

En General Roca, Provincia de Río Negro, a los 10 días del mes de septiembre del año 2026, reunida en Acuerdo la judicatura integrante de la SALA II de la CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA, DE MINERÍA Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA de la Segunda Circunscripción Judicial, después de haberse impuesto individualmente de esta causa caratulada "[ACTOR_1] C/ [DEMANDADO_1] S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS", (RO-00045-C-2025) () y discutir la temática del fallo por dictar, con la presencia de la Sra. Secretaria, emiten sus votos en el orden establecido en el sorteo practicado, los que se transcriben a continuación.

EL SR. JUEZ VICTOR DARIO SOTO DIJO:

Se han elevado los presentes autos, para el tratamiento de los recursos de apelación interpuestos contra la sentencia dictada en fecha 10.06.26, por la actora en fecha 16.06.26 y por la demanda en fecha 21.06.26 . Que fueran concedidos en relación y con efecto suspensivo el día 24.06.26. En fecha 30.06.26 presenta memorial de agravios la parte actora, contestando su traslado la demanda en fecha 28.07.26. Asimismo, en fecha 01.07.26 presenta memorial de agravios la parte actora, contestando su traslado la parte actora en fecha 27.07.26.-

1.- La [sentencia definitiva](#), recurrida en autos, surge del hipervínculo. En lo esencial dispuso “... I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el [ACTOR_1] y en su mérito condenar a [DEMANDADO_1], a abonar a la parte actora la suma de \$ 3.022.000, en concepto de indemnización de daños y perjuicios, más la suma equivalente al momento del pago a tres (3) canastas básicas 3 (Hogar de cinco personas) que publica el Indec en concepto de daño punitivo, más los intereses determinados en los

considerandos, en el plazo de diez (10) días corridos desde la firmeza de la presente sentencia, bajo apercibimiento de ejecución. II.- Imponer las costas a la demandada en su condición de vencida (art. 62 del CPCC.). III.- Regular los honorarios del [ACTOR_1] en el 11% por su labor como patrocinante en causa propia, y de los Dres. Gastón Apcarián y Facundo Apcarián, en conjunto, en el 9,8% (7% + 40% apoderados) por su labor como apoderados y patrocinantes de la parte demandada. En todos los casos del monto base que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de ejecución de sentencia. Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquella. (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212 y arts. 18 y 19 de la Ley G 5069), y que, si en la etapa procesal oportuna y una vez liquidados el capital e intereses, los honorarios resultan inferiores al mínimo legal (10 JUS en conjunto para los letrados, más el 40% por apoderado de corresponder), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212, tal como lo ha señalado por la Excma. Cámara de Apelaciones en autos "Brunetti Sofía Martina c/Jetsmart Airlines S.A. s/Sumarísimo" (Expte.n RO-27195-C-0000), R.I. N° 420/2023 del 24/08/2023. IV.- Regístrese. Notifíquese en los términos previstos por los arts. 120 y 138 del CPCC.- Notifíquese a la Caja Forense de la Provincia de Río Negro a cuyos efectos se vincula a la misma al presente proceso". José María Iturburu. Juez.-.

2.- La [expresión de agravios](#) del actor, surge del hiperenlace. Tal como puede apreciarse de su contenido, refiere al cuestionamiento en torno a la cuantificación del daño punitivo determinada en la sentencia apelada.-

3.- La [expresión de agravios](#) de la parte demandada, también se

aprecia en el hipervínculo.-

En el primero de los agravios, la demandada recurrente discute la interpretación hecha en el fallo en torno a del art. 45 de la Ley 2817 (reemplazado por el art. 11 de la Ley 5414); y por ende, respecto de la procedencia de la condena.-

En el segundo de los agravios, se discute la procedencia y la cuantía del daño material sentenciado.-

En el tercero de los agravios, la configuración y cuantificación del daño extrapatrimonial -moral.-

En el cuarto y último de los agravios, la procedencia en el caso y la cuantificación del daño punitivo determinado en el fallo.-

4.- Corresponde dejar a salvo, que la parte actora ha [contestado los agravios](#) del demandado, tal el hipervínculo.-

5.- Por su parte, la demandada [contestó los agravios](#) del actor, de acuerdo al hiperenlace.-

6.- ANALISIS Y SOLUCION DEL CASO:

Habiendo dado atenta lectura a los fundamentos del recurso de la demandada y a la contestación de la actora, contrapuestos los primeros a lo oportunamente resuelto por la Sra. jueza de primera instancia, debo comenzar dejando a salvo que *“... los jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo pronunciarnos acerca de aquellas que estimemos conducentes para sustentar nuestras conclusiones”* (CS, doctrina de fallos 272:225; 274:113; 276:132; 280:320) ... Se ha dicho que *"la mera exposición de la propia versión de los hechos o la simple enunciación de supuestas violaciones normativas no bastan para tener por verosímiles los apartamientos*

normativos denunciados, ni cumplimentado el requisito de debida fundamentación del art. 286 del CPCyC" (STJRNS1 - Se. 08/22 "Harrison") ("CORTES, CARLOS ARTURO Y OTROS C/Y.P.F. S.A. Y OTRO S/DAÑOS Y PERJUICIOS (ORDINARIO) S/CASACION", Expte. N° CI-38023-C-0000, Se. 06/09/2023). Venimos reiteradamente diciendo con cita de Hitters que “la expresión de agravios debe ser autosuficiente y completa... una labor guiada a demostrar, razonada y concretamente, los errores que se endilgan al fallo objetado...” (Hitters, Juan C., ‘Técnica de los recursos ordinarios’, 2da. Edición, ed. Librería Editora Platense, pág. 459 y 461). Y trayendo a colación un voto de la Dra. Beatriz Arean, que “Frente a la exigencia contenida en el art. 265 del Código Procesal, cuando se trata del contenido de la expresión de agravios, pesa sobre el apelante el deber de resaltar, punto por punto, los errores, las omisiones y demás deficiencias que atribuye al fallo. No basta con disentir, sino que la crítica debe ser concreta, precisa, determinada, sin vaguedades. Además, tiene que ser razonada, lo que implica que debe estar fundamentada. Ante todo, la ley habla de ‘crítica’. Al hacer una coordinación de las acepciones académicas y del sentido lógico jurídico referente al caso, ‘crítica’ es el juicio impugnativo u opinión o conjunto de opiniones que se oponen a lo decidido y a sus considerandos. Luego, la ley la tipifica: ‘concreta y razonada’. Lo concreto se dirige a lo preciso, indicado, específico, determinado (debe decirse cuál es el agravio). Lo razonado incumbe a los fundamentos, las bases, las sustentaciones (debe exponerse por qué se configura el agravio) (Conf. CNCivil, sala H, 04/12/2004, Lexis N° 30011227). En la expresión de agravios se deben destacar los errores, omisiones y demás deficiencias que se asignan al pronunciamiento apelado, especificando con exactitud los fundamentos de las objeciones. La ley requiere, con la finalidad de mantener el debate en un plano intelectual antes que verbal, que la crítica dirigida a lo actuado en la instancia de

grado sea concreta, lo cual significa que el recurrente debe seleccionar de lo proveído por el magistrado aquel argumento que constituya estrictamente la idea dirimente y que forme la base lógica de la decisión. Efectuada esa labor de comprensión, incumbe al interesado la tarea de señalar cuál es el punto del desarrollo argumental que resulta equivocado en sus referencias fácticas, o bien en su interpretación jurídica (Conf. esta Sala G, 12/02/-009, La Ley Online; AR/JUR/727/2009)” (Del voto de la Dra. Beatriz Areán en causa ‘Mindlis c/ Bagián’, de la Cam. Nac. Civil, sala G, fallo de fecha 3/11/11, citado entre otros en expedientes de esta cámara, CA-20946, CA-20654, CA-20666, CA-20955, CA-20108, CA-21124, CA-21298, CA-21181, CA-21566 y A-2RO-229-C9-13).” .-

En el citado contexto y considerando también que la labor jurisdiccional de la alzada, en lo fundamental importa una tarea confirmatoria o modificatoria de la actividad de la primera instancia, en el marco del recurso; lo cierto y concreto es que en esta oportunidad entiendo que resulta procedente el agravio planteado por la demandada, en cuanto a la no aplicación en el caso de la normativa invocada, por lo que me expediré por la revocación del fallo, en orden a los fundamentos que serán expuestos seguidamente.-

6.1.- El fundamento de la condena, introducido en el fallo, refiere a lo siguiente “... Por otra, se discute en el caso si resulta aplicable al caso lo dispuesto por el art. 45 de la Ley D 2817. Si bien a la fecha en la que aconteció el hecho denunciado (enero de 2.024), la ley mencionada no se encontraba vigente, por haber sido derogada por la Ley D 5414 (BO N° 5833), el art. 11 de esta última ley establece lo siguiente: "...Tiempo de Espera y Prioridad. Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten

servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones. Se establece la prioridad en la atención de las personas con discapacidad, sean éstas temporales o permanentes, embarazadas cuyo estado de gravidez sea público y notorio y personas mayores de setenta (70) años, en todos los establecimientos comerciales y los lugares públicos o privados de concurrencia masiva o en los que se atienda al público, debiendo informarse de la misma mediante anuncios fácilmente legibles dentro del establecimiento...". Respecto al campo de aplicación de la norma, considero que, a diferencia de lo postulado por la parte demandada, la interpretación debe ser efectuada en modo amplio y en el sentido más favorable a los consumidores y usuarios del sistema financiero, por cuanto la materialidad de la infracción se configura por la espera mayor a treinta minutos a los fines de recibir atención en calidad de cliente, situación que se relaciona asimismo con el deber de brindar trato digno estos últimos, conforme arts. 8 bis de la Ley 24.240 y 1097 del CcyC. Es por ello que considero que la norma en cuestión establece una obligación de resultado a cargo del banco demandado, cuyo incumplimiento, acarrea responsabilidad objetiva en los términos previstos por el art. 10 bis de Ley 24.240, por los daños que pudiere sufrir el consumidor en este caso. Por ello, acreditada como fue la existencia de la infracción, corresponde declarar la responsabilidad de tipo objetiva de la demandada, por inejecución de obligaciones de resultado en el marco de una relación de consumo (art. 10 bis, Ley 24.240), esto es, obligación de brindar trato digno y atención sin superar el tiempo de espera superior a treinta (30) minutos (arts. 42 de la C.N., 8 bis de la Ley 24.240, art. 11, de Ley D 5414, y arts. 744, 1097 y 1723 del CcyC)...”.-

6.2.- Cabe señalar que la parte demandada en su oportunidad procedió a [contestar la demanda](#) de autos, y en aquella oportunidad, en lo esencial para la resolución del presente había señalado que “... V.- Por otra, se discute en el caso si resulta aplicable al caso lo dispuesto por el art. 45 de la Ley D 2817. Si bien a la fecha en la que aconteció el hecho denunciado (enero de 2.024), la ley mencionada no se encontraba vigente, por haber sido derogada por la Ley D 5414 (BO N° 5833), el art. 11 de esta última ley establece lo siguiente: “...Tiempo de Espera y Prioridad. Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones. Se establece la prioridad en la atención de las personas con discapacidad, sean éstas temporales o permanentes, embarazadas cuyo estado de gravidez sea público y notorio y personas mayores de setenta (70) años, en todos los establecimientos comerciales y los lugares públicos o privados de concurrencia masiva o en los que se atiende al público, debiendo informarse de la misma mediante anuncios fácilmente legibles dentro del establecimiento...”. Respecto al campo de aplicación de la norma, considero que, a diferencia de lo postulado por la parte demandada, la interpretación debe ser efectuada en modo amplio y en el sentido más favorable a los consumidores y usuarios del sistema financiero, por cuanto la materialidad de la infracción se configura por la espera mayor a treinta minutos a los fines de recibir atención en calidad de cliente, situación que se relaciona asimismo con el deber de brindar trato digno a estos últimos, conforme arts. 8 bis de la Ley 24.240 y 1097 del CcyC. Es por ello que considero que la norma en

cuestión establece una obligación de resultado a cargo del banco demandado, cuyo incumplimiento, acarrea responsabilidad objetiva en los términos previstos por el art. 10 bis de Ley 24.240, por los daños que pudiere sufrir el consumidor en este caso. Por ello, acreditada como fue la existencia de la infracción, corresponde declarar la responsabilidad de tipo objetiva de la demandada, por inejecución de obligaciones de resultado en el marco de una relación de consumo (art. 10 bis, Ley 24.240), esto es, obligación de brindar trato digno y atención sin superar el tiempo de espera superior a treinta (30) minutos (arts. 42 de la C.N., 8 bis de la Ley 24.240, art. 11, de Ley D 5414, y arts. 744, 1097 y 1723 del CcyC)...”.-

En la misma línea de fundamentación, se inscribe la expresión de agravios en tratamiento de la parte demandada, al señalar que “... En primer lugar, la sentencia de marras incurre en una arbitraria interpretación y aplicabilidad del art. 45 de la Ley 2817 (reemplazado por el art. 11 de la Ley 5414), al efectuar, sin más análisis, una interpretación amplia y laxa de la misma, que carece de todo análisis jurídico fundamentado. El texto legal es taxativo al referirse a esperas superiores a treinta minutos en ventanillas y/o cajeros automáticos destinados al pago de impuestos, servicios o haberes. Sin embargo, en el caso de autos, el propio actor reconoció que concurrió por una consulta para atención personalizada en el sector de boxes (atención comercial), supuesto que no se encuentra contemplado en la norma. Además, el testigo Sr. Napolitano declaró que concurrió a realizar una consulta sobre su caja de ahorro en dólares, con lo cual mal puede interpretarse que el actor se apersonó para el pago de impuestos o servicios, o para la percepción de haberes. No obstante ello, el magistrado se limita a manifestar que la interpretación debe ser favorable al consumidor, pero omite analizar que la atención comercial en boxes, por su propia naturaleza de asesoramiento, impide la

imposición de un tiempo máximo rígido sin afectar la calidad y el deber de información que el propio banco debe brindar. En efecto, aplicar en forma descontextualizada la norma a evacuar este tipo de consultas presenciales trasunta un sinsentido, en tanto el personal lidia con todo tipo de personas y consultas, a las cuales no es posible predeterminarle un tiempo máximo para atenderlas acabadamente. Además, priorizar la atención rápida para estar siempre dentro del margen de los treinta minutos implica atentar contra el deber de brindar información clara y detallada y el de trato digno. En tal caso, el reclamo comenzará a ser que el personal del banco no brinda información precisa y, en cambio, prioriza respuestas rápidas a costa de prestar una atención personalizada y acabada....”-

Entiendo lleva razón la demandada recurrente en su planteo, puesto que ingresando en el texto de la ley vigente al momento del hecho, es decir la ley D 5414 -publicada el 12 de diciembre de 2019, BOP N° 5833- resulta de su artículo 11° que “ **CAPITULO VI DE LA PROTECCIÓN EN RELACIONES DE CONSUMO EN PARTICULAR** Artículo 11 - Tiempo de Espera y Prioridad. Es considerada infracción a la presente, la espera por un lapso mayor a treinta (30) minutos, en ventanillas y/o cajeros automáticos, en instituciones financieras y no financieras, que presten servicios de cobranzas de impuestos o servicios públicos, tanto nacionales, provinciales o municipales y de pago de haberes de jubilados y pensionados y de activos que, por convenios o disposiciones de cualquier naturaleza, perciban sus haberes en dichas instituciones. Se establece la prioridad en la atención de las personas con discapacidad, sean éstas temporales o permanentes, embarazadas cuyo estado de gravidez sea público y notorio y personas mayores de setenta (70) años, en todos los establecimientos comerciales y los lugares públicos o privados de concurrencia masiva o en los que se atienda al público, debiendo informarse de la misma mediante anuncios fácilmente legibles dentro del

establecimiento.”.-

En consecuencia, del texto legal vigente al tiempo del hecho, se desprende una premisa fundamental, y que consiste en que la sanción se circunscribe a la demora por más de 30 (treinta) minutos en ventanillas y cajeros en instituciones financieras y no financieras, donde se cobren impuestos o servicios públicos y se paguen jubilaciones o pensiones.-

Por lo tanto, corresponde concluir en que no rige para aquellos supuestos como los que llevaron al actor a la institución bancaria reclamada, en los que como ha ocurrido en el caso, el actor se dirigió a los “boxes” de atención al público al efecto de realizar una consulta relacionada con un producto que ya tenía contratado con el banco.-

En efecto, es dable suponer que la normativa sancionatoria, tiene el propósito de evitar demoras en aquellas personas urgidas por un pago, adulto/as mayores, discapacitados, etc., pero en el caso de concurrir a buscar información, sin perjuicio de los restantes canales disponibles para la evacuación que ha informado el banco; lo cierto y concreto es que excede del amparo legal descripto; en la medida en que la mayor o menor extensión de la información que solicita cada persona concurrente en forma presencial, relativiza por cierto los tiempos a computar.-

Ciertamente que estas precisiones no importan reconocer un bill de indemnidad a la institución bancaria, por el que deba despreocuparse en torno a los tiempos de atención y respuesta, ya que el trato indigno y el incumplimiento del deber de información, se mantienen como pauta de sanción en la normativa consumeril, pero no aprecio que hayan sido el objeto del reclamo directo del presente trámite -en los que se ha accionado en forma directa por vulneración del tiempo de espera legalmente fijado, tal como se ha desarrollado antes- y por cierto, tampoco ha demostrado el actor que haya sufrido algún perjuicio en particular por la situación, ni

tampoco que ante la cantidad de personas presentes en la institución en la fecha del hecho, le haya resultado imprescindible contar con la información ese día en particular.-

En consecuencia, entiendo que el marco legal apuntado, no permite mantener la condena dispuesta en la instancia anterior, por lo que me expido por el acogimiento de la apelación de la demandada, en relación al agravio tratado, que por su contenido produce la revocación del fallo condenatorio objeto de apelación, el rechazo de la apelación de la actora y la abstracción en que caen los demás agravios planteados por la demandada en torno a la configuración y cuantificación de los daños; todo como también propongo en los términos del art. 246 del CPCC. resolver atribuyendo las costas en ambas instancias por el orden causado, en función del art. 62, segundo párrafo del CPCC, sin perjuicio de la gratuidad propia del régimen consumeril y del resultado del proceso, en la medida en que el actor pudo haberse considerado habilitado para formular el presente reclamo legal. Finalmente, propongo al acuerdo dejar sin efecto la regulación de honorarios de primera instancia y regular los honorarios de primera y segunda instancia -respectivamente- de los letrados apoderados intervinientes por la demandada, Facundo y Gastón Apcarián, en el 11 % más el 40 % (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212) y por lo actuado aquí, en el 30 % de los que les corresponden por la actuación en primera instancia -arts. 6, 10 y 15 de la ley G-2212.-; dejándose constancia que no se regulan honorarios al actor, por actuar en causa propia. ASI VOTO.-

EL SR. JUEZ DINO DANIEL MAUGERI DIJO:

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto que antecede. ASI VOTO.

LA SRA. JUEZA ANDREA TORMENA DIJO:

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 1er. párrafo del CPCC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

RESUELVE:

I).- Acoger la apelación de la parte demandada y revocar el fallo condenatorio objeto del recurso tratado, de fecha 10 de junio de 2026, con costas en ambas instancias por el orden causado, de acuerdo a los considerandos.-

II).- En los términos del art. 246 del CPCC, dejar sin efecto la regulación de honorarios de primera instancia y regular los honorarios de primera y segunda instancia -respectivamente- de los letrados apoderados intervinientes por la demandada, Facundo y Gastón Apcarián, en el 11 % más el 40 % (Arts. 6, 7, 8, 10, 11, 12, 20 y 40 Ley G 2212) y por lo actuado aquí, en el 30 % de los que les corresponden por la actuación en primera instancia -arts. 6, 10 y 15 de la ley G-2212.-, dejándose constancia que no se regulan honorarios al actor, por actuar en causa propia; de acuerdo a los considerandos.-

Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en el CPCC. y oportunamente vuelvan.

Se deja constancia que la Sra. Jueza ANDREA TORMENA no firma la presente por encontrarse en uso de Licencia, habiendo participado del Acuerdo. Conste.-