implicancia en el agravamiento del fenómeno de anomia social que reina hoy en día en la sociedad argentina.

Sigue diciendo que este tipo de conductas o prácticas abusivas tiene la virtualidad seria de irradiar hacia los miembros de la sociedad fuertes pensamientos de descreimiento en las normas, reglas y conductas debidas, máxime en un servicio como el bancario, que al día de la fecha se ha masificado exponencialmente, al punto tal que resulta difícil que un argentino con mínimas condiciones económicas no haya pasado por este tipo de servicios.

Ahora bien, a fin de analizar la procedencia de este rubro, en primer lugar debo tener presente lo dispuesto en el Art. 52 bis LDC.

Así se tiene dicho, que el instituto del daño punitivo está destinado a poner fin a las conductas abusivas que generan las empresas a sus clientes o usuarios que se ven afectados por las conductas desaprensivas. Por ello se faculta a los Tribunales a fijar sumas de dinero a pagar a las víctimas de esos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños reales, estando destinado el daño punitivo a penar graves

inconductas del demandado, con la finalidad de prevenir hechos similares en el futuro. Esta multa civil, cuenta con una finalidad eminentemente preventiva y represiva, a fin de evitar en el futuro que ni el autor del daño, ni el resto de la sociedad cometa este tipo de hechos graves.

En lo que respecta al caso que nos ocupa, debo decir que estamos ante un caso de considerable gravedad, ya que las violaciones legales que fueron descriptas precedentemente resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.

Que la actitud de las demandadas es demostrativa de la desidia y el desinterés por el reclamo de la actora y sus derechos como consumidora; no brindarle solución alguna en la mediación prejudicial obligatoria constituye asimismo una conducta que por encerrar una gravedad sistémica o por ser dolosa o demostrativa de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, es merecedora de la aplicación de una multa civil.

Respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, ha dicho nuestro cimero tribunal en reciente pronunciamiento que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: "...4.3.- *En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "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, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47 inciso b) de esta ley". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la*

*República Argentina...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D N° 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente*

*prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se 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, caracterizados 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 un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, 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 otro s/Sumarísimo" del 03-03-20). 4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la*

*imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su clienta, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa. 4.3.3.- En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para*

*calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente. Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos. Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional). Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está*

*engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (Expte "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ CASACIÓN" (Expte. N° VI-31306- C-0000), de fecha 17/10/23 - voto del Dr. Ricardo A. Aparcian).*

Considerando lo dispuesto por el STJ en el fallo que antecede, tengo acreditado que las demandadas has actuado con grave indiferencia hacia la actora ya que frente a su reclamo vía telefónica y de manera presencial en la entidad bancaria no le han dado una respuesta satisfactoria, lo que llevó a iniciar un reclamo formal, primero administrativo y prejudicial y luego el presente reclamo judicial.

Como dijera, la actora ante la falta de respuestas tuvo que iniciar, no solo una mediación, sin resultado favorable, sino también la presente demanda.

Nótese entonces, que atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las diferentes etapas, y la actitud de las demandadas no ha demostrado en forma objetiva intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto.

Todo ello, configura una conducta disvaliosa y desaprensiva y en detrimento de la consumidora, lo que me lleva a concluir que la conducta de las demandadas encuadra como "conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social", disvaliosa por la indiferencia hacia la persona próxima, desidia o abuso de una posición de privilegio -conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente citado.

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descripto, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a "daño moral" y "daño punitivo" que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, y como referencia, he de tener en cuenta lo resuelto en autos "DEL HIERRO MARIA SOLEDAD C/ BANCO PATAGONIA S.A.

Y OTRA S/ SUMARISIMO", EXPTE. N° RO-19302-C-0000, Sentencia de primer instancia en fecha 21/06/2022, confirmada por la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca en fecha 22/11/2022. En aquel caso, las demandadas de autos repiten la misma conducta reprochable, esto es, respecto de los débitos sin causa, la deficiente atención frente al reclamo realizado, la falta de respuestas, el trato indigno ante los reclamos, entre otras.

Para cuantificar el rubro, tomaré como parámetro, la gravedad del incumplimiento, su reiteración, la actitud del requerido con posterioridad al hecho, el perjuicio resultante, demás particularidades de la causa y el precedente reciente del STJ. Por lo que, considero pertinente -teniendo, además especial consideración la Doctrina Obligatoria emergente del STJ en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ CASACIÓN" (EXPTE. N° VI-31306- C-0000), de fecha 17/10/23-, establecer la procedencia del rubro Daño Punitivo en la suma de \$ **2.000.000** con más los intereses que se devengarán desde que la presente sentencia adquiera firmeza y hasta el momento del pago efectivo, de conformidad con la tasa nominal anual (T.N.A.) establecida por el Banco Patagonia, para préstamos personales Patagonia Simple conforme doctrina legal sentada por el STJRN en los autos "MACHÍN C/ HORIZONTE ART S.A."

**VI.-** Las costas del proceso, atento el resultado del mismo, el principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC, corresponde imponerlas en su totalidad a las demandadas.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 11, 19,37 y conc. de la Ley de Honorarios de Abogados y Procuradores N° 2.212 -L.A.-).

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

**RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda instaurada por la Señora Romina Leonela Alegre Revilla contra las empresas Seguros Sura S.A. y Banco Patagonia Sudameris S.A., condenando a estas últimas a abonar a la actora, en el término de 10

días a partir de la notificación de la presente, la suma total de \$ **4.034.504,79** con más los intereses determinados en los considerandos, bajo apercibimiento de ejecución.

**II.-** Imponer las costas del proceso en su totalidad a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota sentado en el art. 68 -ap. 1°- del CPCC.

**III.-** Regular los honorarios profesionales de la Dra. Rosa Ana Magyar, en el carácter de letrada apoderada de la actora, en el 11 % del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento; los de los Doctores Jorge Arturo Gómez y Marcos Augusto Gómez, por la demandada Banco Patagonia S.A., en el 8 % del Monto Base, en conjunto, adicionando el 40 % por Apoderamiento; y los del Doctor Gervasio Roberto Vallati en su carácter de Letrado Apoderado de Seguros Sura S.A, en el 8 % del Monto Base + el 40 % por Apoderamiento. MB: \$ **4.034.504,79**. (Arts. 6, 7, 8, *in fine*, 38, 40 de la Ley 2212).

Notifíquese a la Caja Forense y oportunamente cúmplase con la ley 869.

**IV.-** Regular los honorarios del Perito Contador Jorge Daniel Wainstein en el 5 % del Monto Base. MB: \$ **4.034.504,79**. (Arts. 09, ss., 18 y ccdtes. de la Ley N° 5.069).

**V.-** Notificar de conformidad alas adecuaciones procesales dispuestas por el Anexo I de la Ac. N° 36/2022 del STJ (9-a) -que implementa el Sistema de Gestión de Exptes. Judiciales "PUMA"-.

mvm/nc

Dra. Natalia Costanzo  
Jueza