



En Buenos Aires, a los 19 días del mes de septiembre de dos mil veintidós, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos “**O., S. M. c/ BANCO HIPOTECARIO S.A. s/ ORDINARIO**” (Expte. N° 90610/2018; juzg. N° 30, sec. N° 60), en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Eduardo R. Machin (7) y Julia Villanueva (9).

Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN).

Estudiados los autos la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver.

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

El Señor Juez de Cámara Doctor Eduardo Roberto Machin dice: **I.**

**La sentencia.**

Mediante el pronunciamiento apelado, el magistrado de grado admitió la demanda entablada por la Sra. S. M. O. contra Banco Hipotecario SA a efectos de obtener la indemnización de los daños y perjuicios que la actora alegó haber padecido por la caída del plan de refinanciamiento de deuda efectuado por la accionada.

Para así decidir, tras analizar cierta comunicación telefónica mantenida entre la demandante y una operadora de la entidad bancaria, concluyó que la



primera había solicitado a la segunda que le informara respecto del saldo que le restaba abonar pero que en ningún momento había requerido la cancelación del convenio de consolidación.

En ese contexto, juzgó que la emplazada había violado el deber de información que impone la normativa consumeril y que había obrado de forma culposa al haber producido la caída de las cuotas del aludido plan.

Por tales motivos, hizo lugar al daño moral ya que consideró que el error en la cancelación del acuerdo, los reiterados reclamos que la actora había tenido que realizar y la inclusión en las bases de datos de riesgo crediticio habían provocado a la nombrada una lesión en su espíritu, por lo que concedió en concepto de este rubro la suma de \$ 100.000 más los intereses que fijó.

También admitió el daño punitivo por el importe de \$80.000, debido a que juzgó que la actitud asumida por la demandada había constituido una infracción a los derechos de información y trato digno consagrados en los arts. 4 y 8 bis de la LDC.

Impuso las costas a la accionada vencida.

## **II. El recurso.**

1. La sentencia de grado fue apelada por la demandada, quien expresó agravios a fs. 293/01, los que fueron respondidos por su adversaria a fs.

303/05.





La Sra. Fiscal ante la Cámara presentó su dictamen a fs. 309/17.

2.a. La accionada se queja de que en el pronunciamiento de primera instancia no se haya tratado la defensa que planteó al contestar demanda vinculada con que la acción entablada por la actora resultaba improponible.

A tal efecto, sostiene que en nuestro ordenamiento jurídico no existe la posibilidad de demandar daños y perjuicios sin haber promovido una acción principal, ya sea de cumplimiento, incumplimiento, resolución o nulidad de contrato.

2.b. De su lado, se agravia de la admisión del daño moral debido a que considera que en materia contractual el mismo no puede presumirse y aduce que en el caso de autos no ha sido probado.

Señala al respecto que la Sra. O. también fue informada como deudora por otras entidades y destaca que esa información crediticia tuvo origen en la mora incurrida por la accionante.

A todo evento, se queja del monto concedido por considerarlo elevado y cuestiona la fecha de cómputo de los intereses y la tasa fijada por el magistrado.

Sostiene que tratándose de un incumplimiento contractual los réditos deben calcularse desde la fecha de notificación de la demanda y manifiesta que, en tanto la suma otorgada bajo este rubro fue estimada por el sentenciante a valor actual, debe aplicarse una tasa que no supere el 6% anual.



3. Por último se agravia del daño punitivo.

Tras hacer alusión a la conversación telefónica habida entre la actora y la asesora del banco, expresa que la Sra. O. había en efecto solicitado la caída de las cuotas del plan de refinanciación y que en virtud de ese pedido su parte procedió a la cancelación del convenio, hecho que luego informó por medio del resumen de la tarjeta de crédito que individualizó.

De esto deriva que no hubo una violación a lo dispuesto en los arts. 4 y 8 bis de la LDC y señala que aun cuando se considerase lo contrario, dicha infracción no es susceptible de dar lugar a la imposición de la multa prevista en el art. 52 bis de la referida ley.

A todo evento, manifiesta que, en tanto el juez de grado juzgó que había obrado de forma culposa, tampoco corresponde la imposición de esa multa, pues ella requiere la existencia de una conducta dolosa y de extrema gravedad.

Subsidiariamente solicita que se reduzca el importe otorgado.

### **III. La solución.**

**1.** Como surge de la reseña que antecede, la actora reclamó los daños y perjuicios que adujo haber sufrido como consecuencia de la cancelación del acuerdo de consolidación de deuda que la accionada realizó.





No se encuentra controvertido que la Sra. O. era cliente del banco demandado y que a raíz de una deuda en su tarjeta de crédito las partes celebraron el 03.11.16 un plan para su refinanciación por la suma de \$ 50.880,80, pagadero en 48 cuotas mensuales con una tasa de interés del 36 % anual y un sistema de amortización del tipo francés.

Tampoco lo es que luego de cierta comunicación telefónica mantenida el 19.09.17 entre la actora y una operadora de la demandada, la entidad bancaria dio de baja el acuerdo oportunamente celebrado, pretendiendo el cobro del saldo pendiente en un único pago.

El juez de grado consideró que -a diferencia de lo alegado por la emplazada-, la accionante no había solicitado la caída del plan, razón por la cual hizo lugar a la demanda y condenó a “Banco Hipotecario” al pago de una indemnización por los daños causados, lo que generó los agravios que he sintetizado en el apartado anterior.

**2.** Así las cosas, la cuestión litigiosa ha quedado circunscripta a determinar, en primer término, si asiste razón o no a la demandada en punto a que la acción instaurada es improponible; para luego, en caso de corresponder, analizar los agravios vertidos contra los rubros indemnizatorios.

**3. Improponibilidad de la demanda.**



La recurrente se queja de que el magistrado de grado no se haya expedido con relación a la improponibilidad de la acción instaurada, cuestión que planteó en oportunidad de contestar demanda.

En tal sentido, sostiene que en tanto la actora reclamó solamente daños y perjuicios sin haber promovido una acción contractual principal, la misma debe ser rechazada.

A mi juicio, no le asiste razón.

Se trata, como es claro, de una acción de incumplimiento contractual, como se desprende de la evidencia de que lo alegado fue que, contrariamente a lo que había sido convenido entre las partes, la demandada no respetó el derecho de ese origen que tenía la actora a mantener el plan de refinanciación.

En ese marco, deben considerarse reunidos los cuatro presupuestos que supeditan la procedencia de una acción de daños con tal sustento, a saber: a) hecho ilícito; b) daño; c) relación de causalidad adecuada entre ese hecho ilícito y el perjuicio; y d) factor de imputabilidad.

En el caso, considero que el hecho ilícito se encuentra debidamente acreditado, en tanto la accionada no esgrimió ningún argumento idóneo a fin de desvirtuar la responsabilidad que el *a quo* le endilgó por haber cancelado unilateralmente el aludido plan de financiación.





En cuanto al daño y al resto de los recaudos, como dije, también se encuentran configurados de conformidad con lo que se expondrá en los siguientes apartados.

Por tales motivos, es que encuentro improcedente la queja relativa a la improponibilidad de la demanda, por lo que he de proponer al Acuerdo su rechazo.

4. Corresponde ahora que me expida sobre los daños cuestionados por la recurrente.

**4. a. Daño moral.**

El anterior sentenciante otorgó por este rubro la suma de \$100.000 con más los intereses a tasa activa que cobra el BNA en sus operaciones de descuento a treinta días, los que ordenó calcular desde la fecha en que se consolidó la caída de las cuotas del convenio de financiación hasta su efectivo pago.

(i) Procedencia y monto.

En líneas generales, la accionada se queja de su admisión pues considera que el daño no ha sido probado y se agravia del monto concedido por estimarlo elevado.

El recurso no ha de prosperar.

Cabe recordar que el daño moral es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, es de carácter extrapatrimonial y



su reparación tiene por objeto indemnizar la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre, como son la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los afectos (conf. esta Sala, mi voto: “Di Iorio, Roberto c/ La Pira, Horacio s/ ordinario”, 28.10.15; íd., “Paredes Caballero, Juan Alberto c/ Córdoba, Andrés Martín y otro s/ ordinario”, 28.10.16).

Esta Sala ya se ha pronunciado sobre la procedencia de la indemnización por daño moral en los casos de incumplimiento contractual (CNCom., esta Sala, "Albiñana, Jorge Alberto c/ Guido Guidi S.A. s/ ordinario", 10.6.14; íd., "Besutti, Marino c/ El Comercio Compañía de Seguros a Prima Fija S.A. s/ ordinario", 5.3.13, entre otros).

Asimismo, también es claro el criterio de este Tribunal en punto a que el daño moral no requiere de prueba directa (CNCom., esta Sala, "Brucco, Osvaldo Horacio c/ Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte S.A. s/ ordinario", 11.10.12; íd., "Formica, Ricardo Luis c/ Peugeot Citroen Argentina SA s/ ordinario", 02.07.12; íd., "Jiménez, Claudia Daniela c/ Metroshop SA s/ Ordinario", 9.10.14; íd., "Cortez, Ramón Orlando y otros c/ Fiat Auto S.A. de Ahorro p/f determinados s/ ordinario", 26/8/14; íd., "Fuks, Julio Sergio y otros c/ Madero Catering S.A. y otro s/ ordinario", 27.10.15, entre muchos otros).

Ese temperamento se encuentra hoy expresamente admitido en el art. 1.744 del nuevo Código Civil y Comercial que, al regular la prueba del daño,







admite que éste se tenga por acreditado cuando surja notorio de los propios hechos.

Ello claramente sucedió en el caso, en razón de la indudable angustia e impotencia que la actora padeció como consecuencia de la incorrecta cancelación del plan de financiación y la consecuente pretensión del banco de cobrar la totalidad de las restantes cuotas en un solo pago.

También pondero que a raíz de lo acontecido la demandada colocó indebidamente a su cliente en situación de morosidad, hecho que generó no solo su incorrecta inclusión en la central de deudores en el año 2018, sino que también ocasionó el rechazo de cierto préstamo solicitado por la Sra. O. al “Banco Ciudad” por registrar con la emplazada antecedentes desfavorables (v. contestación de oficio incorporada el 18.06.21 mediante deox n° 2791165).

Por lo expuesto hasta aquí, tampoco encuentro motivos para modificar el monto otorgado en la sentencia de grado, razón por la cual los agravios concernientes a la procedencia y *quantum* del concepto bajo análisis serán desestimados.

(ii) Intereses.

La misma suerte adversa correrá la queja tendiente a que se modifique la tasa de interés establecida en la sentencia de grado por una tasa que no supere el 6 % anual, con sustento en que el rubro en cuestión fue estimado por el *a quo* a valores actuales.



En tal sentido, destaco que, en rigor, la procedencia de esos intereses sobre el monto fijado a título de daño moral ha sido admitido por la Sala cuando, según las circunstancias, ese temperamento se justifica a efectos de que el importe final cumpla de mejor modo la función resarcitoria que está llamado a cumplir, lo cual sucede en el caso.

Por último, igualmente inconducente encuentro la pretensión de que los réditos se calculen a partir del momento de notificación de la demanda, en tanto los mismos se deben desde que se produjo el perjuicio (art. 1748 CCyCN).

En tales condiciones, he de proponer a mi distinguida colega desestimar los agravios reseñados y confirmar en estos aspectos la sentencia de grado.

#### **4.b. Daño punitivo.**

El juez de primera instancia condenó a la entidad bancaria a pagar por este concepto la suma de \$80.000.

La accionada se queja de esto pues sostiene que, a diferencia de lo juzgado por el *a quo*, la actora sí había solicitado la caída de las cuotas del plan, por lo que considera que no hubo de su parte una infracción a los derechos de información y trato digno previstos en la normativa consumeril.

A todo evento, expresa que no se encuentran configurados los requisitos que tornan procedente el rubro bajo análisis, dado que el sentenciante enmarcó su obrar en una conducta culposa.





También critica el importe concedido y requiere en consecuencia su reducción.

A mi juicio, el agravio no debe prosperar.

Cabe recordar que, más allá de su denominación, el concepto no conlleva ninguna indemnización de daños, sino la imposición de una sanción, cuya procedencia debe ser interpretada con el criterio restrictivo inherente a la aplicación de toda pena.

Sobre esta cuestión, Lorenzetti explica que los daños punitivos son “sumas de dinero que los tribunales mandan 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” (Lorenzetti, Ricardo, “Consumidores”, p. 557).

No basta, entonces, con que el proveedor haya incumplido con las obligaciones a su cargo, sino que es necesario también probar la concurrencia de una grave inconducta suya, cuya fisonomía requiere la verificación de dos extremos: un elemento subjetivo dado por el dolo o la culpa grave y un elemento objetivo, representado por el enriquecimiento indebido del dañador.



No obstante, aún apreciada la procedencia del rubro con el aludido carácter restrictivo, encuentro que la conducta de la demandada comprobada en autos, presenta los caracteres que tornan procedente la multa en cuestión.

En efecto, “Banco Hipotecario” insiste en que la Sra. O. había solicitado la caída del plan, pero no se hace cargo del hecho de que, tal como fuera señalado por el magistrado, frente a la consulta de la cliente acerca de cuál sería el monto para cancelar las cuotas restantes, la operadora no le pudo brindar dicha información ya que manifestó que en ese momento no podía efectuar el cálculo, y en consecuencia le ofreció realizar la solicitud, pero en su lugar procedió a cancelar el convenio.

La displicencia en el obrar de la apelante fue notoria, pues ella no sólo no suministró a la actora información respecto del saldo de su deuda tal como lo había requerido telefónicamente, sino que, además, dio de baja unilateralmente el mentado plan, privando a la nombrada de la financiación que entre ellas habían pactado.

A ello agrego el evidente menosprecio por los derechos de la actora, quien intentó continuar pagando las cuotas y efectuó diversos reclamos a fin de conseguir una solución, sin obtener respuesta favorable alguna por parte de la recurrente.

La aludida conducta no puede ser convalidada, máxime a la luz de la función que cumple el llamado daño punitivo, en cuanto sirve para desalentar





el abuso en el que puede incurrir quien, desde una posición de privilegio, advierte la debilidad del usuario y el largo, tedioso y riesgoso camino que éste habrá de verse obligado a seguir para finalmente, tras la incertidumbre propia de todo juicio, lograr el reconocimiento de su derecho.

A estos efectos, se estima conducente dictar la condena "extra" que persigue la actora, destinada no solo a resarcir a la víctima sino también a sancionar al responsable, generando un efecto ejemplificador que prevenga su reiteración (esta Sala, "Andrés, Patricia Beatriz c/Caja de Seguros S.A. s/sumarísimo", del 13.9.16; "Gallay, Norma Ester c/ Industrial And Commercial Bank of China (Argentina) S.A. s/ ordinario" del 4/12/2018).

Por lo antedicho, encuentro que el importe otorgado por este concepto resulta ajustado a derecho.

En tales condiciones, he de proponer al Acuerdo rechazar las quejas vertidas contra la aplicación del daño punitivo y su *quantum*.

#### **IV. La conclusión.**

Por lo expuesto, propongo al Acuerdo rechazar el recurso examinado y confirmar íntegramente la sentencia apelada. Costas de Alzada a la recurrente por haber resultado vencida (art. 68 CPCCN).

Por análogas razones, la Señora Juez de Cámara, doctora Julia Villanueva, adhiere al voto anterior.



Con lo que termina este Acuerdo, que firman ante mí los Señores Jueces  
de Cámara doctores

EDUARDO R. MACHIN

JULIA VILLANUEVA

RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE  
CÁMARA

Buenos Aires, 19 de septiembre de 2022.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: rechazar el  
recurso examinado y confirmar íntegramente la sentencia apelada. Costas de  
Alzada a la recurrente por haber resultado vencida (art. 68 CPCCN).

Notifíquese por Secretaría.

Notifíquese electrónicamente a la Fiscalía General ante esta Cámara.

Cumplase con la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada  
de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013.

Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art.  
109 RJN).

EDUARDO R. MACHIN

09/2022

09/2022

RAFAEL FRANCISCO BRUNO, SECRETARIO DE CÁMARA  
JULIA VILLANUEVA, JUEZ DE CAMARA  
EDUARDO R. MACHIN, VOCAL



#33028836#342322114#20220919160650477

Poder Judicial de la Nación  
CAMARA COMERCIAL - SALA C



JULIA VILLANUEVA

RAFAEL F. BRUNO  
SECRETARIO DE CÁMARA

En la misma fecha se registró la presente en el protocolo de sentencias del sistema informático Lex 100. Conste.

RAFAEL F. BRUNO  
SECRETARIO DE CÁMARA

