000492/2025

En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los diez días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco, se reúne en acuerdo la **Sala 2** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia del Dr. Ricardo Rubén Enrique Hayes y la vicepresidencia de la Dra. María Marta Nieto y asistencia del Dr. Manuel Horacio Pis Diez (Acuerdo Plenario nro. 5394/2025, arts. 1 a 5), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **"<Persona 1> c/ <Persona 14> SA s/ Ley de defensa del consumidor", expte. nro. 492/2025**, venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial (expte. nro. 421/2024), y atento al resultado del sorteo de fecha 24 de septiembre de 2025 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial) e integración de fecha 28 de octubre de 2025, correspondió el siguiente orden para la votación: Dr. Ricardo Rubén Enrique Hayes, Dra. María Marta Nieto y Dr. Manuel Horacio Pis Diez.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA**: ¿Es justa la Sentencia nro. 64/2025 de fecha 21 de abril de 2025? y **SEGUNDA**: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, el Dr. Hayes dijo:

Vienen estos autos a mi conocimiento con motivo del recurso de apelación que contra la sentencia de grado interpusiera la parte demandada (ID 1891246, agravios ID 1906115) en contra de la SD N° 64/2025. Corrido el respectivo traslado de ley recibió respuesta en debido tiempo y forma por la parte actora (ID 1922074).

I. *Antecedentes*.

En breve síntesis, diré que la Sra. <Persona 1> promovió demanda sumarísima bajo el procedimiento previsto en la ley 24240 de Defensa del Consumidor y normas aplicables contra el <Persona 15> SA, a efectos de obtener la restitución de la suma de dólares americanos tres mil doscientos (U$S 3.200) y de la suma de pesos ocho millones cuatrocientos ($8.400.000), así como también la condena de los rubros: daño moral por la suma de pesos tres millones ochocientos mil ($3.800.000), daño punitivo por la suma de dos millones quinientos mil ($2.500.000), con más sus intereses y costas. Relató los hechos en que sostuvo su pretensión, fundó en derecho, ofreció prueba y peticionó. Corrido el traslado de la demanda, se presentó la accionada, contestó demanda, formuló negativas en general y en particular, controvirtió los hechos descriptos por la actora, relatando los hechos según su versión. Ofreció prueba, hizo reserva de caso federal y peticionó el rechazo de la demanda con costas.

Los demás antecedentes de autos han sido debidamente reseñados en la sentencia de grado, por lo que a ellos me remito y tengo presentes a la hora de resolver.

La sentencia dictada en la instancia de grado hizo lugar a la demanda que <Persona 1> entabló en contra del <Persona 15> SA y lo condenó a devolver a la actora, dentro del plazo de diez días, la suma de U$S3.200, la de $8.400.000 y a pagar la suma de $42.291.132 de rubros resarcitorios (daño extra patrimonial más multa civil art. 52 Ley 24240), más intereses. Impuso las costas a la demandada vencida, reguló los honorarios de los profesionales intervinientes, dejando constancia de

que, en virtud de lo normado por el inciso c) del artículo 770 del CCCN, en el supuesto de falta de pago de la liquidación de la condena que, eventualmente pudiere ser practicada, los intereses devengados desde la notificación del traslado de la demanda y hasta el vencimiento del emplazamiento a abonar una cantidad determinada de pesos, se capitalizarán de pleno derecho.

II. *Análisis de los agravios*.

II.1.a. En forma preliminar la parte demandada destaca la orfandad probatoria del caso, deviniendo en una sentencia arbitraria.

II.1.b. Expone como primera queja una tendenciosa valoración de la prueba, apartándose de la producida en la causa o tergiversándola a los fines de fallar en su contra. Señala que los antecedentes jurisprudenciales citados no resultan aplicables.

Alega que el juez tiene por cierto el fraude sin existir prueba de ello, imputándole una violación al principio de buena fe, lo que es contradictorio, dado que su parte solo aceptó un reclamo denuncia de la parte actora a fin de dar cumplimiento al principio citado, siendo improcedente el reintegro de fondos transferidos.

Dice que ha tenido una conducta apegada a derecho, que le dio a priori el tratamiento interno de “fraude”, conforme refirió la denunciante, procurando el recupero de los fondos, pero ello hizo que en la sentencia el presunto fraude se tenga por acreditado, responsabilizándolo civilmente.

Menciona que lo cierto es, que ante la denuncia inició el proceso de verificación no encontró prueba de que efectivamente haya existido fraude alguno careciendo de responsabilidad y obligación de indemnizar a la

accionante. Tampoco se ha acreditado la maniobra "pishing" o de "ingeniería social" que sufrió la <Persona 9>, ni falta de perfilamiento, ni incumplimiento alguno a las medidas de seguridad que su parte debió proveer.

Señala que la jurisprudencia que aplica el magistrado (<Persona 10> y <Persona 11>) es de casos probados de maniobras de ingeniería social sin guardar relación con el presente, teniendo una plataforma fáctica y jurídica completamente diferente, derivando en una sentencia arbitraria, con afirmaciones dogmáticas.

Agrega que en relación a los factores de autenticación de la identidad de los usuarios se acreditó cuáles son y cómo es su operatoria (declaración testimonial de la Sra. <Persona 8>, pericia informática del Sr. <Persona 5>). La autenticación de la identidad del usuario es acorde a los requerimientos de seguridad del BCRA, sin demostración de su vulneración como causantes de los hechos en cuestión. Por el contrario, si se probó que las transferencias se realizaron de manera normal. Indica que el deber de seguridad no es una obligación de resultados y enfatiza que su parte ha dado cumplimiento con el mismo (art. 5 Ley 24240), aunque el juez de grado yerra en su conclusión y procede a responsabilizarlo. Cita jurisprudencia.

Respecto a concientización y la capacitación de una cultura de la ciberseguridad está acreditada con el testimonio de la Sra. <Persona 8> y con la pericia realizada por el Sr. <Persona 5>. Pues su parte ha tenido y tiene una conducta activa realizando campañas en redes sociales, en medios de comunicación, sobre la temática,

advirtiendo insistentemente a sus clientes a través de cada uno de los mails que envía y con leyendas específicas sobre medidas de seguridad ni bien se ingresa a operar en el homebanking.

Por ello entiende que al no encontrarse probada maniobra alguna en la que habría "caído" la actora, mal puede entonces achacársele la falta en la capacitación, que hubiera hecho que la clienta no cayera en tal o cual estafa.

Del perfilado del usuario, basado en la lógica de "conozca a su cliente", para la detección de actividad inusual; y la reversibilidad de las transacciones el sentenciante ha omitido por completo la prueba documental agregada en autos sobre los movimientos de las cuentas bancarias de la <Persona 9>, donde surge que realizaba habitualmente operaciones de montos muy similares a las transferencias que se han reputado como no autorizadas.

II.1.c. En segundo lugar, se agravia por la condena por el rubro daño punitivo, sin configuración de los requisitos para su procedencia. Transcribe fragmento del fallo y reprocha que el magistrado justificara la imposición del rubro por la supuesta política de rechazar todo reclamo que efectúe una víctima si su admisión implicara la internalización del riesgo empresario o de su decisión de no contar con una compañía de seguros para estos casos.

Dice que su parte no ha tenido una conducta deliberada, con culpa grave o dolo, negligencia grosera, temeraria, o cercana a la malicia. Recuerda que recibió el reclamo asignándole un número, le indicó a la accionante que efectúe la denuncia penal, intentó

inmediatamente el recupero de fondos con resultado infructuoso, compareció ante el organismo administrativo dando respuesta a cada uno de los requerimientos y asistiendo a las audiencias convocadas.

Remarca que, que los fondos no hayan sido restituidos no obedece como señala el magistrado a que el banco tenga un "sistema de desestimación de reclamos" sin más. Reitera que la multa es improcedente y esta decisión generaría una grave situación económica para un banco que, como agente financiero del Estado Provincial, reviste un evidente fin social que se caracteriza por brindar herramientas financieras a tasas bajas a las que miles de trabajadores y clientes del territorio provincial pueden acceder. Desalentando el desarrollo tecnológico, por tornarse la puesta a disposición de los clientes de las herramientas virtuales, que agilizan y facilitan el comercio y la circulación dineraria, excesivamente onerosa. Cita jurisprudencia y doctrina.

Manifiesta que la procedencia del instituto debe ser cuidadosamente examinada y solo en caso de daño grave, de trascendencia social o de repercusión institucional se resuelve su aplicación.

Ante la eventual confirmación de la sanción califica de excesivo e injustificado el monto impuesto, utilizando como único parámetro para su cuantificación el monto del capital reclamado, resultando insuficiente. Compara para ello la pretensión de la contraria ($2.500.000) y el nulo beneficio de su parte, habiendo puesto a disposición de la contraria todos sus recursos personales y técnicos para brindarle una respuesta.

Solicita su revocación por improcedente o en su caso su reducción.

II.2.a. La parte actora da respuesta a los agravios, pidiendo su rechazo con expresa imposición de costas.

En particular expone respecto al primer agravio que se encuentra acreditado el fraude conforme constancias del legado de investigación remitido por el Ministerio Público Fiscal, del descargo de la contraria efectuado en la Dirección Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios la declaración testimonial del Sr. <Persona 12>. Efectúa señalamientos respecto a la normativa bancaria que el BCRA impone a las entidades bancarias.

III. *Tratamiento de los agravios. Solución*.

Ya en el abordaje de las cuestiones sometidas al juzgamiento de esta Alzada, diré ante todo que, tal como lo tiene dicho nuestro máximo tribunal, "los jueces no están obligados a ponderar una por una y exhaustivamente todas las constancias de la causa, sino sólo aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones (Fallos, 311:571) y para la correcta solución del litigio (311:836), y tampoco están obligados a tratar todas las cuestiones propuestas por las partes ni analizar los argumentos utilizados que a su juicio no sean decisivos (301:970 y 311:1191)."

En tal senda, "en virtud del principio *iura novit curia* los jueces se encuentran facultados para calificar autónomamente los hechos de la causa y subsumirlos en las normas jurídicas que los rigen, con independencia de las alegaciones de las partes o del derecho por ellas invocado (CSJN, 4/5/93,RepED, 28-459, n° 16; íd.,

8/3/94, RepED, 29-453, n° 20/21; CNCiv, Sala C, 12/6/01, ED, 194-220; Incom, Sala B, 14/2/05, ED, 212-107).

III.1.a. En la solución, y en relación con el primer agravio de la apelante, es claro que el núcleo de la queja sino se vincula con el cuestionamiento sobre lo decidido respecto del fraude sufrido por la accionante y el control ejercido por la entidad financiera para impedir la concreción de la maniobra señalada, que fuera considerado deficiente por el juez de la instancia de grado, razón por la que le atribuyera responsabilidad en el hecho ilícito.

Al respecto, destaco que el Banco Central de la República Argentina, en su carácter de regulador del funcionamiento de los bancos comerciales, en los términos del artículo 21 de la Ley N° 21526, emitió diversas comunicaciones mediante las cuales, entre otras cuestiones, se enumeran las obligaciones de las entidades bancarias en miras a garantizar la efectiva protección de los intereses económicos de los usuarios en operaciones de servicios financieros; lo que da cuenta del interés de esta entidad por prevenir situaciones como las que denunció la actora en autos.

Con fecha 15 de noviembre de 2019, el Ente regulador dispuso un Texto Ordenado de los "Requisitos Mínimos de Gestión, Implementación y Control de los riesgos relacionados con Tecnología Informática, Sistemas de Información y recursos asociados para las entidades financieras", en el cual destaca en su artículo 6.3.2.1, que las "las entidades deben desarrollar, planificar y ejecutar un plan de protección de sus activos, procesos, recursos técnicos y humanos relacionados con los Canales Electrónicos bajo su responsabilidad, basado en un

análisis de riesgo de actualización periódica mínima anual, en su correspondencia con la Matriz de Escenarios y en los requisitos técnico operativos detallados en los puntos 6.7. y subsiguientes", enumerando seguidamente, una serie de funciones y tareas relacionadas con los procesos estratégicos de seguridad para sus Canales Electrónicos, de conformidad con lo que surge del artículo 6.3.2.2.

Ellos son, entre otros, los de "contar con un programa de concientización y capacitación de seguridad informática anual, medible y verificable, cuyos contenidos contemplen todas las necesidades internas y externas en el uso, conocimiento, prevención y denuncia de incidentes, escalamiento y responsabilidad de los Canales Electrónicos con los que cuentan (...) adquirir, desarrollar y/o adecuar los mecanismos implementados para la verificación de la identidad y privilegios de los usuarios internos y externos, estableciendo una estrategia basada en la interoperabilidad del sistema financiero, la reducción de la complejidad de uso y la maximización de la protección del usuario de servicios financieros (...) garantizar un registro y trazabilidad completa de las actividades de los Canales Electrónicos en un entorno seguro para su generación, almacenamiento, transporte, custodia y recuperación" (cfme. art. 6.3.2.2.).

En dicho contexto, la norma citada define "Concientización y Capacitación" como "aquel proceso relacionado con la adquisición y entrega de conocimiento en prácticas de seguridad, su difusión, entrenamiento y educación, para el desarrollo de tareas preventivas, detectivas y correctivas de los incidentes de seguridad

en los Canales Electrónicos”; a la vez que entiende por “Control de Acceso” al “proceso relacionado con la evaluación, desarrollo e implementación de medidas de seguridad para la protección de la identidad, mecanismos de autenticación, segregación de roles y funciones y demás características del acceso a los Canales Electrónicos” (cfme. arts. 6.2.1. y 6.2.2., respectivamente).

Del mismo modo, la Comunicación citada, en su artículo 6.7.1., reza lo siguiente: “los contenidos del programa de concientización y capacitación deben incluir: técnicas de detección y prevención de apropiación de datos personales y de las credenciales mediante ataques de tipo “ingeniería social”, “phishing”, “vishing” y otros de similares características”.

Asimismo, es menester mencionar la Comunicación “A” N° 6.878, de fecha 24 de enero de 2020, la cual, puntualmente en el artículo 3.8.5. dispone que, “las entidades deberán prestar atención al funcionamiento de las cuentas con el propósito de evitar que puedan ser utilizadas en relación con el desarrollo de actividades ilícitas”, agregando que “deberán adoptarse normas y procedimientos internos a efectos de verificar que el movimiento que se registre en las cuentas guarde razonabilidad con las actividades declaradas por los clientes”.

Sobre ese eje directriz, destaca en reiteradas oportunidades la “implementación de mecanismos de seguridad informática que garanticen la genuinidad de las operaciones”. Ello, de conformidad con los artículos

1.6.2, 1.6.3, 1.7.2, 1.7.3 y 3.4.5. de la Comunicación citada.

Por su parte, la Comunicación A N° 7.072, de fecha 16 de julio de 2020, dispone en su art. 2.2.2.11. "Política "conozca a su cliente": recaudos especiales a tomar de manera previa a la efectivización de una transferencia, a los fines de continuar con la política de minimizar el riesgo, particularmente con respecto a las cuentas que presenten algunas de las siguientes características: • Cuentas de destino que no hayan sido previamente asociadas por el originante de la transferencia a través de cajeros automáticos, en sede de la entidad financiera o por cualquier otro mecanismo que ella considere pertinente. • Cuentas de destino que no registren una antigüedad mayor a 180 días desde su apertura. • Cuentas que no hayan registrado depósitos o extracciones en los 180 días anteriores a la fecha en que sea ordenada la transferencia inmediata. (…) En caso de no producirse la justificación del movimiento en el término previsto, la entidad receptora deberá proceder al rechazo de la transferencia (…)".

Finalmente, mediante Comunicación A N° 7319, de fecha 1° de julio de 2021, se dispuso que "Para la autorización de un crédito preaprobado la entidad debe verificar fehacientemente la identidad de la persona usuaria de servicios financieros involucrada. Esta verificación debe hacerse mediante técnicas de identificación positiva, de acuerdo con la definición prevista en el glosario y en el requisito técnico operativo específico (RCA040) de estas normas. Asimismo, se deberá constatar previamente a través del resultado del proceso de monitoreo y control, como mínimo, que los

puntos de contacto indicados por el usuario de servicios financieros no hayan sido modificados recientemente. Una vez verificada la identidad de la persona usuaria, la entidad deberá comunicarle –a través de todos los puntos de contacto disponibles – que el crédito se encuentra aprobado y que, de no mediar objeciones, el monto será acreditado en su cuenta a partir de las 48 horas hábiles siguientes. El citado plazo de acreditación podrá ser reducido en el caso de recibirse la conformidad del usuario de servicios financieros de manera fehaciente." (Bs. As., RC Juzgado 21, autos C., R. L. c/ <Persona 16> SA s/Relación de Consumo" Expte. 136374/2021-0).

Entonces, es dable concluir a la luz de lo ocurrido, que las medidas de seguridad que habría implementado el Banco demandado no resultaron eficaces para evitar la maniobra invocada, desatendiendo los deberes que le impone su función de entidad financiera y su carácter de proveedora en una relación de consumo.

Es por ello que, los argumentos que ahora introduce en el marco de la expresión de agravios y por lo que pretende, en sustento de su queja, minimizar el fraude del que fuera víctima la parte actora sosteniendo que el juez ha malinterpretado la cuestión al tenerlo por acreditado, cuando ello no ha sido demostrado, no resultan idóneos para conmover lo decidido. Es que, su discurso difiere del que exteriorizara al contestar la demanda, desde que en momento alguno refrió allí "un presunto fraude", sino que lo admitió plenamente. Ello quedó reflejado al punto III. HECHOS, cuando expresamente dijo "…Ello permite inferir que la clienta habría sido víctima de una maniobra de Phishing (técnica de ingeniería social utilizada por ciberdelincuentes con

el fin de que las personas revelen información personal confidencial como contraseñas)…” y luego “Es en razón de ello que la acción fraudulenta de la cual ha sido víctima…” para más tarde manifestar “…al día siguiente del reclamo presentado por la denunciante, el Banco envió a la entidad destino de los fondos (Banco Santander) una solicitud de gestión de recupero de fondos habiendo dado aviso de las transferencias fraudulentas…” y finalmente concluir “...como resultado de nuestro análisis interno, podemos indicar que: 1) la clienta ha sido víctima de una estafa…”. Y, efectivamente, la misma accionada acompañó en su responde en la oportunidad copia del correo electrónico de fecha 16/7/2024 que dirigiera al Banco Santander “Solicitamos tengan a bien gestionar la posible devolución de las transferencias detalladas en el adjunto, las cuales fueron originadas por un FRAUDE. Nota: En breve se adjuntará denuncia penal.”. En claro, mal puede hoy pretender desconocer sus propias manifestaciones y procederes.

Aduno a ello que como lo he sostenido reiteradamente “sobre el tópico relacionado con la valoración de las probanzas los jueces de grado tienen amplias facultades en la faena jurisdiccional de valorar los medios de prueba producidos y adquiridos para el proceso, a fin de establecer las circunstancias particulares del caso que faciliten al juzgador la valoración de las normas jurídicas aplicables. Sólo excepcionalmente tal principio cede cuando se demuestra la existencia de un absurdo material o formal” (SCBA, Ac. 81.595, sent. del 17 XII 2003; entre otras).

Por lo demás, a modo de colofón, destaco que tampoco, incide la eventual negligencia, inexperiencia o torpeza de la actora frente al suministro voluntario de datos, ya que la concurrencia eventual de responsabilidades no puede liberar al Banco de los deberes generales de seguridad por él debidos. Se rechaza el agravio.

III.1.b. Ahora bien, sin perjuicio de lo expuesto hasta aquí y respecto del segundo agravio, en que se cuestiona la condena por el daño punitivo, entiendo que la cuestión no debe analizarse aisladamente, sino de manera integral y tomando especialmente en cuenta la actitud asumida por la firma demandada, ello bajo las directrices y principios sentados por la ley de defensa al consumidor aplicable al caso.

Los daños punitivos han sido definidos como "sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro" (Pizarro, Ramón Daniel, Daño Moral, p. 453, Hammurabi, Bs.As., 1996).

Ante determinadas situaciones lesivas, la mera reparación del perjuicio puede resultar insuficiente para desmantelar los efectos nocivos del ilícito, en particular, cuando quien daña a otro lo hace deliberadamente con el propósito de obtener un rédito o beneficio, tal sería el caso de los daños causados por productos elaborados, en los que al proveedor, fabricante o distribuidor le resulte más barato pagar las indemnizaciones a los consumidores que afrontar

controles de calidad y/o cumplir acabadamente con una adecuada prestación del servicio. Frente a esto, la Ley de Defensa al Consumidor 24240 (texto agregado por la ley 26361) introdujo un sistema de multas.

El art. 52 de la mencionada ley establece: "Daño Punitivo. 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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les 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."

Este instituto tiene un propósito netamente sancionatorio de un daño que resulta intolerable, siendo su finalidad punir graves inconductas y prevenir el acaecimiento de hechos similares.

La doctrina ha reconocido como notas distintivas de los daños punitivos, las siguientes:

1) Resultan condenas extraordinarias, ya que son otorgadas en forma independiente de la indemnización, y asimismo, accesorias, ya que siempre se determinan en un proceso principal. Dicho en otras palabras, no existe acción autónoma para reclamar daños punitivos. 2) Su finalidad, justamente, no es mantener la indemnidad de la víctima ni restablecer las cosas al estado anterior. Por el contrario, tienden a prevenir y desalentar la

reiteración de conductas dañosas similares. 3) Son verdaderas penas privadas con características propias que delimitan sus contornos de especialidad. Siguiendo a Stiglitz y Bru, se puede definir a los daños punitivos en nuestro sistema, como una institución jurídica vigente en el marco del derecho del consumidor, destinada a sancionar graves inconductas en que incurren los proveedores de servicios o cosas en la relación de consumo, a través de la imposición de una sanción pecuniaria adicional, a favor del damnificado, y que excede la cuantificación de la indemnización compensatoria correspondiente (Jorge Bru y Gabriel Stiglitz, en “Manual de Derecho del Consumidor”, pág. 389 y sgtes. Abeledo Perrot, 2009).

Se ha sostenido que dichas indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad o en casos excepcionales (Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., en Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, publicado en L.L. 2009 – B – 949), como así también que su reclamo requiere "... a) La existencia de una víctima del daño; b) la finalidad de sancionar graves inconductas; y c) la prevención de hechos similares para el futuro (cfr.: Cornet, Manuel - Rubio, Gabriel Alejandro, "Daños Punitivos", en Anuario de Derecho Civil, T. III, p.32, Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba, Ediciones Alveroni, Córdoba, 1997).

Dicho instituto de carácter excepcional, debe ser empleado con prudencia frente a una plataforma fáctica que evidencie claramente, no sólo una prestación defectuosa del servicio, sino también una intencionalidad de obtener provecho económico del

accionar antijurídico, aun teniendo que pagar indemnizaciones. Resulta necesario que alguien haya experimentado un daño injusto y que exista una grave inconducta, o que se haya causado un daño obrando con malicia, mala fe, grosera negligencia. Su procedencia requiere un elemento subjetivo que se identifica con una negligencia grosera, temeraria, con una conducta cercana a la malicia (Cám. Apel. CCom. Cba. Sala 6ta., en autos "R., S. c/ Amx Argentina S.A. – Ordinarios – Otros– Recurso de Apelación" 26-3-2015). Entiendo que si bien ha existido una inconducta, como lo referí antes, no se ha configurado el supuesto grave que la legislación exige para la procedencia de la indemnización por daño punitivo. En consecuencia, admitiré el agravio que sobre el punto expresara la parte demandada y dispondré se revoque en su parte pertinente la sentencia de grado, dejando sin efecto la aplicación al caso del daño punitivo. Se admite el agravio.

IV. Resueltas las cuestiones, y en virtud de lo que aquí se decide, corresponderá la readecuación de las costas por imperio del art. 282 del ordenamiento ritual. Sin perjuicio de ello, mantendré las costas de la instancia de grado como fueran fijadas, mientras que las de la Alzada se impondrán en el orden causado (art. 69 CPCCCh). Los honorarios profesionales se regulan conforme las pautas establecidas en la legislación especial – Ley XIII N° 4 DJP – manteniéndose los de la instancia de grado y fijándose por la actuación ante esta Alzada para el <Persona 2>, en el 26%, y para los Dres. <Persona 4>, <Persona 3>, y <Persona 6>, conjuntamente, en el 28%, a calcular sobre los

correspondientes a la primera instancia y con más la alícuota del IVA, de corresponder.

A la segunda cuestión, el Dr. Hayes dijo:

Por lo expuesto y de ser compartido mi voto, propongo al Acuerdo la siguiente fórmula postulatoria:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la parte demandada, disponiendo se revoque la sentencia de grado en su parte pertinente, dejando sin efecto la aplicación al caso de la multa por daño punitivo, conforme considerandos respectivos.

2) Mantener las costas de la instancia de grado como fueran fijadas e imponer las de la Alzada en el orden causado, según considerando respectivo (arts. 69 y 282 CPCCCh).

3) Mantener los honorarios profesionales de la primera instancia y regular los correspondientes a la actuación en la Alzada fijándose para el <Persona 2>, en el 26%, y para los Dres. <Persona 4>, <Persona 3> y <Persona 6>, conjuntamente, en el 28%, a calcular sobre los correspondientes a la primera instancia, y con más la alícuota del IVA, de corresponder.

A la primera cuestión, la Dra. Nieto dijo:

I. Concuerdo con el detalle de antecedentes de la causa que efectuó el Dr. Hayes en los apartados I. y II de su voto, motivo por el cual remito a la reseña allí introducida (art. 2, ley V-203).

II. Asimismo concuerdo con la solución propuesta por el colega preopinante en el apartado III.1.a en el tratamiento del recurso planteado por la demandada, respecto a la responsabilidad de la entidad financiera

accionada, confirmando en este punto la sentencia de grado y así lo voto.

Sin embargo, no coincido con la solución propuesta en el Apartado III.1.b, respecto al recurso de la parte demanda, en cuanto el colega preopinante, hiciera lugar al agravio y en consecuencia, revocase la sentencia de grado en lo referente a la multa por daño punitivo, por lo que habré de tratar el agravio.

III. *Tratamiento de los agravios*:

En forma preliminar, es menester efectuar una advertencia: en el estudio y análisis de los agravios he de seguir el rumbo de la Corte y de la buena doctrina interpretativa. En efecto, claro está que los jueces no están obligados a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquéllas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (ver CSJN, «Fallos»: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; Fassi Yañez, «Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Comentado, Anotado y Concordado», T° I, pág. 825; Fenocchieto Arazi. «Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado y Anotado», T 1, pág. 620).

En sentido análogo, tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino únicamente las que estime apropiadas para resolver el conflicto (art.386, in fine, del CPCCN; CSJN, «Fallos»: 274:113; 280:3201; 144:611).

Finalmente, debo dejar asentado que el caso, la sentencia y sus agravios, son analizados bajo la mirada del derecho consumeril y el microsistema que lo regula.

III.1.a *Agravio de la parte demandada referido*.

Advierto que el juez de grado, conforme pauta de la CSJN quien ha precisado que el juez no sólo tiene la facultad sino el deber de discurrir los conflictos y dirimirlos según el derecho aplicable, calificando autónomamente la realidad fáctica y subsumiéndola en las normas jurídicas, con prescindencia de los fundamentos que enuncian las partes. (CSJN, en autos: "Rubbio c. Filippini", de fecha nov. 17.1994, publicado en E.D., 16/5/95).

Aún cuando, como más adelante desarrollo respecto a la cuantificación de la multa, en lo que hace a su procedencia, entiendo que en la sentencia definitiva recurrida se encuentra considerada la gravedad del hecho, las posturas asumidas, el transcurso del tiempo y la necesidad de relacionar la conducta no solamente como un hecho grave, sino también, con la nota de indiferencia o desaprensión que transgreda las pautas del deber de prevención o de no dañar y el agravio, por más que insista en las defensas opuestas al contestar demanda, no logra mostrar la arbitrariedad o error del juez al disponer su procedencia en el caso.

Así, respecto a la procedencia de la multa por daño punitivo, he afirmado que la ley pretende “desalentar conductas lastimosas para la comunidad y destruir consecuencias indeseables de una situación potencialmente lesiva que no se remedia solo con la reparación del daño ya sufrido por el actor en este proceso” (Conf.: Zavala de González Matilde, en “Actuaciones por daños. Prevenir. Indemnizar. Sancionar”, Ed. Hammurabi, año 2004, pág. 244/245).

Explica Zavala de González, en la obra antes citada (“Actuaciones por daños. Prevenir. Indemnizar.

Sancionar", Ed. Hammurabi, año 2004, pág. 244/245), que el objetivo principal de cualquier sistema de reacción contra prejuicios injustos es impedir que ocurran. Por eso, la prevención constituye función insoslayable de la responsabilidad de daños. Así, explica que el principio de reparación plena o integral no cubre todos los daños y todas las consecuencias y de allí, que la exigencia ética y jurídica de "no dañar" requiere ante todo impedir daños injustos, al margen de reparar los causados, de manera tal que las infracciones serias de prevención son pasibles de sanciones privadas contra el dañador que deberían satisfacer una función disuasoria. En esta línea se articula el art. 52 bis de la ley 24240, asumiendo que el derecho de daños debe satisfacer no sólo intereses privados de las víctimas, sino también aplicar sanciones económicas disuasorias de actividades injustamente perjudiciales preservando el derecho genérico a no ser víctimas (Conf.: aut. Cit., en "Función preventiva de daños", L.L., T 2011-E, 1116; id., Selvadoro Arcuri Guido M., "La función preventiva en la responsabilidad civil y el rol de los daños punitivos", RCyS, 2015-VIII, 18).

Luego de ponderar la gravedad de la conducta del Banco, en forma extrajudicial, los tiempos de espera, la negativa constante al reclamo de la actora, e insistencia en su propia postura, donde deposita toda la responsabilidad en su clienta, desatendiéndose de su calidad de consumidor, la violación a la premisa de trato digno del consumidor, la desprotección a los intereses económicos, entiendo que la actitud de la demandada, resulta disvaliosa para la damnificada y su reiteración debe ser disuadida.

Por ello confirmo la procedencia de la multa dispuesta. Sin embargo, respecto a su cuantificación, aún cuando el magistrado funda la misma en la SD 23/2025 de este Cuerpo, sentencia en la que no me he pronunciado, mantengo los criterios de cuantificación sostenidos hasta la fecha y entiendo que el monto de condena resulta desproporcionado y debe ser reducido.

En tal empresa, considero que dentro de los límites impuestos por la propia ley, debe procurarse que no se desnaturalice su finalidad, sancionatoria y persuasiva, donde debe valorarse tanto el monto de condena, como las conductas asumidas, procurando evitar un enriquecimiento sin causa sin apartarse de las particularidades de una multa. Por ello propondré al acuerdo hacer lugar parcialmente al agravio y modificar el monto de la multa por daño punitivo, en la suma de $10.000.000 y así lo voto.

IV. *Costas y honorarios*:

He sostenido en otras oportunidades que las costas constituyen, de alguna manera, un reintegro de gastos y no una sanción o pena a quien resultó perdidoso en la incidencia o en el pleito. Importan un resarcimiento de los gastos que ha debido soportar la parte que debió recurrir a la jurisdicción para obtener el reconocimiento de su derecho. Por ello, quien resulta perdidoso en un pleito, en general, cargará con las costas de manera que esos gastos causídicos no graviten negativamente en quien venció en el pleito" (PICON, Liliana N., "A propósito de las costas procesales", La Ley - Thompson Reuters, LL 0003/402080).

En atención a como propongo la resolución del recurso, respecto a las costas de primera instancia,

donde solo se ha modificado la sentencia de grado, en la extensión de la multa por daño punitivo, considero que mantiene su calidad de vencida la demandada y deben serle impuestas por imperio del art. 69 del CPr. En igual sentido, encontrándose los honorarios regulados dentro de la escala dispuesta en la ley arancelaria, considero deben ser confirmadas dichas regulaciones.

En cuanto a las costas de esta instancia, siendo que se hace lugar parcialmente al recurso, modificando el importe del daño punitivo, entiendo que deben ser impuestas a la demandada vencida, justamente por mantener el carácter de perdidosa y no encontrar motivos para apartarme de dicho criterio.

Respecto a los honorarios regulados a los profesionales por los trabajos efectuados en esta instancia, regulo honorarios del <Persona 2> en el 28% y los de los Dres. <Persona 4>, <Persona 3> y <Persona 6>, en el 28%, en todos los casos sobre los montos regulados en la instancia de grado y con más el IVA si correspondiera.

A la segunda cuestión, la Dra. Nieto dijo:

Por tales razones, propongo al acuerdo:

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por el <Persona 15> SA y modificar la sentencia Definitiva N° 64/25, solo en lo que respecta a la extensión del daño punitivo, cuantificando el mismo en la suma de $10.000.000, confirmando en lo restante la sentencia recurrida.

2) Imponer las costas de ambas instancias en la forma propuesta en el considerando y regular los honorarios profesionales como allí se propone.

3) Tener presente las reservas del caso federal efectuadas por la parte actora y la demandada.

A la primera cuestión, el Dr. Pis Diez dijo:

I. *Antecedentes*:

En esta instancia, me corresponde emitir mi voto en mérito a las disidencias expuestas por mis colegas preopinantes.

Cabe recordar que los antecedentes de la causa ya fueron reseñados por mis colegas preopinantes, motivo por el cual me remito a los mismos.

Por tanto, mi participación en tercer voto, se circunscribe a determinar estas disidencias.

Por lo expuesto precedentemente y en atención a la letra del art. 274 del CPr. por el que se dispone que los miembros del tribunal emitirán su voto fundado examinando en el mismo las cuestiones de hecho y de derecho sometidas a la decisión del juez de primera instancia que hubiesen sido materia de agravios y que la decisión se adoptará por mayoría, "bastando para formarla los votos en sentido coincidente de quienes se expidan en primero y segundo término", dejando a salvo la facultad del tercero de emitir su opinión; en razón del lugar que me ha sido asignado para votar, en el caso particular me expediré exclusivamente en la extensión que exigen la disidencias a las que antes me refiriera.

Antes de hacerlo, destaco que tal como lo ha sido sostenido por el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, la mayoría legal consiste en la coincidencia de opiniones de por lo menos dos de los tres jueces que integran el tribunal y equivale a unanimidad cuando solo actúan en los casos en que está permitido. Debe producirse respecto de cada cuestión

esencial y para lograr coincidencia que forma mayoría, los jueces deben arribar a una conclusión idéntica (cf. SD nros. 45/95; 26/SRE/99; 30/SRE/99; 04/SRE/04).

Ahora, ello no implica exigir fundamentos iguales. Cada juez puede dar los suyos, aunque no sean los mismos o difieran de los dados por los otros miembros. De otra manera, la exigencia de votos individuales resultaría un requisito sin sentido, pues no sería otra cosa que pedir una reiteración de fundamentos de cada miembro del tribunal. La coincidencia hace referencia a que estos no sean contrapuestos, contradictorios, antagónicos, incompatibles o excluyentes entre sí. Es decir, lo que se procura es que estos puedan acumularse (cf. Loutayf Ranea, Roberto G., "El recurso de apelación en el proceso civil", pág. 292 y sgtes., ed. Astrea).

En esta instancia, pasaré a resolver la disidencia de los colegas preopinantes que me preceden.

En efecto, los colegas preopinantes disienten al tratamiento y resolución del agravio de la demandada, con respecto a la configuraron del daño punitivo.

El Dr. Hayes concluye que no corresponde aplicar los daños punitivos. En cambio, la Dra. Nieto rechaza el agravio del demandado y entiende que corresponde aplicar los daños punitivos, pero los morigera.

II. *Tratamiento. Solución*:

Cabe agregar que en esta Alzada, por razones de congruencia procesal no puedo revisar cuestiones no planteadas en Primera Instancia (art. 280 del CPr.).

Al respecto la jurisprudencia ha dicho: "En la Cámara de Apelaciones, el principio de congruencia se torna más exigente, ya que esta debe examinar las cuestiones de hecho y de derecho sometidas al juez de

primera instancia que hubiesen sido materia de agravios. Por ello, el principio de congruencia exige a la Alzada prestar especialísima atención a dos estadíos procedimentales, cuales son el de la traba de la litis y el de interposición y fundamentación del recurso de apelación, pues sus potestades decisorias sufren una doble restricción: la que resulta de la relación procesal y la que el apelante voluntariamente imponga a través del escrito de interposición del recurso y de la pieza que contiene el desarrollo de los agravios. (Echavarría, María Manuela vs. Vidal, Sergio Ariel s. Resolución de contratos civiles/comerciales - Benítez, Rubens Darío vs. Echavarría, María Manuela y otro/a s. Escrituración - CCC Sala I, Azul, Buenos Aires; 29/12/2023; Rubinzal Online; RC J 94/24).

Ahora bien, paso a analizar el agravio.

Previamente, haré unas consideraciones con respecto al primer agravio de la demandada, pues tiene relación con el segundo agravio de la demandada.

La recurrente ataca el decisorio, pues afirma que se trata de un caso en el que reina la orfandad probatoria.

Luego, asevera que la valoración probatoria por parte del juez fue equivocada y que el fraude e incumplimiento invocado por la actora, no fueron probados.

Cabe señalar que sobre este agravio, los distinguidos colegas preopinantes coinciden en rechazar el primer agravio, dando cada uno fundados argumentos.

Es preciso recordar que el contrato bancario en análisis es un contrato de consumo, por lo expuesto

anteriormente y por lo dispuesto por el artículo 1384 del CCCN.

Debe señalarse que la plataforma digital para que operara la actora con la cuenta corriente señalada, tanto para hacer transferencias como pedir préstamos, fue puesta por la entidad bancaria de manera unilateral; más allá que la actora la aceptara mediante un contrato de adhesión.

Es decir, los riesgos que puedan generar los mismos son a cargo del banco, pues no cabe dudas que la actividad que se despliega a través de la plataforma digital es riesgosa (art. 1757 del CCCN).

Agrego que el hecho que el actor, por engaños le haya brindado información a personas, como el token, que luego usaron indebidamente en la cuenta, no es la causa del daño, sino condición.

Y por otro lado, el banco no demostró haber tomado las medidas de seguridad pertinente, para contrarrestar estas estafas a los clientes del banco, no alcanzando solo con informarles de los riegos de los estafadores virtuales.

Es decir, la entidad bancaria debe contar con programas que analicen el movimiento de la cuenta del usuario, los movimientos sospechosos; aclarando aquí que no se demostró que normalmente el actor pidiera préstamos y además hiciera transferencia a las cuentas en que desviaron los fondos los terceros, ni tampoco explico que normas de seguridad toma para otorgar préstamos.

De modo tal que la demandada no demostró que haya cumplido con las normas de seguridad pertinentes.

La jurisprudencia ha dicho: “No se advierte que la conducta imputada al usuario -lugar de alojamiento de claves- se encuentre en conexión causal con el hecho dañoso sufrido (puede haber sido condición). El mismo se relaciona -causalmente- con la falta de medidas de control, de monitoreo y de autenticación. Recuerdo que la causa no es cualquier condición sino aquélla que según el curso normal y ordinario de las cosas es idónea para producir un resultado debiendo regularmente producirlo. La previsibilidad es el límite de la responsabilidad por el daño que se cause a un tercero, o sea que la idoneidad del hecho para adecuarle la consecuencia (teoría de la causalidad adecuada) está dada por la previsibilidad abstracta del resultado nocivo. La causa en este caso es la inadecuada seguridad en el sistema que el banco demandado puso a disposición de la sociedad accionante. Entonces el hecho o culpa de la víctima -invocada por el banco- no reúne los requisitos para eximir de responsabilidad en cuanto no se trata de un hecho exterior ajeno a la actividad -a sus riesgos intrínsecos- y especialmente a la obligación de seguridad en cabeza del demandado. (Quateck S.R.L. vs. Banco Supervielle S.A. s. Daños y perjuicios - Incumplimiento contractual - Juzg. CC N° 19, La Plata, Buenos Aires; 23/05/2024; Rubinzal Online; RC J 5142/24).

Asimismo: “No se advierte que la actividad fraudulenta esté conectada con el hecho de que el usuario haya brindado sus datos, sino en la falta de medidas hábiles para asegurarse la identidad del usuario y sumar a ellos sistemas de alerta por la existencia de movimientos inusuales por fuera de los patrones

habituales del consumidor. Entonces podemos señalar que la facilitación de los datos fue condición del hecho dañoso, pero no causa. La causa es la falta de seguridad en el sistema que el banco demandado puso a disposición del accionante. Entonces el hecho o culpa de la víctima -invocada por el banco- no reúne los requisitos para eximir de responsabilidad en cuanto no se trata de un hecho exterior ajeno a la actividad -a sus riesgos intrínsecos- y especialmente a la obligación de seguridad en cabeza del demandado. (<Persona 13>, <Persona 7> vs. Banco de la Provincia de Buenos Aires s. Nulidad de contrato (Digital) - Juzg. CC N° 19, La Plata, Buenos Aires; 14/02/2022; Rubinzal Online; 36125/2020; RC J 839/22).

Es decir, la demandada no probó que el hecho que genero el daño al actor fuera imprevisto o inevitable y por lo tanto, no hay caso fortuito (artículo 1730 del CCCN).

La Dra. Florencia Nallar dice: "Al proveedor que pretende su liberación compete la prueba de que el cumplimiento de la obligación de seguridad se ha vuelto imposible como consecuencia de un hecho que reúne los caracteres del caso fortuito o fuerza mayor. El carácter absoluto de imprevisibilidad se relaciona con los requisitos de imprevisibilidad o inevitabilidad del caso (Cfr. Florencia Nallar, "Régimen de responsabilidad civil por daños al consumidor, p. 303).

Dicho esto paso a analizar el agravio sobre el que los colegas preopinantes disienten.

Cabe mencionar que en el segundo agravio, el recurrente afirma que no hubo falta de trato digno al

cliente, ni falta de información de las normas del <Persona 15> y que no se configuro el daño punitivo.

Es importante recordar los fundamentos en los que se basó el juez de Primera Instancia para otorgar los daños punitivos.

En tal sentido, en la parte pertinente de la sentencia sostuvo: "Que, en lo que a la verificación del presupuesto de hecho del artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, con la rigurosidad que exige la doctrina, entiendo que se encuentra presente en esta caso.

En primer lugar y en el sentido más propio al que obedece la existencia de la figura en análisis, a lo largo de este proceso se puso de manifiesto que la demandada adoptó como práctica comercial el traslado del riesgo de su actividad económica al consumidor.

Este esquema, adoptado en un contexto de avance a la par de la digitalización de las transacciones y de las maniobras de fraude basadas en técnicas de ingeniería social, consiste en rechazar todo reclamo que efectúe una víctima si su admisión implicara la internalización del riesgo empresario o de su decisión de no contar con una compañía de seguros para estos casos.

En segundo lugar, más allá del esfuerzo argumental desarrollado sobre el particular por los letrados del Banco accionado, si la consecuencia práctica del traslado del riesgo al consumidor es que solo prosperan entre el 1% y el 2% de los reclamos, solo se puede seguir que, en rigor de verdad, más que un sistema para su solución, lo que existe es uno de desestimación de los mismos.

Todo este proceder debe ser analizado con especial severidad, por dos motivos; por un lado, por las debilidades puestas de manifiesto por el Banco Central en su informe y por otro, por ser la causa de la contratación entre las partes una imposición legal y no la libre elección.

En tercer lugar y más allá de los estándares que deben regir, la relación entre un proveedor de servicios y un consumidor, en el caso no se puede soslayar la información suministrada a la actora y el trato dispensado, ante un conflicto derivado de la operatoria de medio electrónicos, no se corresponde con el debido a un adulto mayor.

Es decir, en el marco de una contratación forzosa y ante un sistema que presenta debilidades, el Banco intentó eximirse de responsabilidad sin mostrar el menor interés por asistir a su cliente o requerirle mayor información para brindar un mejor servicio.

Con respecto a los daños punitivos, los Dres. Pizarro y Vallespinos afirman que la terminología es impropia: daño punitivo. Lo que se pone o sanciona no es el daño sino la inconducta calificada como por su particular gravedad. De allí que habría sido preferible utilizar la expresión sanción punitiva (Cfr. Pizarro, Ramón y Carlos Vallespinos, Tratado de responsabilidad civil, T° I, parte general, p. 866).

De modo tal que con los multa por daños punitivos, lo que se pretende lograr es sanción y disuadir de futuras conductas graves al proveedor.

Debo destacar que los hechos de la demandada han sido muy graves.

Tanto en la instancia extrajudicial, en la que la actora tuvo un trato indigno (artículo 8 bis LDC), atento a que su reclamo no fue debidamente tratado y además, sostuvo una posición contraria a los derechos del consumidor, en la Oficina de Defensa del Consumidor, en la que trasladó todo el riesgo a la actora, que se trata de una adulto mayor. Y además, ratificó esa postura, no sólo en la etapa judicial, tanto en primera instancia, así como en la segunda instancia.

Y de manera deliberada sostuvo la tesis que el riesgo del fraude fue provocado por el actor.

De modo tal que tal conducta, representó un trato indigno al actor, quien además se trata de un adulto mayor y generó la configuración del daño punitivo.

La jurisprudencia al respecto ha dicho: "La pretensión resarcitoria y sancionatoria de una consumidora contra la entidad financiera que la sometió a una espera de más de noventa minutos, en un ámbito sin acceso a sanitarios, tuvo acogida favorable, encuadrándose la situación fáctica como práctica violatoria del trato digno. La Corte Provincial admitió el recurso de casación interpuesto por la actora y revoco la sentencia. ..A partir de allí, pueden considerarse como prácticas comerciales agresivas las que son contrarias al derecho al trato digno y equitativas (artículos 8 bis de la LDC y 1097 y 1098 del CCCN), como ser la atención a los consumidores en modo y tiempo de espera considerados como intolerables (CSJ Tucumán, Sala Civil y Comercial, 13/8/23." Goldam María, c/ BBVA, s/Sumarísimo", RC K 3735/239. Cfr, Ricardo Lorenzetti, " Visón jurisprudencial del Código Civil y Comercial, a diez años de su vigencia, T° II,

p.382).

Ahora bien, a la hora de cuantificar la multa por daño punitivo (art. 52 bis ley 24240), lo que se considera es la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Además, la finalidad es sancionar hechos graves y persuadir que no se cometan en el futuro.

La jurisprudencia ha dicho: "Atender a la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso" son las únicas y raquíticas pautas contenidas en el artículo 52 bis de la Ley 24240 para aplicar daños punitivos a favor del consumidor, pautas a las que pueden añadirse otras formuladas por la doctrina para especificarlas y que resultan de la finalidad misma del instituto (arts. 1 y 2, CCCN). O sea, no existen pautas matemáticas para efectuar la cuantificación (sencillamente porque en este tipo de procesos carecemos de ella), sino que debemos operar con apoyatura en las circunstancias del caso, y especialmente en la gravedad de la situación. El menosprecio a los derechos de la usuaria y la conducta sancionable están a la vista. Veintidós problemas de conectividad en menos de tres años y varias promesas de solución (incumplidas), cuando -a escasos metros del domicilio de la accionante- existía servicio de fibra óptica. Mala conectividad, por falta de mantenimiento, incluso en un momento de la historia en el que la conectividad se volvió algo fundamental. Luego, y estando ante un derecho humano, que permite incluso el ejercicio de muchos de los otros derechos de igual jerarquía, no podemos -desde la justicia- avalar este tipo de comportamientos, dilatorios, displicentes o inadecuados, frente a los usuarios, a quienes la

Constitución Nacional asegura una protección especial. La figura de los daños punitivos deviene de plena aplicación al caso (Bernharte, Graciela Beatriz vs. Telefónica de Argentina S.A. s. Daños y perjuicios - CCC Sala II, Morón, Buenos Aires; 23/02/2023; Rubinzal Online; RC J 565/23.

Tampoco se puede dejar de tener en cuenta la envergadura del banco y su posición en el mercado.

Y también considerar los efectos disuasivos que tienen los daños punitivos para que no vuelva a suceder en el futuro con otros consumidores.

La jurisprudencia ha dicho: "En el caso de autos, ha quedado acreditado que la demandada no cumplió con el derecho a la información, ni trato digno que merece el actor, conductas que claramente ponen de manifiesto su falta de aprecio por los derechos de la parte reclamante. Aquí es preciso señalar que los consumidores deben hacer un esfuerzo extra para solucionar sus reclamos en las entidades bancarias en el mejor de los casos; otros, en su mayoría, terminan recurriendo a la vía judicial para conseguir una respuesta positiva a su reclamo; situación que sería evitada con una mínima diligencia por parte de la proveedora, quien debe cumplir con las obligaciones impuestas por la ley. Por todo lo expuesto resulta procedente este tipo de sanción tendiente a cumplir un fin disuasorio para la empresa causante del daño y consecuentemente incentivarla a mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, atención al cliente y especial consideración por las personas adultas mayores por lo que se entiende que el reclamo por daño punitivo debe prosperar y se estima prudente como monto de este resarcimiento la suma

de 50.000 pesos. (M., Miguel Ángel vs. Banco Patagonia S.A. s. Menor cuantía - Juzg. Paz, Viedma, Río Negro; 10/02/2022; Rubinzal Online; M-1VI-4612-JP2021; RC J 1178/22).

Sin embargo, la suma fijada por el juez de Primera Instancia luce desproporcionada (52 bis LDC).

Cabe señalar que la sanción para ser efectiva debe lograr disuadir la conducta grave del proveedor y por ello, debe tomarse en cuenta el patrimonio de este último; con la aclaración que también no debe generar un enriquecimiento sin causa para el consumidor, pues no es un sanción indemnizatoria.

Sobre el tema, Florencia Nallar dice: "En breve, lo que debe lograrse a la hora de cuantificar los daños punitivos es que el monto de la sanción, sea tal que resulte significativa, a fin que el carácter punitivo no sea sólo nominal (Cfr., Florencia, Nallar. "Régimen de Responsabilidad civil, daños al consumidor", p.634).

Advierto que la multa establecida por el juez de Primera Instancia en $40.000.000, es desproporcionada con los hechos imputables al demandado y no encuentra mayores fundamentos para justificar ese monto (no indica ningún otro presupuesto para cuantificarla en ese monto, como puede ser, los beneficios concretos recibidos por la demandada, su rol de reincidente, por ejemplo).

De modo tal, que en base a lo expuesto precedentemente, reduzco la multa por daños punitivos a la suma de $10.000.000, toda vez que es la solución más justa (art. 2 del CCCN y preámbulo de la CN).

III. *Costas y Honorarios*.

Debo señalar que conforme se resolvieron las cuestiones en esta Alzada y en razón que la demandada

mantiene la calidad de vencida, se le imponen las costas de Primera Instancia, conforme el principio objetivo de la derrota(artículo 69 del CPCCH) y los honorarios regulados en esa instancia, pues respetan las escalas arancelarias de la ley XIII 4.

En esta segunda instancia, conforme como se resuelve las cuestiones, las costas de la Alzada se imponen al demandado vencido (artículo 69 del C.Pr.).

Teniendo en cuenta la labor desarrollada y la naturaleza del proceso, régulos los honorarios de los abogados de la actora, <Persona 2> en un 28% y los del abogado del demandado, <Persona 4> en un 28%, ambos de lo regulado en Primera Instancia, más la alícuota del IVA si correspondiere (arts. 9 y 13 ley XIII 4).

A la segunda cuestión, el Dr. Pis Diez dijo:

Propongo al Acuerdo la siguiente formula postulatoria.

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de la demandada y modificar la sentencia de Primera Instancia y cuantificar los daños punitivos en la suma de $10.000.000.

2) Costas de ambas instancias a la demandada y mantener los honorarios regulados en Primea Instancia.

3) En esta instancia, por la labor desarrollada y la naturaleza del proceso, regulo los honorarios del abogado de la actora, <Persona 2> en un 28% y los de los abogados del demandado, Dres. <Persona 4>, <Persona 3> y <Persona 6> en un 28%, ambos de lo regulado en Primera Instancia, más la alícuota del iva si correspondiere (arts. 9 y 13 ley XIII 4).

4) Tener presente las reservas del caso federal planteada por la actora y la demandada.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente, con la disidencia parcial del Dr. Ricardo Rubén Enrique Hayes, **SENTENCIA:**

1) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación deducido por el <Persona 15> SA y modificar la sentencia Definitiva N° 64/25, solo en lo que respecta a la extensión del daño punitivo, cuantificando el mismo en la suma de $10.000.000, confirmando en lo restante la sentencia recurrida.

2) Imponer las costas de ambas instancias a la parte demandada y mantener los honorarios regulados en la instancia de grado.

3) Regular honorarios a los profesionales por los trabajos efectuados en esta instancia, al <Persona 2> en el veintiocho por ciento (28%) y los Dres. <Persona 4>, <Persona 3> y <Persona 6>, conjuntamente en el veintiocho por ciento (28%), en todos los casos sobre los montos regulados en la instancia de grado y con más el IVA si correspondiera.

4) Tener presente las reservas del caso federal efectuadas por la parte demandada.

5) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro 97 DEL AÑO 2025
DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"