



Poder Judicial de la Nación  
Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial

SALA D

102.310/2021 SCOZZAFAVA, FIORELLA c/ BBVA BANCO FRANCÉS  
S.A. s/ SUMARÍSIMO.

Buenos Aires, 15 de julio de 2025.

1°) La sentencia de primera instancia dictada el 10.4.24 (fojas digitales 409, en adelante “fsd”) hizo lugar a la demanda por daños y perjuicios que promovió la señora Fiorella Scozzafava contra el BBVA Banco Francés S.A., a quien condenó a pagar la suma de \$ 501.890, con más intereses y las costas del litigio.

El demandado se alzó contra ese pronunciamiento.

Presentó su memorial el 19.4.24 (fsd. 420), el cual fue contestado por la actora el 16.5.24 (fsd. 427).

Asimismo, existen apelaciones por los honorarios regulados (fsd. 412, fsd. 414 y fsd. 416).

La Sra. Fiscal por ante esta Cámara se pronunció con fecha 14.08.24, observando que las cuestiones debatidas versaban sobre intereses patrimoniales esencialmente disponibles y sobre aspectos de hecho, prueba



y derecho común que eran ajenos a los intereses cuyo resguardo tiene encomendado el Ministerio Público que representa.

2°) Antes de ingresar en el análisis de las quejas vertidas por el apelante, corresponde destacar que el BBVA Banco Francés consintió la responsabilidad que la sentencia de grado le endilgó. Por lo tanto, es ese un aspecto firme del pronunciamiento apelado.

Sus agravios, en cambio, se orientan a controvertir dos aspectos diferentes secundarios a la cuestión de fondo. Por una parte, en primer lugar, la aplicación de la multa por daño punitivo prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240. Por la otra, en segundo lugar, la admisión del daño moral.

Para dar una correcta exposición, el tribunal invertirá el orden de las quejas para su estudio.

3°) Procedencia del daño moral.

Es claro para el tribunal que la queja vinculada con este rubro indemnizatorio sólo trasunta una mera discrepancia respecto de lo que fue juzgado en la anterior instancia; disentimiento que, a la luz de la doctrina elaborada en torno del art. 265 del Código Procesal no alcanza, pues disentir no es criticar, al punto que el agravio debe bastarse a sí mismo.

En efecto, tanto los disensos subjetivos como la exposición retórica de la posibilidad de haber sido interpretados los hechos de modo distinto de lo apreciado por el juez, si bien constituyen modalidades propias del debate dialéctico, no lo son de la impugnación judicial. Por el contrario, la refutación de las conclusiones de hecho y de derecho en que el juez de la primera instancia basa su pronunciamiento y la indicación de las circunstancias fácticas y razones jurídicas en virtud de las cuales el apelante tacha de equivocadas las conclusiones del fallo, son presupuestos esenciales para que el acto procesal intentado configure una auténtica



expresión de agravios, de lo que se sigue que discutir el criterio de valoración judicial sin apoyar la oposición o dar base jurídica a un enfoque distinto, no es expresar agravios (esta Sala, 12.4.16, “Tetra Pak S.R.L. c/ Gemmo América S.A.”; íd. 23.8.16, “Pfeiffer Romina Constanza y otros c/ Crucero Este S.A.”; íd. 3.11.16, “Alvarez de Cardarelli, Olga Irene c/ Universal Assistance S.A.”; íd. 24.11.16, “Somnitz, Evelyn c/ Obra Social del Personal de Entidades Deportivas y Civiles”; íd. 22.12.16, “Cornejo, Cristián c/ Dátola, Christian”; íd., 3.4.18, “Rulloni, Mario Alberto c/ Agioletto S.A.”).

Empero, lejos de lo anterior, el banco demandado tan solo se limitó a transcribir ciertas frases de la sentencia y a citar jurisprudencia, incurriendo así en una notoria infracción a las reglas previstas por el artículo 265 del Código Procesal, omisión que impide a la Sala ingresar en su estudio.

En función de ello, corresponde declarar parcialmente desierto el recurso de apelación en el aspecto indicado.

4°) Sostiene la entidad bancaria que la sanción aplicada en los términos del art. 52 bis de la ley 24.240 no encuentra justificación en la especie pues su parte no actuó con dolo ni culpa grave, y que tampoco hubo un enriquecimiento indebido de su parte. Manifiesta que, por el contrario, lejos de mantener una actitud pasiva, aportó a la causa toda la información y documentación necesaria, prestando colaboración para el esclarecimiento de los hechos.

Se ha destacado en varias ocasiones (CNCom. Sala D, 9.4.2012, “Castañón, Alfredo José c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario”; íd. 28.6.2012, “Errico, Néstor Omar y otro c/ Galeno S.A. s/ ordinario”; íd. 31.8.2012, “Liberatore, Lydia c/ Banco Sáenz S.A. s/ ordinario”; íd. 4.2.2013, “Quiroga Lavie, Humberto c/ Standard Bank Argentina S.A. s/



ordinario”; 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 S.R.L. 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 cumplimiento 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; Colombres, 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., *Ley de Defensa del Consumidor, comentada y anotada*, Buenos Aires, 2009, t. I, p. 625 y sus citas) que deben ser acreditados por quien pretende la imposición de la multa civil de que se trata (art. 377 del Código Procesal).



Así pues, procediendo a examinar si el banco demandado ha actuado con dolo (directo o eventual) o culpa grave (grosera negligencia), la Sala juzga que, en la especie, su conducta ha estado teñida, cuanto menos, de lo último.

Nótese que, tal como fue destacado en la sentencia recurrida, el banco demandado adjudicó de manera unilateral a la actora (y nunca pudo demostrar lo contrario) un paquete que incluía productos no solicitados por ella, actitud que provocó el nacimiento de una inconsulta deuda que la colocó en una situación de riesgo crediticia, generándole graves prejuicios. Además, pese a todos los reclamos y pedidos de explicaciones, la entidad demandada nunca brindó una solución o una respuesta favorable a la actora apta para subsanar la irregular situación.

A la luz de tal indiscutido marco fáctico, no puede haber hesitación en cuanto a la conducta desaprensiva en la que se posicionó la entidad bancaria y a su inadmisibilidad, especialmente 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.; CNCom., Sala D, 4.2.2013, “Quiroga Lavie, Humberto”, citada; íd. 1.6.2021, “Olivera, María Anabel c/ Industrial And Commercial Bank Of China (Argentina) S.A. y otros s/ ordinario”; íd. 29.6.2021, “Fernández, Guillermo Bernardo c/ Banco Santander Río S.A. s/ ordinario”).

Por lo demás, sabido es que las entidades bancarias gozan de una superioridad técnica debiendo, en consecuencia, soportar las consecuencias y responder por los daños que pueden llegar a generar en sus clientes, quienes sin lugar a dudas se hallan en inferioridad jurídica.



En función de lo expuesto, cabe rechazar el agravio expresado sobre esta otra cuestión.

5°) Corresponde analizar los recursos vinculados con los honorarios.

En atención a la naturaleza, importancia y extensión de los trabajos desempeñados, y el mínimo arancelario previsto en la ley de la materia –ajustado a las etapas efectivamente cumplidas-, elévanse los estipendios regulados a 9,33 UMA, equivalentes a la fecha a \$ 682.993,32 (*seiscientos ochenta y dos mil novecientos noventa y tres pesos con treinta y dos centavos*), para el letrado apoderado del demandado, Ricardo Arturo Kelly; y a 6 UMA, equivalentes a la fecha a \$ 439.224 (*pesos cuatrocientos treinta y nueve mil doscientos veinticuatro*), para el perito ingeniero en informática, Matías Rubén Badin.

Por estar apelados solo por altos, y también atendiendo al mínimo arancelario previsto en la materia –ajustado a las etapas procesales efectivamente desempeñadas-, confírmense los emolumentos regulados en 6 UMA, equivalentes a la fecha a \$ 439.224 (*pesos cuatrocientos treinta y nueve mil doscientos veinticuatro*), para la letrada patrocinante de la actora, Graciela Corredera; y en 3 UMA, equivalentes a la fecha a \$ 219.612 (*pesos doscientos diecinueve mil seiscientos doce*), para la perito contadora, Mónica Viviana De Bartolomeo (arts. 16, 20, 21, 22, 29, 51, 58 y 61 de la ley 27.423 y Resolución SGA 1432/2025).

Por último, se aclara que para establecer la retribución del mediador habrá de considerarse que la ley de mediación no contiene la obligatoriedad de expresar en el pronunciamiento regulatorio la cantidad de UHOM equivalente a la suma de pesos en que fueron expresados los honorarios. Eso deriva, en definitiva, de la inexistencia de una regla que establezca que esas unidades de medida puedan ser actualizadas al



momento del pago como si sucede en la nueva ley de honorarios, en su artículo 51. En otras palabras, el decreto n° 2536/2015, al crear la UHOM, estableció un mecanismo de actualización automática de la escala arancelaria prevista para la fijación del honorario básico del mediador; lo que significa que esa unidad de medida -según su valor al tiempo del pronunciamiento regulatorio- debe necesariamente ser considerada a los efectos de la cuantificación de la retribución profesional, pero de ningún modo implica que ese honorario deba ser expresado en UHOM y no en moneda de curso legal (esta Sala, 10.3.2022, “Domínguez, Julián Cruz c/ Volkswagen Argentina S.A. (División Audi) y otro s/ ordinario”; 20.10.2022, “Levy, Roxana Leticia c/ Plan Óvalo S.A. de Ahorro para Fines Determinados y otros s/ ordinario”; 29.9.2022, “Medina, Pedro Javier c/ La Nueva Cooperativa de Seguros Ltda. s/ ordinario”; 27.9.2022, “Chisap S.A. c/ Provincia Seguros S.A. s/ ordinario”).

Con tal pauta, y por estar apelado solo por alto, confirmase el honorario en \$ 84.720 (*pesos ochenta y cuatro mil setecientos veinte*), para el mediador, Carlos Alberto Casanova (Decreto 2536/15).

6°) Por todo lo hasta aquí expuesto, se **RESUELVE**:

(a) Declarar parcialmente desierto el recurso del BBVA Banco Francés S.A. y confirmar en lo demás que fue materia de apelación la sentencia de primera instancia.

(b) Imponer las costas de Alzada a la entidad bancaria demandada en su condición de vencida (art. 68 del Código Procesal).

(c) Fijar los honorarios conforme lo expresado en el punto 5 de este pronunciamiento.

Notifíquese electrónicamente, cúmplase con la comunicación ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (ley 26.856 y



Acordadas 24/13 y 10/2025), y remítase el soporte digital del expediente –a través del Sistema Judicial y mediante pase electrónico- a la Mesa General de Entradas, a fin de que por su intermedio sea devuelto al Juzgado de origen.

Firman los suscriptos por hallarse vacante la vocalía n° 12 (art. 109, RJN).

**Pablo D. Heredia**

**Gerardo G. Vassallo**

**Mariano E. Casanova**

**Prosecretario de Cámara**

