

General Roca, 10 de junio de 2026

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en el presente expediente caratulado "**MORENO DEL HIERRO FRANCISCO MANUEL C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS**" (Expte. N° RO-00045-C-2025), en trámite ante esta Unidad Jurisdiccional N° 5 de General Roca, de los que

RESULTA:

I.- Que se presenta el Sr. Francisco Moreno del Hierro (en adelante también la parte actora y/o el actor) promoviendo **demanda** contra Banco Patagonia S.A. reclamando el pago de la suma de \$ 11.022.200 y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse en autos, en concepto de indemnización de daños y perjuicios y daños punitivos, más intereses y costas.

Dice que el día 04/01/2024 se presentó en la sucursal N° 220 del Banco Patagonia S.A., sita en calle Yrigoyen N° 771 de esta ciudad de General Roca, ingresando a las 11:57 hs., para ser atendido en "Sala Comercial"/atención al público en el Box N° 2 recién a las 13:02 hs, esto es, luego de más de una (1) hora de espera.

Agrega que de los nueve "Boxes" existentes para atender clientes, tan solo había tres (3) funcionando/haciendo atención al cliente.

Sostiene que el Banco violó flagrantemente la Ley N° 2817 (RN), cuyo artículo 45 prevé que *"...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."*, y del art. 42 CN (deber de brindar trato digno al consumidor).

Expresa que a raíz del tiempo de espera alegado y después de realizar el trámite que tenía que hacer (consulta respecto de la operatividad de un producto que posee en el Banco), solicitó el libro de quejas y dejó asentado su reclamo.

Luego, en fecha 09/01/2024 remitió carta documento a la demandada para que cumplan con la normativa, resguarden los registros de las cámaras de seguridad por el plazo de 365 días conforme normativa del BCRA, y pongan en conocimiento de la

Dirección de Defensa del Consumidor el hecho reseñado. También que inició mediación el día 06/02/2024 celebrándose la audiencia sin acuerdo en fecha 14/03/2024.

Por otra parte, agrega que recibió un e-mail el día 11/01/2024 donde le agradecen la preocupación por mejorar el servicio, toman nota de sus observaciones y le piden disculpas por cualquier inconveniente suscitado.

Alega que la conducta del banco es reiterada, que ha sido sancionada con anterioridad, que en calidad de abogado de la matrícula cuenta con clientes que se han visto expuestos a tales demoras, las que además perjudican las personas que asisten al banco, entre las que se cuentan trabajadores jubilados y personas con diversas vulnerabilidades.

Realiza consideraciones jurídicas atribuyendo violaciones a las normas que tutelan a los consumidores y usuarios, deber de seguridad, de brindar trato digno y de tiempo de espera en entidades bancarias.

Reclama el pago de los siguientes importes y conceptos: **a)** daño patrimonial \$ 22.200; **b)** consecuencias extrapatrimoniales \$ 1.000.000; **c)** daño punitivo \$ 10.000.000 o el equivalente a seis canastas básicas hogar 3 publicadas por Indec.

Ofrece prueba, la que amplía en fecha 19/02/2025, solicita inconstitucionalidad de límite de responsabilidad por costas art. 730 CCyC, funda en derecho, realiza reserva recursiva, y solicita se haga lugar a la demanda.

II.- Dispuesto el trámite sumarísimo, se tiene por iniciada la demanda y se otorga beneficio de gratuidad (art. 53, Ley 24.240).

III.- Notificado el traslado de demanda, se presenta Banco Patagonia S.A. (en adelante también el demandado y/o la parte demandada y/o el banco) y **contesta demanda**; formula negativas generales y particulares de los hechos alegados por el actor y desconoce e impugna la documental que se adjunta a la demanda.

En relación a los hechos alegados, señala que el actor es cliente de Banco Patagonia S.A. y tiene habilitada una Cuenta Bancaria a su nombre; también que se presentó el día 04/01/2024 en la sucursal 220 del Banco Patagonia que se encuentra situada en calle Yrigoyen N° 771 de la ciudad de General Roca, solicitando turno para atención comercial a las 11.57 am. y siendo atendido en la oportunidad por la Sra.

Silvina Chacón, quien brindó en todo momento al actor una excelente calidad de atención.

Que luego de ello y para sorpresa del personal del banco, el actor, sin mediar comunicación alguna, pidió el libro de quejas para asentar un reclamo. Ante ello, siempre en aras de mantener una buena calidad de atención y buena fe hacia el consumidor, se le facilitó el mismo para que deje constancia del reclamo que estimara.

Agrega que no es la primera vez que el actor presenta demandadas como la que motiva este proceso y que, en expediente N° RO-27189-C-0000, que tramitó en esta misma Unidad Jurisdiccional, se dictó sentencia en fecha 27/02/23, en la cual rechazó íntegramente la demanda interpuesta, lo que fuera confirmado por la alzada.

Alega que el tiempo máximo de espera de 30 minutos se aplica cuando el consumidor concurre a ventanillas o cajeros automáticos para efectuar el pago de impuestos o servicios públicos (municipales o provinciales), percibir haberes jubilatorios o pensiones, o cobrar haberes de activos que, por convenio u otra disposición, deban hacerlo en la institución correspondiente, y que el presente caso no encuadra en los supuestos previstos en dicha disposición, por lo que su aplicación resulta improcedente, porque el actor se presentó en la sucursal bancaria con el propósito de realizar consultas ajenas a aquellas contempladas en la normativa invocada.

Impugna los daños reclamados, funda en derecho, solicita se sancione al actor por temeridad y malicia, ofrece prueba, formula reserva recursiva y solicita el rechazo de la demanda.

VI.- No siendo posible la conciliación del proceso, se celebra la [audiencia preliminar](#), en la cual se fijan los hechos controvertidos (incumplimiento de la ley N° 2817; incumplimiento de los deberes de información y trato digno; conducta de las partes; requisitos de la responsabilidad civil invocada; existencia, causalidad y cuantía de los daños y procedencia de la sanción punitiva reclamada) y se provee la prueba que es producida en autos, conforme resolución que dispone la clausura del período probatorio.

El Ministerio Público Fiscal contesta las vistas otorgadas ([21/02/2025](#) y [30/04/2026](#)).

Puestos los autos para alegar, lo hacen la **parte actora** y el **demandado**, pasando el expediente a despacho para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

Puestos los autos a resolver, cabe efectuar las siguientes consideraciones.

I.- De los escritos de demanda y contestación surge que las partes coinciden en señalar que el actor es cliente del banco demandado y que el día 04/01/2024 se presentó en la sucursal 220 del banco ubicada en calle Yrigoyen N° 771 de esta ciudad para realizar trámites bancarios, ingresando a las 11.57 hs.

También se observa que no se ha cuestionado la aplicación al proceso del régimen previsto por la Ley de Defensa del Consumidor.

La controversia, en cambio, se centra en el tiempo de espera alegado por el actor, la aplicación al caso de la norma provincial citada, y en la procedencia de la indemnización y sanción punitiva solicitada.

El actor alega que fue atendido a las 13:02 hs., después de más de una hora de haber ingresado a la sucursal y que, cuando solicitó el libro de quejas fue maltratado por personal de la entidad, configurando la situación un incumplimiento al deber de trato digno y a la normativa provincial que establece un máximo de 30 minutos como tiempo de espera para atención al público, circunstancias que han sido la causa de los daños que reclama y que ameritan la sanción punitiva.

El banco demandado niega tal hecho, sostiene que la atención fue brindada de manera cordial, que no medió incumplimiento de su parte a la normativa invocada y que la indemnización y sanción solicitadas no resulta procedente en el caso.

II.- Para determinar la existencia de los hechos alegados y controvertidos, las pruebas del caso serán analizadas teniendo en consideración que los jueces no estamos obligados a valorar la totalidad de la prueba producida sino únicamente aquella que resulte esencial para la decisión, y que dicha valoración se realiza conforme las reglas de la sana crítica, conforme lo dispuesto por los arts. 348 y 356 del CPCC, por los arts. 1736 y 1744 del CCyC y que resulta aplicable el art. 53 de la Ley 24.240 interpretado conforme la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos “Coliñir” (STJRNS1, Se.145/2019).

Sostuvo el Superior en dicho expediente que “...*en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria...*

...El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor...”.

III.- En ese marco, surge de la prueba producida lo siguiente:

a) De la prueba documental que adjuntan las partes surge que el actor asentó una queja en el libro respectivo el día 04/01/2024 a las 13:10 hs., circunstancia que se suma al ingreso a la sucursal ese mismo día a la hora 11:57 (hecho no controvertido).

b) La [prueba documental en poder de la demandada](#) que adjunta el banco corrobora la existencia de la queja asentada por el actor, el intercambio de cartas documento entre las partes, y la existencia de más de veinte reclamos por demorar superiores a treinta minutos en la atención al público, en el período que abarca los años 2.019 a 2.025.

c) La prueba informativa a [Editorial Río Negro](#) corrobora las publicaciones periodísticas del mes de enero del año 2.017, que daba cuenta de la existencia de un fallo que multó a la demandada por la demora en la atención al público.

d) La prueba informativa al área de [Defensa del Consumidor](#) provincial hace saber de la existencia de 18 expedientes en los cuales se aplicaron sanciones al banco por demoras en la atención al público.

IV.- Según disponen los arts. 1º, 2º y 3º de CCyC, los jueces y juezas deben resolver los asuntos que sean sometidos a su jurisdicción mediante una decisión razonablemente fundada según las leyes aplicables, de conformidad con la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, interpretando los mismos teniendo en cuenta sus palabras, finalidades, leyes análogas, disposiciones que surgen de los tratados mencionados, principios y valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

En base a lo señalado en los párrafos anteriores, y teniendo en miras los hechos afirmados, controvertidos y el resultado de las pruebas producidas en el proceso, el régimen legal se integra con las normas emergentes de los arts. 19 y 42 de la C.N., las previstas en el CCyC ("Contratos de consumo" y concordantes y "Responsabilidad Civil"), y en la Ley 24.240, mediante el sistema de diálogo de fuentes (arts. 1° y 2° del CCyC), para elaborar la regla del caso que maximice la protección de los derechos fundamentales del consumidor (cf. Sozzo, Gonzalo; "El diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor Argentino"; RC D 1165/2017, Tomo 2016-1 "Consumidores" de Editorial Rubinzal Culzoni).

De acuerdo a tal normativa, la regla del caso indica que:

a) 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 del Código Civil y Comercial o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor (art. 1094, CCyC);

b) la relación de consumo, como vínculo jurídico entre proveedores y consumidores o usuarios, puede tener origen en un contrato individual o en negocios conexos, en actos unilaterales o en hechos jurídicos (conf. C.S.J.N., "Ferreira", Fallos 329:646, voto del Dr. Lorenzetti) y genera obligaciones de fuente constitucional, legal y, en su caso, contractual.

c) los contratos, ya sea en general o como causa fuente de la relación de consumo, deben celebrarse, interpretarse y ejecutarse de buena fe (art. 961, CCyC);

d) pesa sobre el proveedor un deber de brindar trato digno al consumidor con carácter de obligación de resultado, que obliga al primero al contratar y durante la ejecución del contrato (art. 42, C.N.; art. 8 bis, Ley 24.240; y art. 1097, CCyC).

e) la responsabilidad por daños derivados de las relaciones de consumo ha sido regulada en el microsistema de tutela de consumidores y usuarios a través de un régimen general, con base en los arts. 42 de la C.N., y 5 y 10 bis de la Ley 24.240, un régimen especial para los daños causados por bienes o servicios riesgosos o viciosos (art. 40, Ley 24.240), y otro régimen particular para los daños ocasionados por incumplimiento al régimen de garantías legales por bienes (arts. 11 a 17, Ley 24.240) o

servicios (arts. 23 y 24, Ley 24.240).

Respecto al régimen general mencionado, se debate en doctrina si el mismo genera responsabilidad objetiva en todos los supuestos o, por el contrario, si la misma puede ser objetiva o subjetiva dependiendo de las circunstancias particulares del caso.

Así, por ejemplo, sostiene el Dr. Sebastián Picasso que *"...encontramos en la LDC un sistema general de responsabilidad del proveedor, con eje en los arts. 5 y 10 "bis", y un sistema especial contenido en el art. 40 para los supuestos en que el daño haya sido causado por una cosa o servicio riesgosos (28). En todos los casos, la responsabilidad tiene naturaleza objetiva, lo que se compadece con el carácter de parte débil del consumidor y la finalidad tuitiva que inspiró el dictado de la ley.*

En efecto, el art. 10 "bis", titulado "Incumplimiento de la obligación", establece que "El incumplimiento de la oferta o del contrato o proveedor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al consumidor, a su libre elección, a... Y luego se aclara: "Todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan". Como ya lo hemos señalado en otra oportunidad (29), nos parece innegable que la ley está estableciendo de este modo el carácter de obligación de resultado de todas las que pesan sobre el proveedor, pues declara que su incumplimiento dará lugar a "las acciones de daños y perjuicios", salvo "caso fortuito o fuerza mayor"..." (Picasso, Sebastián; "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", publicado en LA LEY 02/06/2008, 4 - LA LEY 2008-C, 562).

En sentido contrario se expide el Dr. Lorenzetti, cuando analiza la obligación de seguridad y señala que *"...Se ha discutido en la doctrina nacional si la obligación es de medios o de resultado. En realidad lo que se discute es si hay imputabilidad por culpa o por el contrario, es objetiva. Para un sector de la doctrina, la obligación de seguridad es de medios y la imputabilidad es culposa.*

Para otra línea de pensamiento, mayoritaria en la doctrina nacional, se asume una obligación de resultado consistente en la provisión de una cosa inocua, es decir no dañina y que sirva adecuadamente a su destino normal de uso o consumo. Esta obligación de seguridad es de resultado, por lo que su incumplimiento acarrea responsabilidad de tipo objetivo con fundamento en la tutela especial del crédito o en la idea de garantía.

La ley que comentamos aclara poco este tema ya que no da una directiva precisa.

Es difícil analizar si se exigen medios o resultados. Si se lee el art. 5, pareciera que hay un parámetro de diligencia: prever que un uso normal no cause daños. Si se lee el art. 6, pareciera que es garantía: las cosas y servicios deben comercializarse observando normas razonables para garantizar la seguridad. Sería objetiva.

Lo importante es examinar si lo que se juzga es un conducta o bien la acción de una cosa. En este último caso, mayoritario por cierto, la imputabilidad es objetiva..." (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Esquema de responsabilidad por daños en la ley de protección al consumidor"; TR La Ley 003/002118).

El mismo autor, en su voto emitido en el fallo "Ferreyra" de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 329:646) señala que "...una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (cit. art. 42, de la Constitución Nacional) y legal (art. 5 ley 24.449; ley 24.240).

7°) Que la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas. Ello es así porque para determinar el contenido de este deber de cooperación cabe recurrir al derecho común que establece las normas generales, que vienen a integrar las normas especiales cuando no contienen disposiciones específicas en este sentido.

Que no es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno. El régimen de causalidad vigente (arts. 901 a 906 del Código Civil) toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias previsibles, eximiendo al responsable de aquellas que son inevitables o no previsibles. La previsibilidad exigible variará de acuerdo a la regla del art. 902 del Código Civil de un caso a otro, lo cual vendrá justificado por las circunstancias propias de cada situación... Como consecuencia de ello, incumbe al juez hacer las discriminaciones correspondientes para evitar fallos que resulten de formulaciones abstractas o genéricas..."

En este aspecto he de señalar que adhiero a la postura fijada por el Dr. Lorenzetti, según el cual para determinar la responsabilidad por incumplimiento de obligaciones de fuente constitucional, legal o contractual con causa en una relación de consumo, deberá estarse al carácter de obligación de medios o de resultado del deber no cumplido.

Y para determinar tal calidad deberá analizarse su objeto o prestación a la luz de las reglas de causalidad contenidas en el CCyC, conforme las pautas previstas por los arts. 1723 a 1733 y, en particular lo dispuesto por el art. 774 que distingue entre obligaciones de medios y de resultado.

Por ello, la ejecución de las obligaciones contractuales, legales y constitucionales, está sujeta a las reglas del art. 10 bis de la Ley 24.240 según el cual el incumplimiento de la obligación con causa en una relación de consumo puede dar lugar a una responsabilidad de tipo objetiva, por inejecución de obligaciones de resultado, o subjetiva por culpa (arts. 42 de la C.N., 4 y 5 de la Ley 24.240, y 744, 1723, 1724, 1725 a 1733 y concordantes del CCyC) dependiendo de las circunstancias del caso;

f) el régimen de reparación de los daños y perjuicios reclamados, por su parte, se regula por lo dispuesto en los arts. 1737 a 1748 y concordantes del CCyC; y

g) el incumplimiento de las obligaciones alegadas o el riesgo o vicios de las cosas o servicios involucrados, o el incumplimiento del régimen de garantías legales, deber ser la causa adecuada de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama.

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 2024), 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).

VI.- A partir de lo expuesto, cabe señalar que el actor solicita el pago de los siguientes rubros: **a)** daño patrimonial \$ 22.200; **b)** consecuencias extrapatrimoniales \$ 1.000.000; **c)** daño punitivo \$ 10.000.000 o el equivalente a seis canastas básicas hogar 3 publicadas por Indec.

VII.- Daño patrimonial. Se reclama el pago de \$ 22.000 como repetición del pago por envío de dos cartas documento, cuyo envío y recepción ha sido acreditado en base a la documentación que obraba en poder de la demandada e incluía tales instrumentos.

Por ello, el rubro resulta procedente y, en los términos previstos por el art. 147 del CPCC, se cuantifica en la suma solicitada de \$ 22.000, más intereses a la tasa fijada por la doctrina legal de nuestro Superior Tribunal de Justicia en autos “Fleitas” (STJRNS3, Se. 62/2018), “Machin” (STJRNS3, Se. 104/2024), Acordada 23/25, y/o la que en el futuro la

reemplace, desde el día en cada una de ellas fue enviada hasta el efectivo pago.

VIII.- Daño moral. Reclama el actor el pago de \$ 1.000.000 en concepto de indemnización de consecuencias extrapatrimoniales, alegando las molestias generadas por la pérdida de tiempo, el maltrato recibido por personal de seguridad y la necesidad de realizar gestiones y reclamos posteriores en pos de obtener la reparación del daño sufrido.

Para analizar el rubro tengo en consideración que el mismo se genera por padecimientos de índole extrapatrimonial, que las reglas de la carga probatoria se rigen por lo dispuesto en el art. 1744 del CCyC, que en numerosos casos no se requiere prueba directa por cuanto se puede presumir de los mismos hechos del proceso, y que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro (STRJNS1, Se. 45/2021, “Daga Pablo”).

En autos obran circunstancias que me permiten tener por cierto la existencia de consecuencias no patrimoniales indemnizables, las que se configuran por el malestar generado por el tiempo de espera para recibir atención bancaria, circunstancia que por sí sola tiene aptitud para general el menoscabo.

Así, se ha sostenido desde la jurisprudencia regional, en opinión que comparto, que *“...la pérdida del tiempo resulta un perjuicio indemnizable cuando esa pérdida, ajena a su voluntad, esta originada por la acción u omisión de un tercero que cause un daño a una persona..”* (Conf. NOVELLINO, Norberto, *En la búsqueda del tiempo perdido... e indemnizable*, La Ley: Sup. Act. 14/02/2006). Señala Zavala de González que en estos supuestos, como el marras, en la persona emerge un sentimiento de *“cosificación”*, de no ser tratado dignamente, aunque no haya lesión de otros intereses espirituales. (Conf. ZAVALA DE GONZÁLEZ, Matilde, *“Los daños morales mínimos, Revista de responsabilidad civil y seguros: publicación mensual de doctrina, jurisprudencia y legislación”*, ISSN 1666-4590, Año 17, N°. 8, 2015, págs. 243-248).

La doctrina también sostenía -aún antes de la reforma legislativa consagrada por el Código Civil y Comercial de la Nación que *“...la pérdida de tiempo, el impedimento al goce o libertad, la imposición de malgastar la propia vida en involuntarias tramitaciones, todos ellos son perjuicios extrapatrimoniales sin forma real de ser*

traducidos en dinero. Tal dificultad para medir esos perjuicios no debe ser impedimento para que los jueces dicten sentencia sobre ellos, debiendo en consecuencia, de conformidad con lo establecido por los arts. 522 y 1078 del Cód. Civil, mensurarlos en dinero...” (MICELE, Jorge E., El caso del tiempo perdido, DJ 1997-1 , 340. Citas obtenidas de Arias Cau, Esteban J y Barocelli, Sergio S. “ Productos defectuosos, pérdida de tiempo y derechos del consumidor; ” DJ 17/04/2013, 12) (Cámara de Apelaciones de Cipolletti, [Se. 12/2023](#) del 23/02/2023, "Villareal").

Por ello, resulta procedente indemnizar el daño reclamado.

Admitido el rubro, a la hora de cuantificarlo, sobre las pautas expuestas anteriormente, tengo en consideración que, según tiene dicho el Excmo. Superior Tribunal de nuestra provincia, la sentencia debe “...*evaluar concreta y fundadamente las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima o, lo que es igual, individualizar el daño, meritando todas las circunstancias del caso; tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima), como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). Asimismo y en la conveniencia de adoptar parámetros razonablemente objetivos, corresponde ponderar de modo particular, los valores indemnizatorios condenados a pagar por otros Tribunales en casos próximos o similares...*” (STJRNS1, Se. 04/2018, in re: “Tambone”).

También he de considerar que, según señala la doctrina al analizar el art. 1741 del CCyC, “...*El daño moral no se cuantifica, se cuantifica la satisfacción. Lo que hay que medir en números no es el daño espiritual sino el bienestar que puede generar la indemnización. No se trata de fijar el precio del dolor sino el precio del placer. Por ende, no alcanza con hablar del daño: hay que hablar de dinero. Esto tiene significativas repercusiones: (i) el damnificado tiene la carga de indicar qué satisfacción pretende; (ii) es posible argumentar sobre que ciertas satisfacciones son más (o menos) satisfactorias que otras; (iii) aumentan las exigencias de fundamentación; (iv) se genera la atribución del juez de indagar, incluso con el auxilio de Internet, sobre el valor actual de los bienes o servicios que él considera adecuados; (v) queda rotundamente superado el criterio de cuantificar el daño moral en un porcentaje del daño patrimonial...*” (Lorenzetti, Ricardo Luis; "Código Civil y Comercial Explicado - Responsabilidad Civil"; pg. 125; Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2020).

En el mismo sentido se ha expedido la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos "Baeza, Silvia Ofelia" (Fallos: 334:376) y la alzada local en autos "Cabaña" (CAGR, Se. 119/2025).

Sobre la base de dichas pautas tengo en consideración como criterio subjetivo la cuantificación realizada por el actor en su demanda de \$ 1.000.000.-, que actualizado desde la presentación de la demanda (03/02/2025) a la fecha asciende a \$ 2.389.829,00.

Se aclara que las sumas indicadas han sido actualizadas a la fecha mediante la aplicación de la tasa activa, conforme criterio sostenido por la alzada local en autos "Marilef", donde se dijo *"...que a partir del precedente "ROMERO" de este tribunal, a cuya íntegra lectura remito a las partes, este tribunal, en virtud de la modificación de las circunstancias económicas resolvió a los fines de la comparación de casos similares para la ponderación y cuantificación del daño moral, que la otorgada en aquéllos debía actualizarse -en principio- con la tasa de interés vigente ("MACHIN") desde que la sentencia fue dictada hasta la fecha de la sentencia más actual en la que se cuantifica el rubro, debiendo evaluarse además la intensidad y extensión del daño y demás circunstancias..."* (CAGR, Se. N° 75/2025 del 21/04/2025).

Por último, en los términos previstos por el art. 1741 del CCyC, he de analizar bienes y servicios que generalmente brindan *"...satisfacciones sustitutivas y compensatorias..."*, tales como viajes a destinos turísticos de nuestro país, o productos tecnológicos y/o deportivos, que se detallan a continuación indicando sus valores que se obtienen de consultas en internet, siguiendo en este aspecto lo señalado por el Dr. Lorenzetti en la cita realizada en los párrafos precedentes.

Surge así que:

a) un viaje para dos personas desde la ciudad de Neuquén hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incluye pasajes aéreos y estadía por siete días, tiene un valor promedio de \$ 3.200.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.despegar.com.ar);

b) una notebook de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.700.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar);

c) un celular de última generación tiene un valor promedio de \$ 3.900.000.- a la fecha de la presente sentencia (www.mercadolibre.com.ar).

Por lo que, teniendo en consideración las afecciones personales reseñadas, las sumas solicitadas por el actor, y el valor de bienes y servicios conforme art. 1741 del CCyC, considero razonable y prudente cuantificar este rubro daño moral, que se caracteriza por su naturaleza esencialmente resarcitoria, en la suma de \$ 3.000.000.- a la fecha de la presente sentencia.

Dicho importe llevará intereses desde el día 04/01/2024 (fecha del hecho generador de la responsabilidad) a la fecha de la presente sentencia a la tasa del 8% anual, y a partir de entonces y hasta su pago, a la tasa fijada por la doctrina del Superior Tribunal de Justicia en autos "Machin" (STJRNS3, Se. 104/24 del 24/06/24), Acordada N° 23/25 y/o la que en el futuro la reemplace.

IX.- Daño punitivo. Solicita el actor que, por la conducta desplegada y los antecedentes reiterados, se aplique a la demandada la sanción punitiva prevista en el art. 52 bis de la Ley 24.240, que estima en la suma de \$ 10.000.000 o el equivalente a 6 (seis) canasta básica familiar para el hogar tipo 3.

Para analizar la misma, tengo en consideración las pautas fijadas por nuestro Superior Tribunal provincial en cuanto a los requisitos de procedencia fijados en autos "Cofré" (STJRNS1, Se. 09/2021), los indicados en autos "Gallego" (STJRNS1, Se. 44/2022), "Campos" (STJRNS1, Se. 49/2024), "Fabi" (STJRNS1, Se. 63/2024), la pauta fijada en autos "Bartorelli" (STJRNS1, Se. 133/2023) a los fines de valorar la razonabilidad del monto que se pudiera imponer como sanción, y "Majnach" (STJRNS1, Se. 04/2025) en relación a la escala aplicable y vigencia temporal de Ley N° 27.701 (B.O. 1/12/2022).

Aún en el marco restrictivo impuesto por la doctrina legal citada, tengo en consideración en particular las siguientes circunstancias: **a)** la materialidad de la infracción acreditada, **b)** la reiteración de la misma que surge del libro de quejas que adjunta la propia demandada y de la respuesta brindada por la Dirección de Comercio Interior al oficio informativo, y **c)** la existencia de antecedentes por el mismo hecho de

los que da cuenta la sentencia dictada por la Excma. Cámara de Apelaciones de la ciudad de Viedma (CAV, [Se. 11/2017](#) del 09/03/2017, "Dirección General de Comercio e Industria"), pautas que me llevan a tener por cumplidos los requisitos para la procedencia de la misma, al hallarnos ante incumplimiento a deberes legales en el marco de una relación de consumo en desmedro de los derechos de consumidores y usuarios.

En el fallo citado se dice que *"...que similar temática debatida ya ha sido motivo de análisis por parte de este Tribunal (con distintas integraciones) en reiteradas ocasiones (Exptes. N° 0006/2011-CAV; 0005/2012-CAV; 0026/2011; 0041/2012; 0004/2012; 0023/2014; 0042/2014; 0010/2016; entre otros)..."* y que *"...En mérito a los parámetros de análisis establecidos en la norma y las constancias de la causa, la cuantía de la sanción impuesta se vislumbra razonable. Y ello así pues la multa aplicada de \$ 200.000 se advierte acorde a la infracción cometida a una ley provincial -la espera por un lapso mayor a 30 minutos en ventanilla de la entidad sancionada para la extracción de valores, art. 45 de la Ley 2817 (en el caso aproximadamente 49 minutos)-, a la posición relevante y palmaria en el mercado local que ostenta la recurrente como institución financiera -circunstancia que necesariamente se enlaza con la probable generalización del perjuicio denunciado-, al posible perjuicio económico ocasionado a los usuarios del servicio (pérdida de tiempo indebido posible de cuantificar), al factible beneficio económico de la entidad al no tomar medidas o alternativas que den cuenta de la adecuación a la normativa de aplicación, y a la reincidencia de la entidad sancionada en la comisión de similares infracciones de esta naturaleza (conforme precedentes de este Tribunal ya citados, entre otros; y a mérito de lo informado por el Departamento de Fiscalización a fs. 9 y 23), todas circunstancias y pautas tenidas en cuenta y evaluadas por la autoridad de aplicación (ver argumentación, último párrafo de fs. 42 y 2do. párrafo de fs. 43), denotando ello que la voluntad del órgano administrativo no resulta irrazonable ni caprichosa, ya que al fundar la resolución tuvo en cuenta antecedentes de la entidad bancaria en el reiterado incumplimiento a la normativa y donde se han impuesto punitivas de menor valor..."*

De ese modo se confirma la sanción aplicada por la autoridad administrativa.

Por ello, considero procedente la sanción punitiva solicitada y, a la hora de cuantificar la misma, tengo en consideración el importe peticionado por el actor, el

aplicado en el caso citado (\$ 200.000) que a la fecha, sumado a intereses a tasa activa, equivale a \$ 1.643.920,80, y la escala vigente a la fecha, pautas que me llevan a cuantificar el daño punitivo en la suma equivalente al momento del pago a tres (3) canastas básicas 3 (Hogar de cinco personas) que publica el Indec, más sus intereses a la tasa del 8% anual desde el momento en que quede firme la sentencia. (STJRNS1, Se. N° 17/2020 del 04/05/2020, en autos "Guiretti").

Por último, y analizando la pauta de razonabilidad de la sanción establecida en autos "Bartorelli" antes citado, de modo que los daños punitivos no excedan en un dígito los importes por daños compensatorios, resulta que en autos la indemnización asciende a \$ 3.022.000.

El daño punitivo estimado a la fecha equivale a \$ 4.637.616 (CBT3 \$ 1.545.872 x 3)

En consecuencia, el daño punitivo representa 1.534 veces el daño compensatorio ($\$ 4.637.616 / \$ 3.022.000 = 1.534$), por lo que considero que cumple con la pauta señalada por el Superior.

X.- En conclusión la demanda procede por la suma de \$ 3.022.000, en concepto de daño patrimonial (\$ 22.000), daño moral (\$ 3.000.000) y por 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.

XI.- Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a la parte demandada en su calidad de vencida (art. 62 del CCyC).

XII.- Honorarios. Base regulatoria. El monto que deberá tenerse en cuenta a los fines de la regulación de honorarios, será el que resulte de la sumatoria de capital más intereses que se determine en la etapa de cumplimiento y/o ejecución de sentencia.

No obstante ello, se deja constancia 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 y 5 JUS para los peritos), la regulación se fija en dichos mínimos conforme art. 9 de la Ley G2212 y 19 de la Ley G5069, 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.-

Se dijo allí que *"... si de la oportuna planilla no resulta que el 5 % sobre el capital e intereses llegue al valor de 5 Jus, automáticamente esa será la regulación so pena de nulificarse la cuestión por contradictoria con la vastamente conocida doctrina legal de "ART C/ IDOETA", que no autoriza a perforar los mínimos legales bajo ningún concepto..."*.

Todo ello de conformidad con arts. 71 del CPCCRN, y arts. 6, 7, 8, 10, 11,12, 20 y 40 Ley G 2212.

Por los fundamentos expuestos, normas legales, jurisprudencia y doctrina citadas,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por el Dr. Francisco Moreno del Hierro y en su mérito condenar a Banco Patagonia S.A., 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 Dr. Francisco Moreno del Hierro 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.