



Poder Judicial de la Nación

Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

SALA E

“C., M. c/ PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U.
Y OTRO s/ ORDINARIO” (Exp. N°XX.XXX/2.022)

Juzg. 9 Sec. 17

13-14

En Buenos Aires, a los 25 días del mes de febrero de 2025, se reúnen los Señores Jueces de la Sala E de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, con el autorizante, para dictar sentencia en la causa “**C., M. c/ PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.U. Y OTRO s/ ORDINARIO**”, registro n° XX.XXX/2022 procedente del JUZGADO N° 9 del fuero (SECRETARIA N° 17), en los cuales como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo previsto por el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden, Doctores: Heredia y Vassallo.

Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente
cuestión a resolver:

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?

A la cuestión propuesta, el Señor Juez de Cámara,
doctor Heredia dijo:



1º) La sentencia de primera instancia, dictada el 20/5/2024, juzgó que Banco BBVA Argentina S.A. y Prisma Medios de Pago S.A.U. incumplieron el procedimiento expresamente establecido por los arts. 26, 27, 29 de la ley 25.065, frente a la impugnación realizada por el actor M. C. de un consumo efectuado el día 1/6/2022, en México, por la suma de U\$S 543,83, con la tarjeta de crédito Visa de la que era titular.

A la luz de ello, entendió que el demandante tenía derecho al reintegro, por un lado, de la suma de U\$S 543,88 correspondiente al consumo cuestionado- o su equivalente en pesos según el cambio del Banco de la Nación Argentina tipo vendedor del día anterior al pago, con más la de \$ 48.786 -debitada en concepto de cargo por operación en moneda extranjera- y la de \$ 29.009 -cobrada por intereses punitivos-; ello con más intereses desde que cada suma fue debitada, hasta su efectivo pago, a una tasa de 7% anual para la deuda en dólares y a la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días, sin capitalizar, para la deuda en pesos. Por otro lado, hizo lugar al pedido de resarcimiento del daño moral por la suma de \$ 500.000, con más intereses desde la fecha de la notificación de la demanda hasta el efectivo pago, a la tasa indicada para las deudas en pesos. Por último, desestimó el pedido de fijación de una multa en concepto de daño punitivo y condenó a las demandadas al pago de las costas del juicio.

2º) Ese pronunciamiento fue apelado por todas las partes.

El recurso interpuesto por el señor C. fue fundado el 3/6/2024 y sus fundamentos resistidos por Prisma Medios de Pago S.A.U. y Banco BBVA Argentina S.A. el 18/6/2024 y el 19/6/2024, respectivamente.



La entidad bancaria codemandada expresó sus agravios mediante presentación del 10/6/2024, cuyo traslado fue contestado por el actor el 1/7/2024.

De su lado, Prisma Medios de Pago S.A.U. presentó su memorial el 10/6/2024, respondido por el demandante el 1/7/2024.

La Fiscal General ante la Cámara dictaminó el 29/7/2024.

3º) Preliminarmente cabe precisar que:

(a) No media discusión en cuanto a que:

I) el día 1/6/2022, mientras el actor se encontraba de viaje en México, se debitó un gasto de U\$S 543,83 en concepto de “POINTMP*APPPLAYACAR”, en dicho país, en su tarjeta Visa, emitida por el Banco BBVA Argentina S.A.; II) el consumo respectivo fue oportunamente impugnado por el actor, pero rechazado su reclamo; y III) existe un contrato de consumo entre las partes.

(b) Los agravios serán examinados en su totalidad,

aunque no siguiendo el orden en que fueron expuestos por las partes, sino con sujeción al que se considere más adecuado para el desarrollo sistemático del voto.

Aclarado lo anterior, se examinará, en primer lugar, los agravios de la entidad bancaria enderezados a cuestionar la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo que le imputó el pronunciamiento de la anterior instancia.

4º) Banco BBVA Argentina S.A. refiere a diversos



hechos que, según su punto de vista, no se encontrarían controvertidos o bien habrían quedado acreditados y que justificarían la revocación de la condena. En tal sentido, afirma que Prisma Medios de Pago S.A.U. era al momento de los hechos que dieron lugar al presente juicio la administradora del sistema de tarjetas de crédito Visa; que tal codemandada era quien administraba y procesaba los consumos, cargos y débitos de las cuentas Visa de los usuarios titulares de dichas tarjetas de crédito, así como quien mantenía una relación directa y exclusiva con los comercios adheridos; que su parte, como banco, revistió exclusivamente la calidad de emisor de la tarjeta de crédito del actor y que, en ese marco, cumplió con la obligación de trasladar el desconocimiento del consumo en el extranjero por parte del actor a la administradora del sistema; que el consumo desconocido por el actor había sido efectuado en el exterior y que su parte sólo se limitó a receptar el dictamen emitido por Prisma Medios de Pago S.A.U. en su calidad de procesadora de los datos de la tarjeta.

La queja, en todos sus aspectos, es inadmisibile. (a) En el examen de la cuestión planteada no puede ignorarse lo dispuesto por el art. 40 de la ley 24.240 pues, como lo ha sostenido la doctrina y la jurisprudencia de esta alzada mercantil, esa norma extiende la responsabilidad a todos los integrantes de la “cadena de comercialización” con motivo en una defectuosa prestación de un servicio, coincidiéndose en que tal disposición es aplicable al “sistema de tarjeta de crédito” (conf. Mariño López, A., *Responsabilidad por utilización indebida de tarjetas de crédito*, Buenos Aires, 2004, p. 391; Muguillo, R., *Tarjeta de crédito*, Buenos Aires, 2004, p. 165; Diez Ormaechea, R., *Responsabilidad del administrador del sistema de tarjeta de crédito*, LL del 16/1/2017; CNCom. Sala D, 1/6/2021, “Olivera, María Anabel c/ Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A. y otros s/ ordinario”; íd, 20/4/2021, “Filizzola, Jorge y otro c/ Banco Santander Río S.A. s/



sumarísimo”; CNCom., Sala C, 21/5/1998, “Jaraguionis, Nefi c/ Banco de Boston y otro”, LL 1998-F, p.168).

Cierto es que la responsabilidad que dicho precepto impone a todos los sujetos integrantes de la aludida cadena puede ser excusada por quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena (cit. art. 40 “in fine”).

Sin embargo, esto último no puede ser predicado en favor de Banco BBVA Argentina S.A., menos bajo la idea de una responsabilidad exclusiva de Prisma Medios de Pago S.A.U., en su condición de administradora del sistema de tarjetas de crédito, a cuyas funciones refiere la apelante en su memorial como modo de desligarse de la responsabilidad que le fue imputada. Ello es así toda vez que, en rigor, la entidad bancaria demandada, en su condición de obligada solidaria (*rectius*, “concurrente”) según el citado art. 40 de la ley 24.240, responde desde ya por el hecho propio, pero también por el hecho del restante deudor coobligado, esto es, por el hecho que en el caso pudiera ser imputado a Prisma Medios de Pago S.A.U. (arts. 827, 833, 838 y/o arts. 850, 851 inc. “a”, 852 y 1751, CCyC; Picasso S. y Vázquez Ferreyra R., *Ley de defensa del consumidor –comentada y anotada*, Buenos Aires, 2009, t. I, p. 512).

A lo ello cabe añadir que no surge de la ley 25.065, y tampoco fue probado que contractualmente así hubiera sido pactado, que su parte debiera, sin más “...receptar el dictamen emitido [por] Prisma en su calidad de ‘la procesadora de los datos de la tarjeta’...”. En efecto, en cuanto aquí interesa señalar, la ley 25.065 precisa claramente en su art. 27 que, ante el cuestionamiento de algún consumo incluido en el resumen de la tarjeta de crédito efectuado por el titular dentro de los treinta días, es el



emisor de aquélla (en el caso, la entidad bancaria codemandada) quien debe dar recibo de la impugnación dentro de los siete días de recibida y corregir el error -si fuera pertinente- o explicar con claridad la exactitud de la liquidación, acompañando en este caso copia de los comprobantes o brindando los fundamentos que “... *avalen la situación...*”, lo que debe ser cumplido dentro de los quince días siguientes. Y, por cierto, en nada modifica lo expuesto la circunstancia de que el consumo cuestionado hubiese sido efectuado en el exterior, dado que para dicho supuesto el referido art. 27 prevé únicamente una ampliación del plazo con el que cuenta la emisora para la eventual corrección del cargo.

(b) Sentado lo anterior, se advierte que el banco codemandado omitió rebatir los sólidos fundamentos dados por la juez *a quo* para sustentar la responsabilidad que le endilgó.

Como fue señalado, la sentencia de primera instancia consideró que las demandadas habían incumplido el procedimiento establecido por los arts. 26, 27, 29 de la ley 25.065. Concretamente, la magistrada actuante señaló que, frente a la impugnación del consumo, las demandadas omitieron exhibir el comprobante que diera cuenta de la realización de la operación cuestionada, infringiendo así no sólo lo previsto al efecto en el citado art. 27, sino también el derecho a la información reconocido por el art. 4 de la ley 24.240, privando a su vez al demandante de la posibilidad de exigir una nueva resolución en los términos que establece el referido art. 27. Puntualizó, asimismo, que el citado comprobante tampoco fue exhibido al perito contador, lo que tornaba operativos los apercibimientos previstos en los arts. 388 y 163, inc. 5° del Código Procesal a la luz de lo dispuesto el 8/8/2023 (fs. 204).

Por otra parte, el pronunciamiento apelado consideró



que la negativa de las demandadas frente a la impugnación del consumo, se había centrado únicamente en alegados niveles de seguridad con que cuentan las tarjetas provistas de un chip, y que en ello se agotó la defensa pues el perito en informática tampoco pudo constatar que la operación en cuestión hubiese sido efectuada mediante la lectura del chip de una tarjeta, dado que “...la base de los datos de contracargos no estaba disponible...” al momento de la realización del peritaje. A su vez, indicó que en el marco del presente juicio debieron tanto la emisora como la procesadora de los datos de la tarjeta acreditar de manera fehaciente que, tratándose de tarjetas con esa tecnología, era imposible la existencia de clonación u otra maniobra fraudulenta, pero que ello tampoco fue cumplido.

Como elemento coadyuvante, la señora jueza refirió que quedó acreditado en el expediente que, al tiempo de la generación de la operación, el demandante se encontraba en una ciudad distante de aquélla en la cual habría tenido lugar y pronto a abordar un avión (v. prueba informativa American Airlines Inc., incorporada el 25/8/2023, fs. 208).

En otros ordenes de ideas, el fallo apelado: I) desestimó la defensa opuesta por Banco BBVA Argentina S.A. relativa a que únicamente a Prisma Medios de Pago S.A.U. le competía realizar las averiguaciones pertinentes ante el proveedor del bien o servicio para resolver el cuestionamiento o reclamo de que se tratase, recordando que, sin perjuicio de la intervención de la administradora como procesadora de datos, lo cierto era que la impugnación debía ser efectuada por el titular de la tarjeta ante aquélla entidad bancaria, la que -a su vez- era quien en última instancia decidía si se hacía o no lugar a la impugnación; II) enfatizó que, existiendo entre el actor y las demandadas una relación de consumo, éstas debieron producir la prueba que diera cuenta de la versión de los hechos que sostuvieron, esto así, máxime en virtud de lo previsto por el art. 53 de la ley



24.240; lo que tampoco fue cumplido; y III) fundó la responsabilidad que le atribuyó no solo al banco codemandado sino también a la administradora del sistema, en la interconexión habida entre los diversos contratos que subyacían en el negocio jurídico de tarjeta de crédito, en el cual todos los contratos individuales que vinculaban a cada una de las partes (usuarios, comercios, administradora y entidad financiera) integraban un sistema que generaba efectos incluso frente a los demás integrantes del negocio; y señaló que no podía deslindarse el grado de responsabilidad de cada una de las intervinientes, por lo que, habiendo quedado probada la antijuridicidad de la actuación de ambas codemandadas, deberían proceder al reintegro referido en el considerando 1º de este voto, de conformidad con lo previsto por el art. 40 de la ley 24.240 y el art. 1737 del CCyC.

Empero, sobre tales concluyentes argumentos nada dijo la entidad bancaria apelante, lo cual sugiere, ni más ni menos, la ausencia de una crítica concreta y razonada del fallo apelado o, lo que es lo mismo decir, el incumplimiento a la carga técnica de fundamentación exigida por el art. 265 del Código Procesal.

En las condiciones expuestas y ponderando especialmente que la entidad bancaria demandada guardó completo silencio en su memorial acerca de la incidencia que en la resolución del pleito tuvo el inadecuado cumplimiento por aquélla de lo previsto por el art. 27 de la ley 25.065, no queda más que declarar la parcial deserción de su recurso de apelación.

Bien sabido es, en efecto, que por imperio del art. 265 del Código Procesal, la expresión de agravios debe constituir una crítica frontal, concreta y argumentada que trate de demostrar los errores que se le atribuyen al pronunciamiento recurrido en lo fáctico o en lo jurídico (conf.



Colombo, C., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación anotado y comentado*, Buenos Aires, 1975, t. I, p. 445;

Kielmanovich, J., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación comentado*, Buenos Aires, 2005, t. I, p. 446 y ss.). De tal suerte, en ausencia de razones que desvirtúen lo argumentado en el fallo apelado, no cabe sino entender que se ha incumplido la carga procesal indicada, procediendo la deserción del recurso (art. 266 del código de rito; Alsina, H., *Tratado teórico práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial*, Buenos Aires, 1942, t. II, p. 680, ap.“e”; Costa, A., *El recurso ordinario de apelación en el proceso civil*, Buenos Aires, 1950, p. 156, no 93; Ibáñez Frocham, M., *Tratado de los recursos en el proceso civil*, Buenos

Aires, 1963, p. 193; Fassi, S., *Código Procesal Civil y Comercial de la*

Nación, comentado, anotado y concordado, Buenos Aires, 1978, t. I, ps. 719/720, no 1642; Palacio, L., *Derecho Procesal Civil*, Buenos Aires, 1986, t. V, ps. 266/268, n° 599; Acosta, J., *Procedimiento civil y comercial en segunda instancia*, Santa Fe, 1981, t. I, p. 211/212; Rivas, A., *Tratado de los recursos ordinarios*, Buenos Aires, 1991, t. II, ps. 473/475, n° 208; Highton, E. y Areán, B., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación – Análisis doctrinal y jurisprudencial*, Buenos

Aires, 2006, t. V, p. 241; CNCom. Sala E, 9/4/2024, “Podrecca, Paola Karina c/ Banco Itaú Argentina S.A. s/ ordinario”, voto del suscripto como juez subrogante)

5°) A continuación cabe dar respuesta conjunta al primer y al segundo agravio expresados por Prisma Medios de Pago S.A.U., dada su unidad temática.

En aquéllos la entidad administradora critica la



sentencia de grado por haber considerado que las demandadas no dieron cumplimiento a las previsiones de la ley 25.065. Sostiene que, ante el desconocimiento del consumo generó, a través de Banco BBVA Argentina S.A., un crédito provisorio para que, mientras se efectuaba el análisis de la impugnación, no se viera afectado el límite en el uso de la tarjeta de crédito del actor; que “...dentro del plazo establecido en la ley 25.065 el BBVA le brindó la respuesta de su desconocimiento...”; que mal pudo reprocharle la sentencia apelada la falta de acompañamiento del cupón de la compra en tanto el consumo fue efectuado en un comercio en el exterior al cual su parte no le brindaba servicio alguno y con el cual no tenía relación de ningún tipo; que la operación fue realizada por medio del chip “*contactless*”, lo cual hace que ya en muchos lugares no sea necesario para el comercio solicitar la firma del cliente; y que no fue probado que la operación cuestionada hubiese sido realizada en la Ciudad de México, siendo que aquélla en realidad tuvo lugar en Playa de Carmen, esto es, una ciudad distante a sólo 45 minutos en auto de la ciudad de Cancún donde dijo haber estado el actor en dicho momento.

Veamos.

(a) Fue referida por la sentencia de grado y por este voto (considerando 4º) la responsabilidad que a ambas demandadas les cabe en el marco del sistema de tarjeta de crédito frente al titular, de conformidad con lo previsto por el art. 40 de la ley 24.240.

(b) Sentado lo anterior, cabe comenzar por puntualizar que la generación de un crédito a favor del actor, en el contexto en cuestión, no implicó más que el cumplimiento de lo dispuesto por el art. 28 de la ley 25.065, que prevé que mientras dure el procedimiento de impugnación de un consumo el emisor de la tarjeta de crédito no podrá impedir ni dificultar su uso ni el de sus adicionales, siempre y cuando no se



supere el límite de compra, pudiendo sólo exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados del resumen. En orden a ello, mal sirve como argumento para desdibujar la responsabilidad que le imputó la sentencia de grado.

(c) Por otro lado, surge de las constancias de la causa que, frente a la impugnación del consumo efectuada por el actor, la emisora de la tarjeta se limitó a desestimarla expresando que el reclamo había sido analizado por “Visa” y que su dictamen era desfavorable (v. fs. 67). Esto resultó a todas luces insuficiente frente a lo expresamente previsto por el art. 27 de la ley 25.065 en cuanto a que, en dicho supuesto, la emisora del plástico deberá “...*explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación*”. En tal marco, si bien no resultaba ineludible el acompañamiento del cupón respectivo, mínimamente debieron brindarse los fundamentos que sustentaron el rechazo de la impugnación.

Por lo demás, cae en saco roto lo argumentado en relación a que la entidad administradora no pudo obtener el cupón y en cuanto a que aquél pudo ser emitido sin haber sido -necesariamente- firmado por el titular de la tarjeta de crédito, dado que la operación fue efectuada por medio del chip *contactless*. Ello es así, en primer lugar, en razón de que esto último no fue acreditado pues, como ya se dijo, el perito en informática no pudo consultar la base de contracargos para verificar si la operación cuestionada había sido efectuada con la lectura del chip de la tarjeta en tanto dicha base no estaba disponible en el horario en que se efectuó el peritaje (v. respuesta al punto “c” propuesto por Prisma Medios de Pago S.A.U., ps. 14/15 del informe). Y, en segundo lugar, pues conforme ya ha sido precisado por esta alzada mercantil, Prisma Medios de Pagos S.A.U. es quien se encontraba en mejores condiciones de acreditar la existencia del comprobante del consumo



cargado en la tarjeta de crédito del actor (véase el voto del juez Garibotto en el fallo dictado por la CNCom. Sala D, en la causa “Iturbide, Mónica Mabel c/ Prisma Medios de Pago S.A. y otro s/ ordinario”, sentencia del 30/8/2022). En efecto, tal como allí fue señalado, al tratarse de una relación de consumo, correspondía que los proveedores cumplieran con el deber de colaboración establecido en el art. 53 de la ley 24.240 (t.o. por ley 26.361), cuyo párrafo 3° establece que *“los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio”*. Es que son dos las cargas que ese dispositivo impone en cabeza del proveedor: la primera, aportar al proceso todos aquellos elementos que obren en su poder, y la segunda, prestar toda la colaboración necesaria para esclarecer el asunto. Ni una ni la otra fueron cumplidas en el caso, pues el cupón no fue acompañado, ni se facilitó la comprobación por el perito en informática de que la operación hubiera sido efectuada del modo denunciado por las demandadas.

Así, encuadradas las relaciones de las partes dentro del ámbito del derecho del consumo, debe aplicarse el indicado art. 53, que, en lo que aquí interesa, modifica lo dispuesto en materia de distribución de cargas probatorias por el art. 377 del Código Procesal en cuanto esta norma pueda entenderse opuesta a aquélla (conf. CNCom. Sala D, 6/8/2019, “Eyharchet, Diego Eduardo C/ Albens S.A. y otro s/ordinario”; íd., Sala C, 13/12/2012, “Maciñeiras Martínez, Roxana c/ Francisco Osvaldo Díaz S.A. y otro s/ ordinario”).

(d) La administradora del sistema de tarjeta de crédito critica que se haya tenido por probado que la operación fue efectuada en la Ciudad de México cuando, según sostiene, en realidad aquélla fue realizada en Playa del Carmen, localidad ésta que se encuentra más cerca del



lugar donde el actor dijo encontrarse al tiempo de cargarse el consumo (Cancún).

Mas lo cierto es que ello no fue acreditado en autos, pues -contrariamente a lo señalado- no surge del peritaje en informática que el consumo hubiese sido generado en la ciudad invocada por la apelante, sino simplemente en México (v. respuesta al punto “b” propuesto por dicha parte, p. 15 del peritaje, fs. 211/218).

Más allá de eso y aún en el caso de que se aceptara la hipótesis planteada por Prisma Medios de Pago S.A.U., lo cual no es el caso, ello de todos modos resultaría insuficiente para socavar las conclusiones a las que se arribó en los apartados precedentes “a”, “b” y “c”, por lo que la responsabilidad que le atribuyó a dicha parte la sentencia de grado se mantiene incólume.

6º) Ambas codemandadas se alzan contra la admisión de la indemnización concedida por el daño moral que dijo haber padecido el demandante en razón de los hechos que dieron causa al inicio del presente juicio (2º agravio de Banco BBVA Argentina S.A. y 3º de Prisma Medios de Pago S.A.U.).

La entidad bancaria sostiene que la condena por el daño en cuestión habría sido fundada en las gestiones infructuosas que la sentencia consideró que tuvo que efectuar el actor frente al consumo que se cargó a su tarjeta de crédito; pero afirma que a su parte no le cabe responsabilidad alguna por ello. A su vez, insiste con lo ya argumentado en punto a que su parte intervino en la operatoria únicamente en su condición de entidad emisora de la tarjeta de crédito, que el consumo había sido efectuado en el extranjero y *“...que resultaba exclusiva competencia de Prisma en su calidad de ‘la procesadora de los datos de la tarjeta’ la*



investigación del hecho denunciado por el aquí actor en relación con un consumo -reitero- realizado en el extranjero... ”.

La administradora sustenta su queja en que su parte no incumplió la normativa que rige el asunto y en que no fue acreditado el daño moral alegado.

Todos los argumentos expresados por Banco BBVA Argentina S.A. ya han sido desestimados en el considerando precedente 4º, por lo que cabe remitir a lo allí expresado al respecto y rechazar, por consiguiente, el agravio en cuestión.

En cuanto a lo alegado por Prisma Medios de Pago S.A.U., cabe señalar que el incumplimiento por las demandadas del procedimiento previsto por la ley 25.065 para el supuesto de que el titular de la tarjeta de crédito impugne un consumo, como aconteció en el caso, ha quedado comprobado según lo ya expuesto en el presente voto (considerandos 4º y 5º), así como la consiguiente responsabilidad que por ello les cabe a ambas.

Por lo demás, la queja levantada por la entidad administradora no se hace cargo de los fundamentos dados por la sentencia apelada para acceder al pedido de indemnización por el daño moral padecido. Esto es, por un lado, la ponderación de las gestiones que debió efectuar el consumidor para obtener la admisión de la impugnación del cargo que había efectuado, lo que resultó infructuoso como se vio; y por el otro, la actitud asumida por las demandadas en el presente juicio al aportar la prueba necesaria para el esclarecimiento de los hechos debatidos.

En las condiciones precedentemente expuestas, no cabe sino juzgar que ha incurrido tal codemandada en el incumplimiento de formular ante esta Alzada una crítica concreta y razonada de la sentencia



recurrída en el aspecto indicado, debiendo calificarse su recurso, por ello, como parcialmente desierto (arts. 265 y 266 del Código Procesal).

7º) El demandante cuestiona el decisorio de grado por haber desestimado la aplicación de la multa prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240.

Esta Alzada ha destacado en varias ocasiones (CNCom. Sala D, causas "Castañón Alfredo José c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario", sentencia del 9/4/2012; "Errico, Néstor Omar y otro c/ Galeno S.A. s/ ordinario", sentencia del 28/6/2012; "Liberatore, Lydia c/ Banco Sáenz S.A. s/ ordinario", sentencia del 31/8/2012; "Quiroga Lavie, Humberto c/ Standard Bank Argentina S.A. s/ ordinario", sentencia del 4/2/2013; entre muchas otras), que la aplicación de la multa civil de que se trata tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de particular gravedad (CNCom., Sala A, 9/11/2010, "Emagny S.A. c/ Got SRL y otro s/ ordinario"; Stiglitz, R. y Pizarro, R., *Reformas a la ley de defensa del consumidor*, LL 2009-B, p. 949; Nallar, F., *Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes*, LL 2009-D, p. 96; Brun, C., *Los llamados daños punitivos en la nueva Ley de Defensa del Consumidor*, DJ 2008-II, p. 369; Furlotti, S., *Los daños punitivos: sentido y alcance del art. 52 de la ley 24.240*, LL Gran Cuyo 2010, octubre, p. 819), en los que el sujeto hubiera actuado con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones "legales o contractuales con el consumidor" mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (conf. Trigo Represas F., *La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor*, LL del 3/5/2010; Colombes, F., *Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor*, LL 2008-E, p. 1159;



Rua, A., *El daño punitivo en la reforma de la ley de defensa del consumidor*, LL 31/7/2009; Elías, A., *Daño punitivo: derecho y economía en la defensa del consumidor*, en la obra de Ariza, A. [coordinador], “La reforma del régimen de defensa del consumidor por la ley 26.631”, Buenos Aires, 2009, p. 141, espec. p. 153; Picasso S. y Vázquez Ferreyra R., ob. cit., t. I, p. 625 y sus citas).

Las consideraciones precedentemente expuestas, en tanto remiten a la exigibilidad de dolo o culpa grave, parecerían indicar, en una primera lectura, que en materia de responsabilidad contractual la aplicación de la multa prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240 solamente tendría cabida en los supuestos en que aquélla tuviese base subjetiva y que, por el contrario, no podría ella justificarse en hipótesis como la de autos de responsabilidad contractual objetiva según lo dispuesto por el citado art. 40 de la ley 24.240, en los que se prescinde de la idea de dolo o culpa como factor de atribución.

Esa primera lectura, empero, no sería correcta. Es que, en los casos de responsabilidad contractual objetiva referentes a incumplimientos de obligaciones de resultado, el desplazamiento o prescindencia del factor subjetivo de imputación (dolo o culpa) se justifica, no porque tal factor no exista, sino porque en tal tipo de obligaciones carece de interés y queda fuera de la cuestión en razón de que la prestación tenía por meta un objetivo concreto, determinado (conf. Trigo Represas, F. y López Mesa, M., *Tratado de la Responsabilidad Civil*, Buenos Aires, 2005, t. II, ps. 146/147). En otras palabras, aunque existan conductas subjetivamente culpables (*vgr.* en el caso no cumplido adecuadamente la manda del art. 27 de la ley 25.065), o incluso si ellas no existieran, la responsabilidad contractual nace de modo objetivo a partir de la no obtención del resultado prometido, esto es, con la simple verificación del



incumplimiento y con abstracción de que el obligado haya obrado con culpa o sin ella, sin que incluso exista posibilidad de demostrar la no culpa (conf. Pizarro, R. y Vallespinos, C., *Tratado de Obligaciones*, Buenos Aires – Santa Fe, 2017, t. I, p. 616;

Bueres, A, *El acto ilícito*, Buenos Aires, 1986, p. 59; Lorenzetti, R., *Tratado de los Contratos –Parte General*, Buenos Aires - Santa Fe, 2004, p. 613).

Mas semejante desplazamiento o prescindencia del factor subjetivo tiene sentido y se justifica pura y exclusivamente a los efectos de fijar la imputación objetiva del incumplimiento en cabeza del obligado a la prestación de resultado y al solo fin de establecer, en el marco de su responsabilidad contractual, el deber resarcitorio que le competa, pero no a otros efectos jurídicos distintos a este último que se gobiernan por pautas o presupuestos diversos, tal como ocurre con la aplicación de la multa prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240.

De ahí que correctamente se haya podido afirmar que los supuestos de responsabilidad contractual objetiva vinculados a obligaciones de seguridad o resultado, exigen en cuanto a la aplicación de la multa del art. 52 bis de la ley 24.240 un reproche de tipo subjetivo (conf. O'Reilly, M., *La obligación de seguridad bancaria. Cajas de seguridad. Seguridad en la información*, en la obra de Kabas de Martorell, M., “Tratado de Derecho Bancario”, Santa Fe, 2012, t. III, p. 37, espec. p. 86).

En el caso, la actora no invocó al demandar la presencia de una conducta dolosa, pero sí hechos compatibles con la presencia de una culpa grave o grosera negligencia, esto es, el haber desestimado la impugnación del consumo efectuada por el titular sin dar explicación alguna, la falta de solución del asunto pese a la cantidad de *e-mails* intercambiados entre aquél y la entidad bancaria, y el haber transitado las audiencias ante el COPREC y en mediación, teniendo que finalmente



promover y transitar el presente juicio para recién con el dictado de la sentencia lograr que se hiciera lugar a su reclamo.

Pues bien, de acuerdo a las constancias de la causa, cabe interpretar que efectivamente la conducta de las aludidas demandadas ha tenido la connotación de una culpa grave o grosera negligencia, ponderando que no se ha dado una explicación plausible acerca de por qué no obstante haber el actor hecho una fundada impugnación del consumo relacionado con la tarjeta de crédito Visa, no tuvo una respuesta que se ajustase a las previsiones de la ley respectiva. A lo anterior todavía cabe añadir, como señala el demandante en el memorial, que la administradora no puso a disposición del perito en informática la totalidad de la información necesaria para elaborar el peritaje (v. respuesta al punto “c” propuesto por dicha parte, ps. 14/15, fs. 211/218) y que ninguna de las demandadas cumplió con lo propio en relación al perito contador, lo que derechamente frustró la confección del informe respectivo; no acreditaron que -como había sostenido cada una en su contestación de demanda- la operación hubiese sido efectuada mediante la utilización del chip con el que contaba la tarjeta, ni que ello hubiera brindado medidas de seguridad suficientes; y no acompañaron el cupón de la operación impugnada al tiempo de responder a la impugnación efectuada por el titular ni el marco del presente juicio.

Ello muestra un comportamiento, como se ha dicho, groseramente negligente que evidencia, de manera notoria, cómo las demandadas pusieron el acento en la protección de su propio interés, lo cual es inadmisibles máxime desde la perspectiva de la responsabilidad profesional implicada (conf. Spanghero, M., *El daño punitivo como sanción a las malas prácticas bancarias*, DCCyE, año 1, n° 2, noviembre 2010, p. 73 y ss.).

Sentado lo anterior en cuanto implica admitir la procedencia de la multa solicitada, corresponde determinar su cuantía.



El *quantum* de la sanción prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, no puede ser sino prudencial y fundarse, como lo expresa esa norma, en una graduación que tenga en cuenta “...*la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan...*”.

En ese orden de ideas, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc. (conf. Molina Sandoval, C. y Pizarro, R., *Los daños punitivos en el derecho argentino*, DCCyE, año 1, n° 1, setiembre 2010, p. 65, cap. VI; Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R., ob. cit., t. I, p. 627; Tinti, G. y Roitman, H., *Daño punitivo*, RDPC, t. 2012-1 [Eficacia de los derechos de los consumidores], ps. 218/219; Ghersi, C. y Weingarten, C., *Tratado Jurisprudencial y Doctrinario – Defensa del Consumidor*, Buenos Aires, 2011, t. I, p. 638); todo ello apreciado con un criterio severo a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor (conf. Elías, A., ob. cit., p. 154).

Pues bien, desde la perspectiva de lo expuesto, ponderando los elementos de juicio obrantes en autos en cuanto son pertinentes cabe condenar solidariamente a las demandadas a pagar al actor la suma de \$ 1.500.000 en concepto de daño punitivo, de acuerdo a lo previsto por el art. 52 bis de la ley 24.240 (art. 165, tercer párrafo, del Código Procesal).

8º) En su primer agravio, el actor cuestiona que la



sentencia de grado haya autorizado a las demandadas a cumplir con la condena de la suma adeudada en dólares mediante el pago de pesos. Ello así, en atención a lo actualmente previsto por el art. 765, CCyC (modif. por decreto n° 70/2023, B.O. 21/12/2023). En subsidio, solicita que se establezca la utilización de un tipo de cambio que le permita adquirir los dólares “...mediante cualquiera de los mecanismos legales vigentes (Dólar MEP o CCL)...”.

Inicialmente ha de señalarse que lo dispuesto por la juez de grado en el sentido de admitir que el monto de condena expresado en dólares fuese abonado en pesos resultó ajustado a derecho. Ello así, en tanto los hechos enjuiciados resultan anteriores a la modificación del art. 765 del CCyC dispuesta por el art. 250 del decreto n° 70/2023 (B.O. 21/12/2023), siendo por tanto el texto anterior el aplicable al caso de autos, atento lo previsto por el art. 7 del CCyC (conf. CNCom. Sala D, 9/5/2024, “Marbia S.A. s/ concurso preventivo”).

En lo que respecta al tipo de cambio, tampoco le cabe reproche alguno a lo decidido por la sentencia de grado, dado que ello se ajustó a lo expresamente solicitado en la demanda donde se pidió que se ordene a las demandadas a proceder a “...La restitución de los US\$ 543,88 o su equivalente en pesos conforme tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina a la fecha de pago de los mismos” (capítulo IV.a.1).

Así, la petición introducida recién en el memorial del actor no es de recibo, ya que -sin entrar a juzgar sobre la corrección o no de lo juzgado en la instancia de grado- no tienen los jueces facultades para condenar a algo distinto de lo peticionado, sin agraviar el derecho de defensa (art. 18 de la Constitución Nacional). Lo contrario implica fallar *extra petita* excediendo el objeto de la demanda y la relación jurídico-procesal de la causa (CSJN, Fallos 344:2251). Es que la congruencia procesal impone a los jueces



y tribunales decidir de conformidad con las pretensiones deducidas, limitación esta última que es infranqueable en el terreno fáctico -congruencia objetiva- (CSJN, Fallos 337:1142), siendo claro, además, que la facultad que tienen los jueces de decidir el derecho aplicable, no les permite admitir una pretensión que no se encuentra controvertida entre las partes (CSJN, Fallos: 343:1657).

Por lo expuesto, cabe desestimar el agravio examinado.

9°) De otro lado, el demandante solicita que modifique la sentencia apelada en el sentido de disponer que los intereses sobre la suma reconocida en concepto de reparación del daño moral padecido se devenguen desde “...*el hecho ilícito que causó un daño...*” (tercer agravio); y en orden a disponer la capitalización de los intereses, de conformidad con lo previsto por el art. 770, inc. b, CCyC, tal como fue solicitado en la demanda (cuarto agravio).

En lo que atañe a la primera cuestión, cabe señalar que la lectura de la demanda evidencia que el actor solicitó que se dispusiera que los intereses sobre el capital de condena correspondiente al daño moral se devengasen desde que su parte reclamó “...*la restitución de las sumas a la demandada...*” (v. capítulo IV.c), por ser tal la fecha de producción del daño.

En orden a ello, de conformidad con lo previsto por el art. 1748, CCyC, cabe acceder a lo solicitado con tal alcance, por lo cual los intereses sobre tal daño extrapatrimonial habrán de correr desde el día 1/7/2022 (v. captura de pantalla obrante en la p. 12 del peritaje en informática, fs. 211/218), hasta el efectivo pago.

Por lo demás, también surge del escrito inaugural



que el demandante reclamó la capitalización de los réditos devengados en relación a los montos expresados en dólares cuya restitución solicitó y sobre los montos de condena en concepto de daño moral y daño punitivo, en los términos del art. 770, inc. b, del CCyC (capítulo IV.c, *in fine*). En orden a ello, atento lo expresamente previsto por la normativa invocada, con tales alcances cabe acceder a lo solicitado, en el sentido de disponer la capitalización de las sumas correspondientes a dichos conceptos por única vez en la fecha de la notificación de la demanda.

10°) La entidad bancaria codemandada se agravia de que se haya condenado a su parte a responder en forma solidaria junto a la entidad administradora por la condena impuesta, en tanto señala que el art. 828 del CCyC prevé que la solidaridad no se presume (tercer agravio).

Pocas palabras bastan para desestimar la queja en cuestión.

Es que, conforme ha quedado establecido, las demandadas resultan responsables frente al actor de conformidad con lo previsto por el art. 40 de la ley 24.240, la cual establece expresamente, en su segundo párrafo, la solidaridad de todos los miembros de la cadena de producción y comercialización de un producto o servicio. De modo tal que la condena solidaria no se ha fundado en presunción alguna, sino que por el contrario se ha sustentado en lo previsto por la ley aplicable al caso de autos.

Por lo expuesto, cabe desestimar el agravio *sub examine*.

11°) Por último, cabe disponer sobre las costas del juicio.

(a) En relación a las expensas de primera instancia,



se tendrá en cuenta lo previsto por el art. 279 del Código Procesal y así también se ponderará la apelación de Banco BBVA Argentina S.A., mediante la cual se levanta contra lo decidido en dicha materia, criticando que la sentencia le haya impuesto la totalidad de las costas a las demandadas pese a que la demanda fue admitida sólo parcialmente y solicitando que, en el caso de que no se haga lugar a los agravios que expresa, se distribuyan aquéllas entre las partes teniendo en cuenta la medida en la que prosperó la demanda (cuarto agravio).

Como ocurre en la mayoría de los sistemas procesales y como lo sostiene la doctrina clásica, la imposición de costas se funda en el criterio objetivo del vencimiento (conf. Chiovenda, G., *Principios de derecho procesal civil*, Madrid, 1925, t. II, p. 404; Alsina, H., *Tratado teórico práctico de derecho procesal civil y comercial*, Buenos Aires, 1942, t. II, p. 472).

Este criterio ha sido adoptado también, como principio, en la ley procesal vigente (art. 68 del Código Procesal; Palacio, L. y Alvarado Velloso, A., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, explicado y anotado jurisprudencial y bibliográficamente*, Buenos Aires - Santa Fe, 1989, t. III, p. 85), lo que implica que el peso de las costas debe ser soportado por quien provocó una actividad jurisdiccional sin razón suficiente (conf. Fassi, S., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado*, Buenos Aires, 1978, t. I, p. 266, no 623).

Correlativamente, la exención de costas al vencido reviste carácter excepcional, pues como regla no es justo que el triunfador se vea privado del resarcimiento de los gastos que ha debido hacer para lograr que se le reconozcan sus derechos (conf. CNCom. Sala D, causa n° 9888/02 “Srebro, Brenda c/ Red Cellular SA y otro”, sentencia del 21/10/2006;



CNFed. Civ. Com. Sala III, 13/12/91, “Antorcha Cía. de Seg. SA c/ buque Monte Rosa”, LL 1992-C, p. 155).

En orden a lo expuesto y dado que, considerando el resultado de los recursos interpuestos, la sentencia habrá de ser revocada parcialmente, en el sentido de que la demanda habrá de progresar en su totalidad, cabe desestimar el agravio examinado y mantener la imposición de las costas del juicio efectuada a cargo de las demandadas.

(b) En lo que respecta a las costas de segunda instancia, las devengadas por el recurso del actor, serán impuestas a las demandadas.

Es que la noción de vencido a los efectos de decisión sobre las expensas del juicio, ha de ser fijada con una visión sincrética del juicio, y no por análisis aritméticos de las pretensiones y los resultados. Con tal base, es procedente que las costas sean impuestas íntegramente a la parte que se opuso negando la procedencia de la pretensión pues, aunque el pedido fuera exagerado cuantitativamente, la litis resultó igualmente necesaria al no haber la parte demandada pagado aquello procedente (conf. CNCom. Sala D, 30/7/82, LL 1982-D, p. 465; íd. Sala D, causa n° 43.072 “Toledo, Rolando de Carmen c/ Navarro, Miguel Ángel s/ ordinario”, sentencia del 10/4/2007; íd. Sala D, 3/10/2007, “Ferreira Edgardo Leopoldo c/ BBVA Banco Francés S.A. s/ ordinario”; íd. 5/6/08, “Gaggero, Mercedes Anselma c/ Banco Patagonia Sudameris S.A.”; 8/3/2010, “Driollet, César Augusto c/ Village Cinemas S.A.”; 7/6/2018, “Barbeito, Gabriel Fernando c/ Círculo de Inversores de Ahorro p/f Determinados S.A. y otro s/ ordinario”; íd. 1/9/2018, “Cellular Net S.A. c/ Telecom Personal S.A.”; 17/12/2019, “Verdaguer, Alejandro César y otro c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. y otro s/ordinario”; etc. Morello, A., *Códigos Procesales en lo Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación, comentados y anotados*, La



Plata-Buenos Aires, 1985, t. II-B, p. 112; Highton, E. y Areán, B., *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, concordado con los códigos provinciales. Análisis doctrinal y jurisprudencial*, Buenos Aires, 2004, t. II, p. ps. 60/61).

De su lado, cada codemandada cargará con las costas de su propio recurso, dada su condición de vencidas (art. 68, primera parte, del Código Procesal).

12°) Por lo expuesto, propongo al acuerdo: a) declarar parcialmente desiertos los recursos de las demandadas; b) revocar parcialmente la sentencia apelada en los términos que surgen de los considerandos 7° y 9°; y c) imponer las costas de ambas instancias conforme a lo expuesto en el considerando 11°.

Así voto.

El señor juez Gerardo G. Vassallo adhiere al voto que antecede.

Concluida la deliberación los señores Jueces de Cámara acuerdan:

I) Declarar parcialmente desiertos los recursos de las demandadas.

II) Revocar parcialmente la sentencia apelada en los términos que surgen de los considerandos 7° y 9° del voto que abrió el acuerdo, y confirmarla en lo demás que fue materia de apelación.

III) Imponer las costas de ambas instancias conforme a lo expuesto en el considerando 11° del citado voto.

IV. Diferir la regulación de los honorarios



profesionales correspondientes a la instancia de revisión, para después que sean fijados los de primera instancia.

V. Hacer saber que intervienen exclusivamente los suscritos como jueces subrogantes en las vocalías n° 13 y 14, encontrándose vacante la vocalía n° 15 (art. 109 del RJN).

Con lo que termina este Acuerdo, que firman electrónicamente los Señores Jueces de Cámara, en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°). Agréguese en el libro n° 45 de Acuerdos Comerciales, Sala "E", en soporte papel, copia certificada de la presente. GERARDO G.

VASSALLO y PABLO D. HEREDIA. Ante mí: FRANCISCO J.

TROIANI. Es copia del original que ha sido firmado electrónicamente y que obra incorporado al Sistema de Gestión Judicial "Lex 100".

FRANCISCO J. TROIANI

SECRETARIO DE CÁMARA

Buenos Aires, 25 de febrero de 2025.

Y VISTOS:

Por los fundamentos del acuerdo precedente se resuelve:

- I) Declarar parcialmente desiertos los recursos de las demandadas.
- II) Revocar parcialmente la sentencia apelada en los



términos que surgen de los considerandos 7° y 9° del voto que abrió el acuerdo, y confirmarla en lo demás que fue materia de apelación.

III) Imponer las costas de ambas instancias conforme a lo expuesto en el considerando 11° del citado voto.

IV. Diferir la regulación de los honorarios profesionales correspondientes a la instancia de revisión, para después que sean fijados los de primera instancia.

V. Hacer saber que intervienen exclusivamente los suscritos como jueces subrogantes en las vocalías n° 13 y 14, encontrándose vacante la vocalía n° 15 (art. 109 del RJN).

Notifíquese a las partes al domicilio electrónico o, en su caso, en los términos del CPr. 133 y la Acordada C.S.J.N. 3/2015, pto. 10. Comuníquese (cfr. Acordada C.S.J.N. N° 15/13).

Agréguese en el expediente en soporte papel copia certificada de la presente sentencia. Oportunamente, devuélvase sin más trámite.

La firma electrónica se formaliza en virtud de lo establecido en la Acordada C.S.J.N. N° 12/2020 (arts. 2°, 3° y 4°).

GERARDO G. VASSALLO

PABLO D. HEREDIA

FRANCISCO J. TROIANI

SECRETARIO DE CÁMARA

