

# Fallo Completo Jurisdiccional

**Organismo** JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA  
**Sentencia** 7 - 14/02/2023 - DEFINITIVA  
**Expediente** RO-09788-C-0000 - MORENO DEL HIERRO, FRANCISCO C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS - DERECHO DEL CONSUMIDOR)(\*)  
**Sumarios** No posee sumarios.  
**Texto** MORENO DEL HIERRO, FRANCISCO C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/  
**Sentencia** SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS - DERECHO DEL CONSUMIDOR) (\*)JUZGADO CIVIL, COMERCIAL, MINERÍA Y SUCESIONES N°1 - GENERAL ROCA

General Roca, 14 de Febrero de 2023.-

**I.-PROCESO:** Para resolver en este proceso caratulado "**MORENO DEL HIERRO, FRANCISCO C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARISIMO (DAÑOS Y PERJUICIOS - DERECHO DEL CONSUMIDOR)(\*)**" ( RO-09788-C-0000) del registro de ésta Unidad Jurisdiccional N° 1 a mi cargo;

**II. ANTECEDENTES:** 1) **Demanda interpuesta en SEON -15/12/2020-** Se presenta el Sr. Francisco Moreno del Hierro, por derecho propio y con propio patrocinio e inicia demanda de daños y perjuicios, con fundamento en el art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240, contra el Banco Patagonia S.A por la suma de \$506.050.-y/o lo que en más o en menos resulte de la prueba. Asimismo solicita se ordene la libre disponibilidad de la cuenta de ahorro en dólares CA u\$S220-220037258-000 para poder realizar operaciones bancarias.

Relata que en Noviembre de 2019 concurrió a la sucursal N° 380 del Banco Patagonia S.A de esta ciudad a fin de obtener la apertura de una caja de ahorro en dólares, fue atendido por una empleada quien luego de hacerle suscribir documentación varia, le informó que en unos días se comunicarían para avisarle sobre la apertura de la cuenta solicitada. Sin obtener respuesta, el 18/05/2020 envió correo electrónico, que transcribe. En respuesta, desde el banco le contestaron que no se registraban trámites de apertura de caja de ahorro en USD, refiriendo que debía acercarse a la sucursal a hacer el reclamo correspondiente.

Continúa su relato y refiere que el 22/5/2020 concurrió nuevamente a la sucursal, completando más documentación, que acompaña. Como la apertura y/o rehabilitación de la cuenta no sería en más de 24 hs, lo que no sucedió, el 26/05/2020 concurrió nuevamente a la sucursal de la entidad.

Ante el reclamo, el Banco Patagonia realizó la apertura de la cuenta en moneda extranjera, comunicándoselo por correo electrónico en fecha 27/05/2020. Al día siguiente, al ingresar al sistema de Patagonia E-Bank, pudo visualizar dicha caja de ahorros pero no pudo efectivizar la compra de los USD200.- se le informaba "Sr. cliente la operación no se pudo realizar".

Por ello, concurrió nuevamente al banco, que nunca supieron explicarle los motivos de la imposibilidad de la operatoria. Tras prometerle que se solucionaría el inconveniente, el 04/06/2020 personal de la entidad le remitió un correo electrónico para consultarle si ya podía operar con la cuenta. Que le respondió el correo manifestando que aún no podía realizar operaciones en moneda extranjera, adjuntando prints de pantalla.

Al día siguiente, la empleada del banco le contesta que según veía por sistema estaba todo bien, pero que no podía realizar la compra de dólares. Sin obtener respuesta, el 10/06/2020 concurre nuevamente a la sucursal, la empleada que lo había atendido le facilitó una computadora para que le muestre como realizaba la operación, a lo que la empleada respondió que eran los correctos y que desconocía porque el sistema no lo dejaba operar.

Que luego de dos semanas sin respuesta, el 25/06/2020 concurrió nuevamente a la sucursal y le informaron que realizarían el reclamo a la sede en Bs.As. En forma paralela cursó reclamos al banco por twitter, que luego recibió una llamada telefónica de una representante de la entidad, quien le sugirió que tratara de realizar la operación desde otro navegador web. Luego de haber concurrido a la entidad en 5 oportunidades, en la situación de aislamiento

preventivo y obligatorio dispuesto por el gobierno nacional, ante los numerosos reclamos efectuados por diversos canales sin respuesta, decide acudir a la instancia de mediación, a la que la demanda no concurrió, afectando la confianza en su calidad de consumidor, ya que es cliente desde el 2018.

Señala que todas dichas conductas resultaron desaprensivas por parte del banco, que jamás se preocupó en darle una respuesta. Que sigue sin conocer los motivos por los que no puede realizar la compra de dólares. Que la demandada ha violado sus derechos como consumidor, que ha actuado con total indiferencia a sus derechos, violando el trato digno, el deber de colaboración, entre otros. Que esas reglas de conducta que emergen del art. 42 de la CN, ley 24.240 y demás normativa tuitiva, no se pueden obviar y son obligaciones de resultado, por lo que su inobservancia acarrea responsabilidad civil. Agrega que todas las respuestas dadas por el banco constituyen una práctica abusiva, que no se condice con el trato digno que debe primar, todo agravado por el aislamiento ante el Covid 19.

Funda sobre los elementos de la responsabilidad civil y hace hincapié en lo dispuesto por el art. 40 de la LDC, de carácter objetiva. Que la conducta debida y esperada del banco, por tanto exigible, era brindar un deber de colaboración acorde a su nombre y prestigio, brindándole una respuesta rápida y efectiva a su reclamo, lo que no aconteció.

Cuantifica los daños en \$6.050.- por daño emergente, \$200.000.- por daño a consecuencias no patrimoniales y \$300.000.- por daño punitivo. Funda en derecho, ofrece prueba y peticiona se haga lugar a la demanda, con costas.

**2) Contestación de demanda del Banco Patagonia S.A -25/2/2021 en SEON-** Se presenta la demandada, por medio apoderado, y solicita el rechazo de la demanda. Efectúa la negativa de los hechos invocados y de la documentación acompañada. En relación a los hechos, expone que el actor es cliente de Banco Patagonia y su operatoria se realizó en sucursal General Roca, donde tiene habilitada caja de ahorro en pesos, desde el 2018 y en dólares estadounidenses, cuenta habilitada el 28/5/2020. Que el actor no tiene más servicio ni productos en la entidad.

Reconoce como cierta la solicitud de apertura de caja de ahorros efectuada por el actor en noviembre de 2019, la que fue dada de alta el 28/5/2020 y que el actor no recibió transferencia, ni depositó en esa cuenta. Alega que en contexto de emergencia declarada por Ley n° 27.541, la compraventa de moneda extranjera solo puede realizarse bajo las condiciones y con las limitaciones establecidas en régimen cambiario regulado por el Banco Central de la República Argentina, regulando por diversas comunicaciones. La comunicación A-7030 estableció nuevas restricciones desde el 01/06/2020, reforzando los controles y limitaciones para adquirir moneda extranjera para atesoramiento, entre ellas se exige una declaración jurada del cliente sobre el origen de sus ingresos, entre otras. Lo mismo ocurrió con las comunicaciones A-7105 y A-7106. Resume las condiciones y limitaciones para operar en el mercado único de cambio, según reglamentaciones de AFIP y de BCRA. Agrega que dichas operaciones deben hacerse por homebanking.

Reconoce también que el actor intentó realizar la compraventa de dólares por homebanking los días 27/05/2020, 03/07/2020, 23/07/2020 y 15/09/2020, operaciones que no pudieron efectivizarse. Señala que fueron rechazadas por no reunir los parámetros y requisitos exigidos por la normativa señalada, en particular por su perfil patrimonial, no tener fondos suficientes declarados y no haber suscripto la declaración sobre el origen de los fondos.

Agrega que el actor se vinculó con el banco en el año 2018 como “estudiante-pasante” del Poder Judicial, por lo que se le habilitó la caja de ahorros, cuenta sueldo, con ingresos declarados de \$21.500. Que nunca solicitó productos o servicios de créditos, ni declaró ingresos superiores. Señala que la propia oficial de cuentas del banco le solicitó que debía actualizar su perfil patrimonial para calificarlo crediticiamente, además de suscribir la DDJJ sobre origen y licitud de los fondos. Que el actor conocía y sabía que debía presentar la declaración jurada, requeridas por la normativa del BCRA, pese a ello nunca las presentó. Ello motivo que el actor no pueda realizar la compraventa de dólares. Que dichos incumplimientos, atribuibles al propio actor, no son imputables al Banco Patagonia S.A.

Que el banco no vulneró derecho alguno del actor, menos aún que el impedimento de compraventa de moneda extranjera le haya ocasionado un daño resarcible. En relación al régimen de responsabilidad aplicable, esgrime que el mismo se rige por la responsabilidad subjetiva y que se deben configurar sus presupuestos. Que uno de ellos es un daño cierto, en relación de causalidad adecuada con el obrar antijurídico, que nada de ello se verifica en éste

caso, por lo que señala que el resarcimiento pretendido es improcedente. Rechaza los rubros indemnizatorios pretendidos, funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda, con costas.

**3) AUDIENCIA.PRUEBA. CLAUSURA PROCESO:** En fecha 28/04/2021, ante la imposibilidad de acuerdo conciliatorio, se provee la prueba por escrito, ordenándose la producción de los medios probatorios. En fecha 25/10/2022 se tiene por producida la pericial contable en extraña jurisdicción y se decreta la caducidad de la prueba informativa al Banco Central de la República Argentina. Previa certificación respecto del vencimiento del plazo y la prueba efectivamente colectada, se clausura el período probatorio. En fecha 10/11/2022 se reservan los alegatos de ambas partes. En fecha 14/11/2022 se da intervención al Ministerio Público fiscal. En fecha 16/12/2022 me avoco como jueza de esta unidad jurisdiccional, providencia que se encuentra firme y consentida, quedando en estado de resolverse en definitiva.

### **III.- FUNDAMENTOS-HECHOS Y DERECHO:**

**1) La cuestión a decidir:** El actor reclama los daños y perjuicios ante la imposibilidad de efectuar compraventa de moneda extranjera. Alega que el banco ha actuado con indiferencia hacia sus derechos, afectando el trato digno y violentando el deber de colaboración que debe imperar en las relaciones de consumo.

Por su parte, el banco demandado no desconoce que el actor intentó efectuar la compraventa de U\$S200.- desde el 27/05/2020 al 15/09/2020, ni que esas operaciones no pudieron ser efectivizadas. Alega en su defensa que la compraventa de moneda extranjera fue rechazada porque el actor no reunía los parámetros y requisitos exigidos por la normativa del Banco Central de la República Argentina, por lo que no se actuó con desidia, negligencia, mala fé, ni se incumplió con obligación alguna.

Así, no se encuentra controvertido por las partes la vinculación contractual entre el accionante y la entidad bancaria, ni que el actor resulta titular de una caja ahorro en dólares en dicha entidad desde el 28/05/2020. Tampoco se encuentra controvertido el intercambio de correos electrónicos y de comunicaciones por la red social Twitter. Los hechos controvertidos entonces versan sobre si, ante la imposibilidad de compra de moneda extranjera, la demandada incumplió obligaciones a su cargo y en su caso los daños y perjuicios pretendidos.

**2) Normativa aplicable:** Se encuentra fuera de discusión que la relación comercial entre las partes tiene como base un contrato bancario, por lo que entre ellas se ha configurado una relación de consumo -conf. art. 1,2, 3 y sgtes Ley 24.240-

Tampoco caben dudas que en función de lo dispuesto por el art. 1384 del CCyC, resultan aplicable al caso todas las disposiciones relativas al contrato de consumo, en cuanto contempla expresamente que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el art. 1093".

Por ello, este caso debe resolverse a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la CN, junto a la LDC y al nuevo CCyC (arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

### **3) Análisis del caso: los hechos y las pruebas.**

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

En particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, rige el principio de las "cargas probatorias dinámicas" que surge del art. 53 de la LDC y que implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor (conf. doctrinal legal STJ SE.145/19 "COLIÑIR").

Efectuadas dichas aclaraciones, tal como ya señalé, no se encuentra discutido que el Sr. Moreno del Hierro posee una caja de ahorro en pesos y en dólares en el Banco Patagonia S.A y que la misma es una cuenta sueldo -como la misma demandada reconoce y conforme surge del Anexo B de la pericial contable-.

La perito informática afirmó que el intercambio de correos electrónicos entre actor y demandada, se corresponde con la documentación presentada en el proceso. Lo mismo confirmó respecto la red social twitter.

Tampoco se encuentra controvertido que la caja de ahorro en dólares se dio de alta el 28/05/2020, fecha a partir de la cual el actor quiso comprar dólares por homebanking.

De la pericial informática surge que los primeros días del mes de Junio de 2020, el actor comenzó a solicitar información sobre las razones del porqué no podía efectuar la operación bancaria: - la primera oportunidad fue el 04/06/2020, específicamente el actor solicita se le expliquen los motivos del porqué no puede comprar dólares y remite las capturas de pantalla de la operación intentada;

- el 05/06/20 responde el correo la empleada, quien le informa que por lo que ve esta todo bien, que quizá se deba a errores en la web;

- el 08/06/20 el Sr. Moreno del Hierro vuelve a informar sobre la imposibilidad de compra de moneda, insiste con el pedido de información y pregunta si ello se puede deber a que tiene que firmar una declaración mirada conforme la nueva comunicación A 3070. No se ha adjuntado respuesta a dicho correo electrónico.

Surge de la misma prueba pericial que -por medio de la red social Twitter- el mismo 08/07/2020 desde un usuario de la entidad bancaria, se le informó al Sr. Moreno del Hierro que su cuenta se encontraba bloqueada por lo que debía acercarse a la sucursal a firmar una nueva DDJJ.

Por último, la experta también corroboró la autenticidad de los turnos online que el actor gestionó para asistir a la sucursal local del Banco Patagonia los días 21/05/2020,26/05/2020,28/05/2020,10/06/2020 y 25/06/2020.

Con la documentación aportada por el actor -SEON individualizada como intento de operación 04/06/2020, también confirmado por la perita informática- se acredita que en esa fecha el actor intentó realizar la compra de U\$S200.- desde su cuenta, tildando en la aceptación de términos y condiciones y que la respuesta desde el homebanking fue "la operación no se pudo realizar". Ello a su vez se encuentra corroborado por acta notarial del escribano Urioste.

En su contestación de demanda, el banco Patagonia reconoció que el Sr. Moreno del Hierro intentó comprar dólares los días 27/05/2020,04/06/2020,03/07/2020,23/07/2020 y 15/09/2020.

Por su parte, en la pericial contable en extraña jurisdicción el perito contador informó en el punto 6) que para realizar la compra de moneda extranjera por homebanking el cliente debía aceptar la DDJJ incluida en la solicitud. El perito acompañó -anexo D- las condiciones y parámetros exigidos por el Banco Central de la República Argentina para la compraventa de moneda extranjera -según las comunicaciones de dicha entidad- que a continuación se transcribe: *“Venta de moneda extranjera (compra para el cliente) 3.1.1. Instrumentación CUANDO UNA PERSONA HUMANA SOLICITE EFECTUAR UNA COMPRA de moneda extranjera para atesoramiento DEBE INTEGRAR Y FIRMAR EL FORMULARIO “10.0162 Venta de billetes - Mercado Libre de Cambios – Declaración Jurada del comprador - Punto 3.8 Comunicación “A” 6844 y sus complementarias de BCRA”.....Debe contar con ingresos suficientes vigentes que justifiquen un ahorro en moneda extranjera”. El sistema ha sido adecuado para controlar automáticamente que se cumplan estas restricciones. De esta manera, cada vez que se ejecuta una transacción de caja, de back office o de los canales electrónicos, el sistema accede al servicio on line del BCRA, quién controla si el cliente tiene alguna de esas restricciones, es decir si puede o no hacer la operación. Si habilita la operación, envía un Código de Autorización BCRA y finaliza el proceso. Si la rechaza, envía un mensaje de error y cancela el proceso. Se debe considerar que este control es lo último que ejecuta la transacción, por lo tanto una vez recibida la respuesta del on line del BCRA, dicha ejecución terminó. Además, siempre existe una respuesta: el “Código de Autorización BCRA” (operación ejecutada) o el código de error (operación rechazada)”*.

Al momento de contestar las explicaciones el perito contador informó que el BCRA exige diversos requisitos para permitir la compra de U\$S.200.- y que es dicha autoridad quien autoriza o no la compra de dólares. Luego, ante el requerimiento formulado, el contador aclaró que en el anexo “D” del informe pericial se incluyen gran cantidad de requisitos para poder adquirir moneda extranjera requeridos por el BCRA, en su parte final aclara que es el banco central el que autoriza o no la compra de moneda extranjera. También aclaró en ese punto del anexo que el BCRA emite un código si está habilitada la operación y si no lo está envía un código de error y anula el proceso.

El testigo Roberto Arias declaró que Francisco nunca pudo utilizar su cuenta en dólares, pese a que hizo una infinidad de reclamos. Concretamente dijo: “Yo estimaba que no le permitían por las restricciones para la operatoria de la compra de dólares, porque ponen todo tipo de trabas y cada vez cuesta más adquirir ese tipo de moneda”.

El testigo afirmó que posee una caja de ahorro en dólares desde el año 2015/2016 del Banco Macro y que durante el 2020 si pudo realizar compra de dólares. También dijo que desde su Banco nunca le requirieron una declaración jurada y que tampoco tuvo que declarar en el banco sobre el origen y licitud de sus ingresos patrimonio, como recaudo para la compra de dólares. El Sr. Arias también dio cuenta de las gestiones realizadas por Moreno del Hierro para poder solucionar el inconveniente entre las que destacó que concurría personalmente, sacaba turnos, hizo un montón de trámites, mandaba mails, llamados telefónicos etc.

Por último, el testigo Sr. Moreno Hernán, dijo que también posee una cuenta en dólares del Banco Patagonia, que durante el año 2020 pudo comprar los U\$S200.- mensuales, sin inconvenientes.

#### **4) Relación de consumo- derecho de los consumidores bancarios: derecho a la información y al trato digno:**

El art. 42 de la CN es categórico en establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (arts. 1º y 4º Ley 24240).

En consecuencia el deber de informar de los proveedores es más acentuado en las relaciones de consumo que en otras relaciones comerciales e implica evitar que el consumidor sufra perjuicios innecesarios, coincidiendo doctrina y jurisprudencia en que su violación genera responsabilidad por los daños causados.

"... La información es fundamental en todas las etapas de la negociación, desde los preliminares hasta la extinción del contrato; la información es un bien que tiene un valor jurídico y consecuentemente protección jurídica. Se interrelaciona el derecho a la información con el derecho a un trato digno, ambos con reconocimiento constitucional, dado que el derecho a la información también es recibido por el artículo 42 de la Constitución Nacional, apareciendo como un elemento nivelador de las relaciones interpersonales y como herramienta para el ejercicio de los restantes derechos" (PICASSO, Sebastián y VAZQUEZ FERREYRA, Roberto, Ley de Defensa del Consumidor comentada y anotada, 1a ed, Buenos Aires, La Ley, 2009).

El fundamento de éste deber de información, es reducir las desigualdades estructurales que existen entre los extremos de la relación de consumo. Así, el art. 4º de la ley 24.240 sienta una directiva general e impone al proveedor el deber de suministrar al consumidor la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. Al decir que la información debe ser cierta, la norma impone el deber de suministrar información veraz, exacta, seria, objetiva, ajustada a la realidad.

De la Ley de Defensa del Consumidor y del Código Civil y Comercial surgen las obligaciones del proveedor en cuanto a suministrar información que debe ser: **cierta, clara, detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato** (conf. art. 4 LDC y art. 1100 CCyC).

#### **5) Solución del caso-fundamentos de la decisión:**

Ante las circunstancias fácticas reseñadas y la normativa aplicable, corresponde determinar si la entidad bancaria obró de buena fe frente al consumidor, le brindó toda la información necesaria y se le proporcionó un trato digno y adecuado a su carácter de parte débil en la relación de consumo.

De la reseña de la prueba se concluye que el actor no pudo concretar la compra de dólares por homebanking del Banco Patagonia S.A. Se acreditó con la pericial contable que es el BCRA el que autoriza o no la compra de moneda extranjera, tal como en ese punto alega la demandada para pretender eximirse de responsabilidad.

Ahora bien, se ha probado que el Banco no sólo no brindó adecuada información, sino que en cierto momento la misma fue errónea -nótese que el día 5/6/2020 personal del banco le afirmó que por sistema todo estaba bien, que intentara realizar la operación de nuevo-.

Luego de ello, el Sr. Moreno volvió a insistir para que le den los motivos de porqué no podía concretar la operación, sin obtener respuesta. Incluso realizó una consulta concreta al

preguntar a la asesora si debía completar una declaración jurada, y e-mail nunca mereció respuesta.

De ello puede concluirse que el Banco Patagonia S.A nunca informó sobre si Moreno del Hierro debía presentar una declaración jurada ante las nuevas reglamentaciones del BCRA. Ello tampoco ha quedado del todo claro con la pericia contable, ya que el perito informó que para realizar la compra por homebanking el cliente debía aceptar la DDJJ incluida en la solicitud y Moreno del Hierro procedió a aceptar los términos y condiciones -como surge de las capturas de pantalla reseñadas-.

Además según informó el perito contador, ante una operación de compra de moneda extranjera que no puede ser realizada, debiera existir el código de error (operación rechazada). Ello no ocurrió en éste caso, al actor simplemente le figuraba que la operación no podía ser realizada. El Banco, en su calidad de proveedor profesional, debió prever que en el sistema aparezca un "código de error" ante una compra de dólares fallida. Es más, bien hasta podría informarse sobre los motivos por los que no se autoriza la compra de moneda extranjera, señalándose que ello lo es por disposición del BCRA. Nada de ello ha ocurrido en los intentos de compra de dólares realizados por el accionante. Insisto, todas esas omisiones sí resultan imputables a la entidad financiera, en tanto son manifestaciones del incumplimiento del deber de información que debía garantizarse al consumidor bancario.

Más allá de eso, la demandada, al ejercer su defensa planteó que la propia oficial de cuentas de la entidad asesoró al actor para que actualizara su perfil y suscriba la declaración jurada, pero ello no ha sido acreditado. El banco no ha producido prueba para acreditar el cabal cumplimiento de su obligación de información, siendo que era quien se encontraba en mejores condiciones de hacerlo -vgr. con la prueba testimonial de personal de la Sra. Cornejo-. Por ello, y en virtud de las cargas probatorias dinámicas, dicha actitud omisiva se pondera como una presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor (cf. Junyent Bas - Del Cerro, "Aspectos procesales en la Ley de Defensa del Consumidor", LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G.,A.C.", del 01/05/15).

Por demás está recalcar que el Banco Patagonia S.A detenta un rol profesional ante todo usuario que utiliza sus servicios, que genera especiales deberes y obligaciones, por ser profesional experta en la materia. Ello se torna más patente en casos como el presente, ante la complejidad de las comunicaciones del BCRA, que se modifican y actualizan en forma constante, lo que sucedió durante la emergencia por el Covid-19. Sin dudas, el consumidor es la parte débil ante la empresa financiera experta, la cual tiene no sólo el deber de informar, sino de guiar al usuario hasta el resultado pretendido.

Por último, el Banco tampoco ha dispensado un trato digno al Sr. Moreno del Hierro, pues se ha acreditado que durante dos meses realizó innumerables reclamos telefónicos, por correo electrónico y en forma personal, en el contexto del aislamiento social, preventivo y obligatorio, poniendo en riesgo de esa forma a su grupo familiar conviviente -padre de avanzada edad y de riesgo -(tal como se describió en la pericia socio-ambiental).

De todo ello puede concluirse que ha quedado acreditado que el Banco Patagonia S.A ha prestado un servicio en forma defectuosa, infringiendo el deber de información y trato digno que conforme LDC le asiste al consumidor, en clara la violación de normas constitucionales y legales, por lo que su responsabilidad deviene incuestionable en los términos de los arts. 4, 8 bis, 40 bis de la Ley 24.240 y mod y (Art. 42 CN, 4,5,8 y 40 LDC, 1073,1074 y 1075, 1093,1097,1100, 1103 del CCyC).

**6) Daños a resarcir:** Del bloque de constitucionalidad surge como imperativo constitucional el principio de la reparación plena del daño. Esto es restituir - con la modalidad y amplitud que prevé el ordenamiento- la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Para ello, deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva), la reparación del daño debe procurar una "tutela efectiva" mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no solo a la naturaleza del derecho afectado, sino además, a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (conf. CSJN, Fallos 344:2256 GRIPPO).

**6.1 Patrimoniales:** Solicita por daño emergente la suma de \$6.050.-

Con la prueba documental acompañada en SEON -15/12/2020- se ha acreditado con la factura emitida por el Escribano Urioste el gasto reclamado, por lo que el rubro prospera por la suma de \$6.050.- importe al que se le deben adicionar los intereses devengados desde su

erogación -07/07/2020- y hasta su efectivo pago a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria del STJ en los fallos "Jerez" y "Guichaqueo" y "Fleitas".

## **6.2 No patrimoniales- Daño Moral: Reclama por tal rubro la suma de \$200.000.-**

Ante el silencio en el microsistema del consumidor, corresponde aplicar - por analogía el art. 1741 del CCyC respecto a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales, la que procederá siempre que se encuentre probada la afección de intereses de aquella índole. La doctrina ha receptado el daño moral ante incumplimientos en el marco de una relación de consumo: "...específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico" (Gherzi, Carlos A., "Los daños en el derecho de consumo", en comentario a fallo LA LEY).

El STJ ha interpretado el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: "De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...En materia contractual este concepto de "insatisfacción no justificada" se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC" (STJ- Se. 45/21 Daga).

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

Al momento de cuantificar el rubro -ponderando la dificultad de dicha tarea- al carecer de estándares objetivos o fórmulas matemáticas, lo razonable es encontrar un sucedáneo al estado negativo; hallar causas externas que produzcan placeres y alegrías que logren compensar los padecimientos sufridos.

El testigo Roberto Arias, quien aconsejó a Moreno del Hierro para que comience a ahorrar en moneda extranjera cuando se recibió de abogado, para que lo ganado preserve de esa forma. También describió que el actor estuvo muy acongojado por la situación, porque pese a todos los trámites, no podía comprar dólares. Estaba acongojado como toda persona que no puede ejercer un derecho, pues no pudo adquirir los dólares para ahorrar. Detallo los innumerables reclamos efectuados por el actor, sin ninguna respuesta favorable.

Por ello, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se ha configurado.

Tengo en cuenta también precedentes en los que la misma demandada incumplió con su deber de información, al trato digno y la ausencia de respuesta por la entidad bancaria, aunque teniendo en consideración también que la plataforma fáctica no es la misma, por lo que sólo se tomarán como parámetro para cuantificar el rubro.

En las siguientes causas se ha reconocido por daño moral: -"MEDINA, ALICIA BEATRIZ Y OTRO C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO. B-2RO-234-C5-17, en fecha 09 de junio de 2021, por violación al deber de información de una consumidora de servicios bancarios la suma \$150.000,00 a la fecha de la sentencia de primera instancia, que databa del 13 de julio de 2020;

- "ALANIS VIVIANA ELIZABETH C/ BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS". B-2RO-182-C1-16; en el cual dictamos sentencia el 29 de julio de 2019, en la que se confirmó el monto otorgado por la sentencia de primera instancia de \$ 100.000, en sentencia del 06 de marzo de 2019

Por ello, conforme lo habilita el art. 165 del CPCC, considero razonable compensar el daño moral causado, fijándolo en la suma de **\$300.000.-** con más los intereses desde el día 08/06/2020 -fecha que se requiere información y nunca se recibió respuesta- y hasta la fecha de dictado de esta sentencia a una tasa del 8% anual y a partir de allí -y hasta su efectivo pago- conforme las tasas reconocidas por el S.T.J. en los precedentes "JEREZ", "GUICHAQUEO", "FLEITAS".

### **6.3 Daño punitivo:** Solicita por tal concepto \$300.000.-

La sanción punitiva está contemplada para los casos en los que el damnificado, ante un incumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor de bienes y servicios, genere un daño resarcible.

La norma establece que: “*el Juez podrá condenar por daños punitivos*”, es decir no es imperativo; debe analizarse si en el caso se configuran los recaudos que habiliten imponer una condena por concepto. Para ello deben considerarse los art. 1,2 y 3 del CCyC, que mandan a resolver las lagunas o casos difíciles por las palabras y finalidades de las normas.

En los fundamentos del proyecto de Ley N° 26.361 para incorporar tal figura a nuestro sistema, se dijo que con ellos “*se trata de desbaratar una perversa ecuación que aconseja dejar que se produzca un perjuicio pues, en sí resulta más económico repararlo en los casos singulares que prevenirlo para la generalidad*”. “*...el denominado daño punitivo es una pena privada que consiste en una suma de dinero suplementaria o independiente de la indemnización que le pueda corresponder a la víctima para reparar los daños sufridos que tiene por finalidad castigar una grave inconducta del demandado, hacer desaparecer los beneficios obtenidos a través de ella y prevenir su reiteración en el futuro*” (Barreiro, Rafael F. “La aplicación de la nueva ley a las relaciones jurídicas anteriores a su vigencia y las relaciones de consumo”. El daño punitivo, Publicado en: RCCyC 2016 (junio), 185 RCyS 2016-XI, 199).

Según prestigiosa doctrina, la finalidad principal es la disuasión de daños conforme los niveles de precaución deseables socialmente. Mientras que la función accesorio, es la sancionatoria. Tal función ha sido receptado por la jurisprudencia al decir: “*Esta visión presenta la cuestión desde una muy interesante perspectiva confiriendo prevalencia al aspecto preventivo -acorde con la novedosa regulación de la responsabilidad civil- en relación a la punición, que no tendría un propósito exclusivo y único en sí misma sino que sólo sería el vehículo para arribar a una finalidad que se estima socialmente valiosa*” (Castelli, M. Cecilia v. Banco de Galicia y BsAs, Cám de Bahía Blanca, 28/8/14, STJ DAGA Se 45/21).

Dicho ello, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ -art.42 Ley 5190-. Por un lado, en el precedente Cofre -Se.-9/21- el STJ se caracterizó a la sanción punitiva como carácter excepcional, reservada para casos de gravedad.

Se dijo: “*...los daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva*”.

En aquel caso, se consideró que no constituía una conducta grave ni excepcional que una compañía aseguradora oponga exclusión de cobertura - convenida contractualmente- pues no es más que el ejercicio del derecho de defensa en juicio.

Por el contrario, el máximo Tribunal reconoció la procedencia de la sanción punitiva en los precedentes Gallego -Se.44/22- y Cabulcoy -Se.54/22, ponderando que las sanciones tenían razón de ser en los graves y reiterados incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, que implicaban serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos.

No se desconoce el carácter excepcional de la multa civil -conforme la doctrina legal vigente- pues solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. En este caso concreto, el Banco Patagonia ha infringido el derecho a la información y al trato digno que merecía el consumidor, actuando con grosera negligencia demostrada ante el desinterés manifiesto por la falta de información, el trato dispensado, considerando también la cantidad de reclamos realizados en el banco en el año 2020, cuando regía la emergencia sanitaria y las restricciones a la circulación.

Todo ello, permite tener por configurados los presupuestos de procedencia el daño punitivo, en tanto el actuar del Banco Patagonia ha sido negligente, considerando el abuso de posición de poder, evidenciándose con ello “*el menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva*”, conforme los términos y parámetros utilizados por el STJ en el precedente Cofre.



Para cuantificar el rubro no desconozco precedentes que han establecido importes de multa contra el Banco Patagonia S.A en sumas de \$900.000.- en RO-70890-C-0000 "CABO MARTIN ESTEBAN C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ ORDINARIO" y de \$1.000.000.- en la causa RO-19302-C-0000 - DEL HIERRO MARIA SOLEDAD C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y OTRA S/ SUMARISIMO. Igual suma en RO-71543-C-0000 "VESCIGLIO ANDREA FERNANDA C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO". Si bien en aquellos casos también se trataba de infracciones al derecho a la información, los mismos se fundaron en cierres de cuentas bancarias y en numerosos reclamos judiciales contra el Banco por retenciones del Seguro Sura. Por ello, no tomaré en cuenta aquellos montos reconocidos por la jurisprudencia local para cuantificar la multa civil.

Por lo expuesto entonces ante el incumplimiento demostrado, la falta de información, la desconsideración hacia el Sr. Moreno del Hierro y ante la falta de respuesta ante los reclamos efectuados, considero prudente fijar por tal concepto la suma reclamada de **\$300.000**. Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse, para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 GUIRETTI- y según las tasas fijadas por el STJ en JEREZ/GUICHAQUEO/FLEITAS.

**7) Costas y honorarios:** Tengo en cuenta que, en virtud de la dimensión de la procedencia de los rubros y del principio de reparación plena, el vencimiento en estas actuaciones corresponde a la actora por lo que impondré las costas a la demandada, conforme el principio contenido en el Art. 68 del CPCyC y 53 LDC). A los fines de la regulación de los honorarios profesionales de todos los profesionales y auxiliares actuantes, tengo en consideración los art. 77 del CPCyC y 730 del CCyC y la doctrina legal emergente de los precedentes del STJ en Se. 26/16 "MAZZUCHELLI" y "PEROUENE (Se 18/17).

Pues según definió el STJRN el tope del 25% del monto de la sentencia, laudo, transacción o instrumento que ponga fin al proceso que establece el art.77 del CPCyC, solo es de aplicación respecto de aquellos emolumentos que se encuentren por encima del mínimo legal establecido en la escala arancelaria, el que en ningún caso puede ser perforado (Agencia de Recaudación Tributaria C/Idoeta Se. 52/2019; Credil 24/21).

Sin embargo, en éste caso no puede pasarse por alto que conforme el monto total por el que procede la condena, se torna operativo lo dispuesto en el Art. 9 de la L.A., esto es, el honorario mínimo equivalente a 10 IUS para los procesos de conocimiento.

Por todo lo expuesto;

**IV.- RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda interpuesta por el **Sr. Francisco Moreno del Hierro** contra **Banco Patagonia S.A** y en consecuencia condenar a este último a abonar al actor en el plazo de diez (10) días, la suma de **\$606.050.-** con más los intereses que deberán ser calculados conforme a las pautas dadas para cada rubro, bajo apercibimiento de ejecución (art. 163 y ccds. del CPCyC).

**II.-** Imponer las costas a la demandada vencida, conforme al principio objetivo de la derrota (Art. 68 del CPCyC)

**III.-** Atento lo dispuesto por los arts. 20 y 48 de la Ley G 2212 corresponde determinar la base regulatoria en la suma de \$606.050.- en el entendimiento de que logra representar el valor de este litigio.

**IV.-** Regular los honorarios profesionales del **Dr. Francisco Moreno del Hierro** en la suma de **\$90.590.-** De los letrados que asistieran a la demandada corresponde regular al **Dr. Jorge Arturo Gómez** -doble carácter- la suma de **\$81.500.-** y del **Dr. Marcos Gómez** -patrocinante- en **\$36.236.-** Se deja constancia que se han regulado los honorarios mínimos contemplados en el art. 9 de la ley arancelaria, esto es 10 IUS para los procesos de conocimiento -valor del IUS \$9.059.- y el 40% de dicha suma al letrado apoderado(arts. 6, 7, 8, 9, 38, 40 de la ley 2212- MB 606.050). Cúmplase con la ley 869.

Regulo los honorarios de las peritas **María Alejandra Peschiutta** en **\$30.300.-** debiéndose deducir la regulación de honorarios provisoria efectuada en fecha **6/4/22 -\$25.695-** y de **Melisa Contreras** en **\$30.302.- (5% MB arts. 6, 18 y cc de la ley 5069).**

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios profesionales se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación, la extensión y complejidad de la causa y el resultado obtenido a través de aquella, distribuyéndose los honorarios conforme actuaron como letrados apoderados o patrocinantes; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de

corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo; y no obstan a los complementarios que pudieran corresponder en orden a la doctrina PAPARATTO, que se determinarán cuando exista planilla de liquidación firme.

V.- Se hace saber que de conformidad a la Ac. 36/2022 del STJ -salvo excepciones que se detallan en las normas especiales-, todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el Sistema “PUMA”, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado o inhábil. Los plazos comienzan a correr al día siguiente de la notificación. Los actos procesales que se suban al sistema en horas o días inhábiles se tienen por publicados el día hábil siguiente. REGÍSTRESE.

Agustina Naffa  
Jueza

**Texto**

**Referencias** (sin datos)

**Normativas**

**Vía Acceso** (sin datos)

**¿Tiene  
Adjuntos?** NO

**Voces** No posee voces.

**Ver en el  
móvil**

