



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

En Buenos Aires a los treinta y un días del mes de julio de dos mil veinticuatro, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer los autos “**BRAVO ROMAN ANTONIO C/ BANCO MACRO SA S/ ORDINARIO**” EXPTE. N° COM 2037 /2019; en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: [Vocalía 16, Vocalía 17 y Vocalía 18](#). Dado que la Vocalía N° 18 se halla actualmente vacante, intervendrán la Dra. Alejandra N. Tevez y el Dr. Ernesto Lucchelli (art. 109 RJN).

Se deja constancia que las referencias de las fechas de las actuaciones y las fojas de cada una de ellas son las que surgen de los registros digitales del expediente.

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

¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de [fs. 220/229](#)?

**La Sra. Juez de Cámara Dra. Alejandra N. Tevez dice:**

### **I. Antecedentes de la causa**

a. A [fs. 1/37](#), **Román Antonio Bravo** (en adelante “**Bravo**” o “**el actor**” indistintamente) inició demanda contra **Banco Macro SA** (en adelante “**el banco**” o “**la demandada**” indistintamente), por daños y perjuicios y costas.

Relató que en el año 2016 lo contactó telefónicamente una promotora telemarketer en nombre del Banco Macro quien le expresó que conforme su base de datos y los antecedentes intachables que poseía a nivel financiero, lo ofrecía una tarjeta de crédito mastercard gold sin costo alguno de renovación y/o mantenimiento con un límite de crédito que superaba ampliamente sus ingresos mensuales.

Refirió que combinaron fecha y hora para que retirara un cadete de su domicilio las copias simples de su documentación personal a los fines de “armar la carpeta de crédito”, lo que ocurrió en la oportunidad convenida. Se le informó entonces que el plástico llegaría en días venideros, pero ello nunca aconteció.



Explicó que igualmente comenzaron a llegar a su domicilio liquidaciones de consumos hechos con esa tarjeta que nunca recibió y que, en noviembre de 2016, llegó una liquidación con consumos hechos en ese período en República Dominicana por un total de U\$S 384,78.

Adujo que los cargos eran en su mayoría en dólares estadounidenses hechos en República Dominicana por comisiones, cargos, mantenimientos, intereses, impuestos y/u otros conceptos, abultando los montos liquidados mes a mes.

Que, en virtud de ello -prosiguió- se presentó en el banco a fin de explicar lo acontecido y le informaron que se trataba de un error administrativo que iba a corregirse.

Dijo que en el mes de diciembre de 2016 no pudo concertar un crédito para la compra de materiales de construcción al intentar hacer la operación con la tarjeta de crédito otorgada por su empleador del Banco Patagonia, informándole esta institución que ello obedecía a problemas con el Banco Macro.

Explicó que, a raíz de ello, se dirigió al Banco Macro donde le hicieron llenar unas formas y le dijeron que en los próximos días le informarían al respecto.

Arguyó que en el mes de enero de 2017 el banco le reclamó la suma de \$ 7.002,78 por comisiones y otros conceptos contables y que en el mes de marzo adeudaba menos dinero, sin figurar en la liquidación pagos anteriores, pero sí transferencias hechas entre los meses de enero y febrero y que, en abril, figuraba saldo cero con distintas operaciones de sumas y restas.

Agregó que durante unos meses no recibió más liquidaciones y que en el mes de agosto de 2017 le llegaron nuevamente cuentas de comisiones, ajustes y otros conceptos, ocurriendo ello hasta diciembre de 2017 por comisiones.

Adujo no poseer pasaporte y no haber salido nunca del país, lo que revela la poca transparencia de lo denunciado por el banco a su respecto.

Dijo que en octubre de 2017 presentó al banco la denuncia telefónica nº R-3654664 bajo la promesa de una solución, lo que no ocurrió.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

Afirmó que se lo incluyó en Veraz y en la nómina de incumplidores del BCRA y que a fines de octubre de 2017 le llegó un “plástico” -que devolvió- pese a ya encontrarse informado en las bases negativas crediticias y/o financieras.

Expuso que en esa oportunidad se le dio de baja conforme nota R-4070103 y que al mismo tiempo la Gerente de Servicios al Cliente del banco le hizo llegar a su domicilio una carta que indicaba como “referencia” reclasificación en la situación de deudor; y en la que se le informaba que con fecha 31.8.17 había sido “reclasificado” en la situación 05 – IRRECUPERABLE, en función de la mora en sus obligaciones con el banco. De allí que el 9.11.17 les remitió una carta documento de la que jamás tuvo respuesta y que transcribió.

Continuó relatando que a los pocos días fue a firmar como garante un contrato de locación, que se frustró al ser informado de que figuraba como deudor en las bases de datos de informes crediticios desde hacía varios meses.

Finalizó diciendo que ante ello realizó denuncias en defensa al consumidor y en sede penal y luego promovió la presente demanda.

Adujo haber sido perjudicado gravemente en su economía, en su honor, en su moral y en su salud. Solicitó la reparación por daño moral dejando librado al arbitrio judicial la determinación y cuantificación indemnizatoria.

Fundó en derecho su reclamo y ofreció prueba.

A [fs. 40](#) la actora dio cumplimiento con el CPr. 330 y precisó el monto reclamado en la suma de \$ 100.000.

**b. A [fs. 48/53](#) y [fs. 54/61](#), Banco Macro SA contestó demanda.**

Formuló una negativa genérica y luego pormenorizada de los hechos y reconoció los resúmenes de cuenta aportados.

Sostuvo que cumple el rol de banco emisor del plástico correspondiente a la tarjeta de crédito sobre cuyo sistema se explayó y dio su versión de los hechos.

Dijo que, tras el desconocimiento de los consumos, First Data en su carácter de administradora del sistema resolvió de manera favorable el reclamo del actor, por lo que ordenó su reverso tal como surge del



resumen de cuenta del 10.3.17. De allí que -adujo- mal puede haber sufrido el actor daño respecto a tal circunstancia.

Sostuvo que contrariamente a lo expuesto por su adversario, le entregó el plástico en tiempo y forma.

Dijo que no informó al actor en las bases crediticias y que ello surge del informe del BCRA y que, en todo caso, estaría dando cumplimiento a su deber como entidad financiera, resultando en consecuencia improcedente su reclamo.

Solicitó la desestimación del daño reclamado sobre lo cual se explayó. Citó jurisprudencia.

Ofreció prueba y fundó en derecho.

## **II. La sentencia de primera instancia**

La *a quo* dictó sentencia a [fs. 220/229](#).

Hizo lugar a la demanda y condenó a Banco Macro a pagar al actor la suma de \$ 200.000 con más intereses al 6% anual desde la mora acaecida el 10.11.17 con costas.

Para así decidir, la magistrada inicialmente estimó que existió una comunicación efectuada por la demandada en la que se informó la recalificación del actor y que éste recibió resúmenes de cuenta con consumos no efectuados por carecer de plástico por no haberlo recibido. Ello -prosiguió- generó la actividad que desplegó para realizar reclamos ante el banco demandado personalmente y ante defensa del consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Seguidamente, juzgó en relación a la reparación por daño moral pretendida que existen circunstancias que le permiten soslayar todo criterio restrictivo respecto de su aplicación.

Razonó que la tranquilidad en el espíritu de Bravo se ha visto afectada al tener que sumergirse en trámites tendientes a esclarecer el entuerto, el que hasta esa instancia no fue clarificado por la demandada, obligándolo a promover la demanda cuando un buen departamento de relaciones públicas hubiera podido solucionar el conflicto sin llegar a esta jurisdicción.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

Fijó el monto indemnizatorio en la suma de \$ 200.000 con más intereses a una tasa pura del 6% anual desde la mora que tuvo por acaecida al tiempo de la recepción de la carta documento -el 10.11.17-.

Finalmente impuso las costas a la demandada vencida.

### III. Los recursos

Apelaron el actor a [fs. 234](#) y la demandada en [fs. 238](#). Sus recursos fueron concedidos libremente a [fs. 235](#) y [fs. 239](#), respectivamente.

Los incontestados fundamentos del actor corren a [fs. 245](#).

En punto al recurso de la demandada, habiendo vencido el plazo para que exprese agravios (CPr. 259 *in fine*) sin que ello fuera concretado, corresponde declarar desierta la apelación incoada en [fs. 23](#), concedida libremente en [fs. 239](#) (CPr. 266).

A [fs. 247](#) se llamaron autos para dictar sentencia y a [fs. 248](#) se practicó el sorteo previsto en el CPr. 268.

### IV. Los agravios

Las quejas del actor se circunscriben al monto reconocido en concepto de daño moral.

### V. La solución

#### a. Aclaraciones preliminares

Diré que en atención a cuanto fuera juzgado en el veredicto de grado y dado el tenor de los agravios elevados por el actor, se encuentra firme en esta Alzada y con carácter de cosa juzgada que: i) existió una comunicación efectuada por la demandada por la que se anotició al actor su recalificación y éste recibió resúmenes de cuenta con consumos no efectuados por carecer de plástico por no hacerlo recibido, lo cual lo obligó a realizar distintos reclamos -ante el banco demandado personalmente y ante defensa del consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires-; ii) la tranquilidad espiritual de Bravo se vio afectada; y iii) el agravio moral que padeció debe ser reparado.

#### b. Daño moral



**b.1.** Se quejó el actor del monto reconocido en concepto de daño moral. Sostuvo que aquel resulta exiguo teniendo en consideración los serios y graves trastornos y perjuicios que el inescrupuloso obrar de la demandada le ocasionó durante años.

**b.2.** Tengo dicho en numerosos precedentes que el daño moral es un perjuicio que lesiona los bienes más preciados de la persona humana, al alterar el equilibrio de espíritu, la paz, la tranquilidad, la privacidad.

El agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (CNCom., Sala B, “Katsikaris A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros s/ ordinario”, del 12.8.86). No se reduce al *pretium doloris*, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (CNCom., Sala B, “Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo SA s/ sumario”, del 16.3.99).

Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado “modificaciones disvaliosas del espíritu” (v. Pizarro, Ramón Daniel - Vallespinos, Carlos Gustavo, “Instituciones de Derecho Privado”, Obligaciones, Hamurabi, Bs. As. 1999, t. 2, p. 641).

Esa modificación disvaliosa del espíritu -como claramente se hubiera definido, v. Pizarro, Daniel en “Reflexiones en torno al daño moral y su reparación”, JA del 17.9.86- no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, “Responsabilidad por Daños”, t. V, Rubinzal Culzoni, 1999, pags.53/4).

**b.3.** La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente.





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma.

Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso.

Los autores han sostenido que “se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC 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, “Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral”, LLC2013 (marzo), 133).

**b.4.** Bajo las premisas que refieren a la conceptualización del daño moral y ahora en punto a su prueba, el CCCN. 1744 dispone que “El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o surja de notorio de los propios hechos”.

Ello así, es posible inferir la existencia del perjuicio reclamado a partir del obrar antijurídico del banco demandado, el cual se tuvo por acreditado en el veredicto de grado y que -tal como lo señalé- llega a esta Alzada firme.

Sin perjuicio de ello, agregaré las siguientes consideraciones en torno a su procedencia y, en particular, al monto reconocido.

Ello así, referiré en primer lugar que los elementos aportados en la causa y sobre los que se pronunció la primer sentenciante, resultan contundentes a los fines del reconocimiento del menoscabo moral del demandante.

Surge de las declaraciones testimoniales brindadas por Berta Guillermina Abraham en [fs. 190](#) que el problema que padeció el actor nació a partir de una tarjeta que nunca recibió -hacia aproximadamente cinco años (v. respuesta a la segunda pregunta)-. De acuerdo con dichos de esta



testigo, Bravo se encontraba haciendo refacciones en su casa y, como consecuencia de lo ocurrido, debió “parar todo” (v. respuesta a la quinta pregunta).

Asimismo, el deponente Juan Domingo Romano atestiguó que el actor “le contó que quería sacar un préstamo pero estaba en el veraz” y que “sabe que era un problema con una tarjeta” (v. respuesta a la segunda pregunta de [fs. 199](#)). Expuso además haber acompañado al actor a una sucursal del Banco Macro en el barrio de Retiro en el año 2017 (v. respuesta a la pregunta cuarta), extremo coincidente con el relato de Bravo en cuanto a que fue en esa época que debió concurrir a la sucursal del banco demandado a fin de formular los reclamos.

Por lo demás, tiene dicho esta Sala que la sola inclusión injustificada de una persona en la base de datos de deudores del sistema financiero del BCRA por parte de una entidad bancaria especialmente calificada para esas cuestiones, comporta una situación lesiva que importa la reparación del agravio moral, en tanto resultan innegables las afecciones personales y los padecimientos causados en la tranquilidad anímica del agraviado en una situación como la descripta (conf. esta Sala, “Vázquez Conort María Luisa c/Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ ordinario”, del 27.12.11; “Rodríguez Marcelo Eduardo c/Banco de Galicia SA y otros s/ ordinario” del 21.8.12; Sanz Alicia c/ Banco Macro (Ex Banco Suquía) s/ ordinario del 30.9.14, entre mucho otros).

Desde dicha óptica se configura también el agravio moral que debe ser resarcido, sin que quepa sostener que tal descalificación pueda considerarse una molestia normal de la vida negocial (v. Sala C, en “La Loggia, Velia c/ Banco Itaú Argentina SA s/ ordinario”, del 2.5.01; “Martín, José Luis c/ Banco Roberts SA s/ ordinario”, del 22.12.99; “Rabinstein, Roberto Simón c/ Banque Nationale de París s/ ordinario”, del 5.3.04).

Bajo tales parámetros, considerando el obrar antijurídico del banco demandado y el comprobado menoscabo moral provocado al actor, teniendo en consideración la cuantificación de los daños vertida en la demanda (“...por monto indeterminado, dado que dejo al elevado criterio de





Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

V.S. su procedencia y cuantificación; máxime, por resultar en la especie dificultosa su justa determinación en forma exacta”; v. [demanda](#)), juzgo prudente elevar el quantum fijado en la instancia de grado.

En definitiva, dado que Bravo dejó a salvo su pretensión de recibir mayores daños si las constancias de la causa evidenciaban la existencia de un perjuicio mayor; propiciaré al Acuerdo de acuerdo a las facultades conferidas por el CPr. 165 elevar el monto reconocido a la suma de \$ 1.500.000.

En cuanto a los intereses, postularé fijarlos en el orden del 12 % anual conforme el temperamento adoptado por esta Sala en numerosos pronunciamientos (v. mis votos en “Peralta Marcelo Fabián c/ J.A. Argentina SA s/ ordinario” del 6.10.23, íd “Altamirano Halle Raúl Alejandro c/ Círculo de Inversores SA de ahorro p/f determinados s/ ordinario” del 16.5.24, entre otros) desde la fecha de mora establecida en el veredicto de grado.

### VI. Conclusión

Por los fundamentos expresados precedentemente, si mi voto fuera compartido por mi distinguido colega del Tribunal, propongo al Acuerdo: i) declarar desierto el recurso de apelación incoado por la demandada en fs. 238, concedido libremente en fs. 239 (CPr. 266); ii) admitir el recurso del actor y, en consecuencia, elevar el monto reconocido en concepto de daño moral a la suma de \$ 1.500.000 con más un interés puro del 12% anual desde la fecha de mora establecida en el veredicto de grado; y iii) imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

Así voto.

**Por análogas razones el doctor Lucchelli adhiere al voto que antecede.**

Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores:

**Ernesto Lucchelli**

**Alejandra N. Tevez**

Fecha de firma: 31/07/2024

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, PRESIDENTE DE LA SALA F

Firmado por: MARIA EUGENIA SOTO, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#33127407#420084361#20240731075743879

**María Eugenia Soto**  
**Prosecretaria Letrada de Cámara**

Buenos Aires, 31 de julio de 2024.

**Y Vistos:**

I. Por los fundamentos expresados en el Acuerdo que antecede, se resuelve: i) declarar desierto el recurso de apelación incoado por la demandada en fs. 238, concedido libremente en fs. 239 (CPr. 266); ii) admitir el recurso del actor y, en consecuencia, elevar el monto reconocido en concepto de daño moral a la suma de \$ 1.500.000 con más un interés puro del 12% anual desde la fecha de mora establecida en el veredicto de grado; y iii) imponer las costas de Alzada a la demandada vencida, por virtud del principio objetivo de la derrota (CPr. 68).

**II. HONORARIOS**

En atención a lo dispuesto por el artículo 279 del Cód. Procesal, corresponde dejar sin efecto la regulación efectuada en la instancia de grado y establecer los estipendios de los profesionales intervinientes adecuándolos a este nuevo pronunciamiento para que no medie incongruencia con los recursos deducidos y el resultado del pleito (Fallos: 313:528; 311:2687; 314/1873).

Sentado ello, ponderando la labor profesional cumplida en autos, se fijan en 12,30 UMA (equivalente a \$701.296,80) los honorarios a favor del letrado patrocinante de la parte actora, doctor Ricardo Elías Velcoff.

Asimismo, se fijan en 4,75 UMA (equivalente a \$270.826) los emolumentos a favor de la perito contadora María Rosa Siciliano (ley 27.423: 1, 3, 15, 16, 19, 21, 51 y Ac. CSJN 28/24).

Por las actuaciones de Alzada que motivaron la resolución que antecede, se fijan en 4,30 UMA (equivalente a \$245.168,80) los honorarios a favor del profesional Ricardo E. Velcoff (art. 30 ley cit. y AC. CSJN 28/24).

---

*Fecha de firma: 31/07/2024*

*Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, JUEZA DE CAMARA*

*Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, PRESIDENTE DE LA SALA F*

*Firmado por: MARIA EUGENIA SOTO, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA*



#33127407#420084361#20240731075743879



Poder Judicial de la Nación

## CAMARA COMERCIAL - SALA F

Se deja constancia que la revisión del estipendio y su equivalencia en pesos (art. 19 LA) ha sido efectuada conforme la última Acordada publicada a la fecha por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Ac. CSJN 28/24). Ello, claro está, sin desmedro de la actualización que pudiera corresponder conforme la previsión del art. 51 Ley 27.423.

La presente regulación no incluye el Impuesto al Valor Agregado, que pudiere corresponderle a los beneficiarios en razón de su condición, impuesto que debe ser soportado por quien tiene a su cargo el pago de las costas conforme la doctrina sentada por C.S.J.N. in re: "Compañía General de Combustibles S.A. s/ recurso de apelación" del 16.6.93".

La adición corresponde previa acreditación de su condición de responsable inscripto frente al tributo.

Se fija en diez días el plazo conforme lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley 27.423.

III. Notifíquese (Ley N° 26.685, Ac. CSJN N° 31/2011 art. 1° y N° 3/2015), cúmplase con la protocolización y publicación de la presente decisión (cfr. Ley N° 26.856, art. 1; Ac. CSJN N° 15/13, N° 24/13 y N° 6/14) y devuélvase a la instancia de grado.

Firman los suscriptos por hallarse vacante la Vocalía N° 18 (Art. 109 RJN).

**Ernesto Lucchelli**

**Alejandra N. Tevez**

**María Eugenia Soto**  
**Prosecretaria Letrada de Cámara**

---

Fecha de firma: 31/07/2024

Firmado por: ALEJANDRA NOEMI TEVEZ, JUEZA DE CAMARA

Firmado por: ERNESTO LUCHELLI, PRESIDENTE DE LA SALA F

Firmado por: MARIA EUGENIA SOTO, PROSECRETARIA LETRADA DE CAMARA



#33127407#420084361#20240731075743879