

Danos Y Perjuicios Entidades Bancarias Relacion De Consumo Deber De Seguridad Caída De Un Cliente Cuantificacion Del Dano Dano Moral

JURISPRUDENCIA

En la Ciudad de Buenos Aires, Capital de la República

Argentina, a los 29 días del mes de noviembre de dos mil diecinueve, reunidos en acuerdo los señores jueces de la Sala I de la Cámara Civil para conocer en los recursos interpuestos en los autos ?BAYER, SUSANA ELVIRA c/ BBVA BANCO FRANCÉS S.A. s/DAÑOS Y PERJUICIOS? respecto de la sentencia de grado el Tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada? Practicado el sorteo resultó que la votación debía hacerse en el orden siguiente: Dres. RODRIGUEZ, CASTRO y GUIADO. A la cuestión planteada el Doctor Rodríguez dijo: I. La sentencia de fs. 275/83 hizo lugar a la demanda entablada por Susana Elvira Bayer y, en consecuencia, condenó a BBVA Banco Francés S.A. y a Chubb Seguros Argentina S.A. a págale a la accionante la suma de \$ 315.000, con más los intereses y las costas. Contra dicha sentencia apelaron la citada en garantía, la actora, y la demandada, quienes expresaron sus agravios a fs. 298/301 vta., 304/5 vta. y 308/10 respectivamente, contestados por la aseguradora y esta última a fs. 312/15 y fs. 317/9 vta., y por la actora a fs. 321/3 los vertidos por las otras apelantes. Arriba firme a esta segunda instancia lo decidido en la anterior respecto de la aplicación de la ley con relación al tiempo, por lo que el caso será juzgado a la luz de las normas del Código de Vélez Sarsfield, y legislación vigente al momento en que sucedieron los hechos que motivaron el juicio, ya que es en esa ocasión en la que se reúnen los presupuestos de la responsabilidad civil (conf. Aída Kemelmajer de Carlucci, ?La Aplicación del Código Civil y Comercial a las relaciones y situaciones jurídicas existentes?, ed. Rubinzal Culzoni, doctrina y jurisprudencia allí citada). Por una cuestión de orden lógico primero me voy a avocar al tratamiento de los agravios de las accionadas relativos al tema de la responsabilidad, dada la incidencia que ello ostenta en el resto de los planteos. II. RESPONSABILIDAD. A título introductorio, vale resaltar que quien transita dentro de las instalaciones de un banco, es un usuario involucrado en una típica relación de consumo: el propio art. 42 de la Constitución Nacional adopta esta expresión de ?relación de consumo? para evitar circunscribirse a lo contractual y referirse con una visión más amplia a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios. El que se moviliza dentro de una institución bancaria donde concurre para realizar un trámite es, en definitiva, un usuario que se ajusta a lo determinado por los arts. 1 y 2 de la ley 24.240; y la entidad es un típico proveedor de servicios: al consumidor o usuario le son aplicables los principios ?in dubio pro consumidor?, el deber de información, de seguridad y demás pautas de la Constitución Nacional y los arts. 5, 6, y 40 de la ley 24.240. (ver Alvarez Larrondo, Federico M., ?Contrato de paseo en un shopping, deber de seguridad, daños punitivos y reforma de la ley 26.361?, LA LEY 2008-D, 58). El mencionado art. 5 de dicha ley prescribe ?Las cosas o los servicios deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios?. Las normas constitucionales y legales involucradas ponen en cabeza del proveedor una obligación de seguridad resultado, como consecuencia de lo cual cualquier daño sufrido por el consumidor en el ámbito de la relación de consumo compromete la responsabilidad objetiva de ese proveedor. El proveedor de productos y servicios, en suma, debe velar por el desenvolvimiento regular de la circulación en los corredores de la entidad, lo que no es una obligación accesorio, extraña a la empresa, sino propia de la índole del servicio. El deber de custodia es lo suficientemente amplio como para abarcar en su contenido prestaciones tales como la vigilancia permanente, la remoción inmediata de obstáculos o elementos extraños, el control ininterrumpido de los mecanismos, y toda otra medida que dentro del deber de custodia pueda haber a los efectos de resguardar la seguridad, la estructura y fluidez de la circulación de los clientes. Cabe insistir en esta idea: cualquier daño sufrido en el lugar, que no responda al hecho de la víctima, o a un caso fortuito o de fuerza mayor, deberá ser reparado por el proveedor (conf. Alvarez Larrondo, Federico, Contrato de paseo en un shopping, deber de seguridad, daños punitivos y reforma de la ley 26.361, LA LEY 2008- D, 58). Un análisis sistemático del ordenamiento de protección de los consumidores y usuarios, permite establecer, como regla general, el carácter objetivo de la responsabilidad del proveedor en todos los casos regidos por ella; así, una interpretación ceñida al texto del art. 10 "bis" de ese cuerpo normativo, extensible a los arts. 5 y 40 de la ley 24.240, directamente o por vía analógica, permite concluir que la única eximente que puede invocar válidamente el proveedor es el caso fortuito o fuerza mayor, descartándose la posibilidad de invocar el hecho (o culpa) del tercero o de la víctima, en la medida en que no reúnan, a su vez, los caracteres del caso fortuito (Picasso, Sebastián, "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", LA LEY 2008-C, 562, nota al fallo de la Corte de la Nación, del 4/22/2008, "Ledesma, María Leonor c. Metrovías S.A."). Delineado el esquema jurídico en general aplicable al caso,

que concuerda con el seguido en la instancia anterior, para determinar si los recursos en este tema satisfacen los requisitos de admisibilidad, a título introductorio vale resaltar que el de apelación es el remedio procesal tendiente a obtener que un tribunal jerárquicamente superior, generalmente colegiado, revoque o modifique una resolución judicial que se estima errónea en la interpretación o aplicación del derecho o en la apreciación de los hechos o la prueba. La parte que interpone un recurso de apelación busca modificar total o parcialmente una decisión jurisdiccional porque la considera injusta y porque le causa un perjuicio concreto y actual. El remedio en análisis no motiva un nuevo juicio ni somete a revisión la totalidad de la instancia de grado sino que abre las puertas de una revisión colegiada de la decisión impugnada, en la medida del debate postulado por las partes y en la medida de los argumentos del recurrente (arts. 271 y 277 del Código Procesal). Ahora bien, para que esa revisión sea posible y el tribunal del recurso pueda válidamente controlar la justicia de la decisión, el recurrente debe dar cumplimiento a una serie de requisitos que hacen a la admisibilidad del recurso, entre otros, ¿que sea acompañado de una fundamentación adecuada?. El art. 265 del Código Procesal lo define, cuando dice: ¿El escrito de expresión de agravios deberá contener la crítica concreta y razonada de las partes del fallo que el apelante considere equivocadas. No bastará remitirse a presentaciones anteriores?. A ello se agregan los requisitos de procedencia: se vinculan con el fondo de la cuestión objeto de gravamen y su eventual recepción favorable por parte del tribunal que ha de resolver la impugnación. Involucran la aptitud de la fundamentación, porque el apelante tiene que convencer al tribunal de que le asiste razón, de que la resolución impugnada efectivamente tiene un defecto que le genera un perjuicio concreto y merece ser modificada. La presentación de una fundamentación adecuada del recurso de apelación -es decir, aquella que puede ser entendida como una crítica concreta y razonada de las partes del fallo que se consideran equivocadas de acuerdo a la terminología que emplea el art. 265- configura un requisito cuyo incumplimiento impide la apertura de la instancia revisora y consecuentemente frustra el juicio de procedencia o de fundabilidad. Lo concreto se refiere a decir cuál es el agravio, en tanto que lo razonado se dirige a la exposición de porqué se configura el agravio. Esto último consiste en precisar, punto por punto, los pretendidos errores, omisiones y demás deficiencias que se atribuyen al fallo, especificando con exactitud los fundamentos de esas objeciones. Es decir, deben refutarse las conclusiones de hecho y de derecho que vertebran la decisión del juzgador, a través de las circunstancias jurídicas por las cuales se tacha de erróneo el pronunciamiento. Esta constituye una carga jurídica que le corresponde a quien apela. (conf.: Santi, Mariana en ¿Código Procesal Civil y Comercial de la Nación? bajo la dirección de Highton-Arean, coment. art. 265, pág. 239 y sgtes.; Colombo, C.J.- Kiper, C.M. ¿Código Procesal Civil y comercial de la Nación, anotado y comentado? t. III, coment. al art. 265 y 266 pág.- 171 y sgtes.; Fassi, S.C.-Yañez, C.D. ¿Código Procesal Civil y Comercial, comentado, anotado y concordado?, coment. art. 265, pág.480 y sgtes., Morello- Sosa- Berizonce, ¿Códigos Procesales, comentados y anotados? coment., t. III, coment. art. 260, pág. 445). "No puede menos de exigirse, a quien intenta que se revise un fallo, que diga por qué esa decisión judicial no lo conforma, poniendo de manifiesto lo que considera errores de hecho o de derecho, omisiones, defectos, vicios o excesos. Cuando así procede, cumple con los deberes de colaboración y de respeto a la justicia y al adversario, facilitando al tribunal de alzada el examen de la sentencia sometida a recurso y al adversario su contestación, y limita el ámbito de su reclamo (Podetti, "Tratado de los Recursos", cit. p. 222). En la sentencia apelada se hace referencia a que la testigo Mirta Beatriz Horianski, a fs. 228 relató que el día del hecho se encontraba junto con la accionante en la sucursal del banco, y que "... la actora venía caminando y se tropezó con la alfombra... que se cayó boca abajo, con el brazo izquierdo que se le ¿había dado vuelta?... que era debido a un hueco que había en la alfombra, en donde se le enganchó el zapato. Que era un corte en la alfombra en forma de ¿T?...?.- Tuvo en cuenta para darle preferencia a este testimonio, entre otros motivos, que fue testigo presencial de la caída y pudo identificar su causa y que María Laura Milaranga además de la relación de dependencia que mantiene con el banco demandado, no vio el momento en que la actora se precipitó al suelo. Agregó, que a ello se suma "...que el banco demandado no ha arrimado elementos que permitan determinar su versión de los hechos, lo cual estaba a su alcance. Nótese que podrían haberse acompañado fotografías certificadas del estado de la alfombra o filmaciones de las cámaras de seguridad, nada de lo cual fue ofrecido como prueba en autos?. Y concluyó que "...tratándose la obligación de seguridad de una deuda de resultado, no resulta suficiente la argumentación vertida por la entidad demandada en relación al buen estado de sus instalaciones, pues las únicas eximentes procedentes en esta clase de obligaciones son las que operan en el plano de la causalidad.- En ese sentido, no se ha probado algún hecho de la damnificada que se encuentre en relación de causalidad adecuada con el suceso de autos, y menos aún -en particular, respecto de lo dicho del calzado de la Sra. Bayer- alguno que revistiese las condiciones de imprevisibilidad, inevitabilidad y ajenidad propias del casus.?. Ambas demandadas desarrollan argumentos generales que conforman un distinto punto de vista, los de la aseguradora incluyen la queja porque se le dio preferencia a la nombrada testigo en desmedro de la otra y el banco menciona entre otros extremos, la edad de la accionante y su condición física, el calzado inapropiado y la gran cantidad de bolsas que llevaba consigo, pero ninguna de las dos apelantes realiza un ataque frontal apto para rebatir los pilares en los que se asienta la decisión cuestionada, en particular que la testigo en cuestión presencié el hecho e identificó la causa

de la caída, constituida por el defecto de la alfombra que pudo divisar, y ningún cuestionamiento desliza a lo argumentado en la sentencia apelada en torno a la deficiencia de la prueba que aportaron para acreditar la versión de la accionada. Del mismo modo, no explican de qué manera la conducta que le endilgan cada una por su parte a la damnificada reúne en el preciso momento del hecho las notas de imprevisibilidad, inevitabilidad y ajenidad a los que se refiere la Sra. Jueza, todo lo cual me convence de declarar la deserción de ambos recursos, por falta de fundamentación adecuada, y firme la sentencia en este aspecto medular de lo decidido.

III INCAPACIDAD SOBREVINIENTE Ante todo es preciso recordar que el daño, en sentido jurídico, no se identifica con la lesión a un bien (las cosas, el cuerpo, la salud, etc.), sino, en todo caso, con la lesión a un interés lícito, patrimonial o extrapatrimonial, que produce consecuencias patrimoniales o extrapatrimoniales (Calvo Costa, Carlos A., Daño resarcible, Hammurabi, Buenos Aires, 2005, p. 97). En puridad, son estas consecuencias las que deben ser objeto de reparación (Pizarro, Ramón D. - Vallespinos, Carlos G., Obligaciones, Hammurabi, Buenos Aires, 1999, t. 2, p. 640), lo que lleva a concluir en la falta de autonomía de todo supuesto perjuicio que pretenda identificarse en función del bien sobre el que recae la lesión (la psiquis, la estética, la vida de relación, el cuerpo, la salud, etc.). En todos estos casos, habrá que atender a las consecuencias que esas lesiones provocan en la esfera patrimonial o extrapatrimonial de la víctima, que serán, por lo tanto, subsumibles dentro de alguna de las dos amplias categorías de perjuicios previstas en nuestro derecho: el daño patrimonial y el moral. (Conf. CNCiv, Sala H, en autos ?Boroni, José Juan Ramón y otros c/ González, Mariano Ezequiel y otros s/ Daños y Perjuicios?). La lesión de la psiquis y en el cuerpo, entonces, no constituye un perjuicio autónomo y distinto de la incapacidad sobreviniente. Se trata, en ambos casos, de lesiones -causadas en la estructura psíquica o el cuerpo de la víctima- que producen una merma en la capacidad del sujeto para realizar actividades patrimonialmente mensurables. Es esta merma, que resulta en una disminución patrimonial (un lucro cesante), lo que en definitiva constituye el daño resarcible. En sentido concorde, se ha dicho que las consecuencias de la incapacidad física y las de la lesión psíquica deben ser valorados en forma conjunta, porque los porcentajes de incapacidad padecidos por el damnificado repercuten unitariamente, lo cual aconseja que se fije una partida indemnizatoria que abarque ambos aspectos ya que, en rigor, si bien conformarían dos índoles diversas de lesiones, se traducen en el mismo daño, que consiste, en definitiva, en la merma patrimonial que sufre la víctima por la disminución de sus aptitudes y para el desempeño de cualquier trabajo o actividad productora de beneficios materiales (Conf. CNCiv, Sala H, en autos ?Boroni, José Juan Ramón y otros c/ González, Mariano Ezequiel y otros s/ Daños y Perjuicios?, entre muchos otros, 18/2/2014, ?G., J. M. c/ L. P., N. y otros s/ Daños y perjuicios?, Expte. n° 37.586/2008; ídem, 22/10/2013, ?C., C. M. c/ Sanatorio del Valle y otros s/ Daños y perjuicios?, L. n° 589.623; ídem, 12/3/2013, ?H., Ricardo Alejandro c/ Empresa Ciudad de San Fernando y otros s/ Daños y Perjuicios?, L. n° 610.399; ídem, 19/6/2012, ?G., Josefina c/ Transporte Escalada S.A.T. y otro s/ daños y perjuicios?, L. n° 598.408; ídem, 23/02/2012, ?G., Victoria Yasmin c/ M., Pablo y otros s/daños y perjuicios?, LL 18/06/2012, 9). Sentado ello, la incapacidad sobreviniente puede ser aprehendida en un doble aspecto, en tanto lesión a la persona, la incapacidad se percibe ante todo desde una perspectiva intrínseca: como menoscabo a la integridad psicofísica del sujeto, que con mayor o menor alcance lo invalida en realizaciones existenciales o productivas. En este último sentido desde un punto de vista genérico, puede ser definida como inhabilidad o impedimento, o bien dificultad apreciable en algún grado para el ejercicio de funciones vitales. (Zabala de González Matilde: ?Tratado de Daños a las Personas - Disminuciones Psicofísicas?, Tomo II, Pag. 1). Se toman en cuenta de modo predominante las condiciones personales de la víctima y para que exista es necesario que se verifique luego de concluida la etapa inmediata de curación y convalecencias, y cuando no se ha logrado su total restablecimiento. Más específicamente, se entiende por lesión toda alteración de la contextura física o corporal, como una contusión, escoriación, herida, mutilación, fractura, entre otros ejemplos, y todo detrimento del organismo, sea por un empeoramiento del desempeño de la función o un desempeño más gravoso, y cualquier perjuicio en el aspecto físico de la salud, aunque no medien alteraciones corporales, en suma, cuando se habla de daño físico, se alude a la pérdida anatómica y a la afectación funcional, extremos que pueden darse de manera conjunta o independiente. En tanto que por daño psicológico se entiende los disturbios que afectan el comportamiento general del individuo, con connotaciones de índole patológica que disminuyen sus aptitudes para el trabajo o inciden en la vida de relación. Importa una merma o disminución en el rendimiento o capacidad psíquica, por alteración profunda de la estructura vital de la personalidad de la víctima. Supone una perturbación patológica de la personalidad de la víctima que altera su equilibrio básico o agrava un desequilibrio precedente (Zabala de González M.: ?Daños a la Persona?, p.193, Hammurabi SRL, 1990). Ahora bien, es evidente que esa disminución puede, como todo el resto de los daños considerados desde el punto de vista ?naturalístico? (esto es, desde el punto de vista del bien sobre el que recae la lesión; vid. Bueres, Alberto J., "El daño moral y su conexión con las lesiones a la estética, a la psique, a la vida de relación y a la persona en general", Revista de Derecho Privado y Comunitario, Daños a la persona, n° 1, Santa Fe, 1992, p. 237 y ss.), tener repercusiones tanto en la esfera patrimonial como en la extrapatrimonial de la víctima. Este último aspecto no puede subsumirse en la incapacidad sobreviniente, sino que se identifica, en todo caso, con el daño moral, al que hoy el código menciona como

consecuencias no patrimoniales (artículo 1741).- (Conf. CNCiv, Sala H, en autos ?Boroni, José Juan Ramón y otros c/ González, Mariano Ezequiel y otros s/ Daños y Perjuicios?). En consecuencia, el análisis a efectuar en el presente acápite debe circunscribirse a las consecuencias patrimoniales de la incapacidad sobreviniente, partiendo de la premisa, de que la integridad psicofísica no tiene valor económico en sí misma, sino en función de lo que la persona produce o puede producir. Se trata, en última instancia, de un lucro cesante actual o futuro, derivado de las lesiones sufridas por la víctima (Pizarro-Vallespinos, Obligaciones, cit., t. 4, p. 305). En esta senda, un adecuado y completo análisis, exige ponderar la mengua que la persona sufre en su actividad laboral, en la actitud o potencialidad genérica, entendida como aquella no circumscripita exclusivamente a dicho ámbito, que recae en la idoneidad intrínseca del sujeto para realizar actividades económicas o producir bienes o ingresos, y en el eventual daño a la vida de relación o actividad social estrechamente vinculada con la capacidad intrínseca del sujeto. En la sentencia apelada, se detalla: ?De lo informado por Emergencias SA a fs. 217/218, surge que el día 13 de diciembre de 2012, la accionante fue asistida en la sucursal del Banco Francés ubicada en la calle Reconquista n° 40 de esta Ciudad, como consecuencia de una caída de su propia altura. De allí fue trasladada al Sanatorio Anchorena.- Luego, del oficio contestado por el Instituto Quirúrgico del Callao, se desprende que el día 26 de diciembre la accionante fue intervenida quirúrgicamente por una fractura de húmero a fin de colocar material de osteosíntesis (fs. 140).- De la pericia médica por su parte, se lee que la accionante presenta secuela por la fractura de diáfisis humeral izquierda antes mencionada, con elementos de osteosíntesis, en relación causal con el hecho de autos, que le genera una incapacidad de carácter parcial y permanente de un 17% (fs. 122)?.- A su vez, ?... de la faz psicológica del dictamen, se desprende que el accidente afectó su vida personal (física, psíquica y espiritual), como también lo relacional familiar y su área laboral, presentando un trastorno por estrés postraumático que la incapacita en forma parcial y permanente en un 13% (fs. 122)?.- La pericia recibió la crítica de la parte demandada y de la citada en garantía a fs. 124 y 127/128 quienes cuestionaron el diagnóstico alcanzado, la relación causal con el hecho de autos y el cálculo de incapacidad realizado por el experto, lo que motivó su respuesta a fs. 130, en la que abundando en fundamentos, ratificó su dictamen liminar...?. Concluyó al respecto, que por resultar adecuadamente fundados tanto el informe pericial como las contestaciones a las críticas de las accionadas, no existen razones o argumentos con la entidad suficiente para justificar un apartamiento de sus motivadas conclusiones, interpretación que se comparte en plenitud.- En lo que hace a la cuantía, desde hace tiempo, y con su anterior composición, esta Sala acude como pauta orientativa a criterios matemáticos para su determinación, si bien tomando los valores que arrojan esos cálculos finales como indicativos, sin resignar las facultades que asisten al órgano judicial para adecuarlos a las circunstancias y condiciones personales del damnificado, de modo de arribar a una solución que concilie lo mejor posible los intereses en juego. Criterios semejantes, aunque resistidos por muchos, distan de ser novedosos (cfr. Iribarne, Héctor en ?Derecho de Daños?, primera parte, Directores Trigo Represas, Stiglitz, Ed. La Roca, Bs. As, 1996, pág. 191 y sgtes.). En muchos precedentes que se reiteran han descartado diversos mecanismos y en esa línea se ha precisado que ?...la determinación del daño impone evaluar las circunstancias personales de la víctima, cuáles eran sus concretas condiciones precedentes al hecho dañoso, el grado de desarrollo de sus dones o habilidades, sus efectivas actividades, los requerimientos familiares, etc. De lo contrario sólo podrá tenerse por probado una suerte de incapacidad existencial genérica que por lógica prescindirá de esas condiciones personales de la víctima. También hemos resuelto que debían ponderarse los ingresos que la víctima obtenía y que frente a la ausencia de una prueba concreta acerca de su monto, se considera útil tomar como pauta de referencia los valores que compone el salario mínimo vital y móvil (expte. 55.244/2011 del 2 de julio de 2015, 101.411/2010 del 2 de junio del 2015, entre otros)?. Este temperamento resulta compatible con las directrices sobre las que se asienta la nueva normativa en la materia (arts. 1745, 1746) a partir de la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación se orientan en tal sentido, ya que introducen en realidad una fórmula de matemática financiera (Alterini, Jorge Horacio, ?Código Civil y Comercial..., t. VIII, pág. 278 y sgtes., Ed. La Ley). En razón de ello esta Sala viene considerando desde hace ya tiempo que parece útil -en sintonía con esos nuevos postulados-explicitar las bases objetivas y variables en juego que se toman en cuenta para arribar a los montos indemnizatorios. Ello aún cuando esa nueva normativa no sea -reitero- aplicable en virtud de lo dispuesto por el art. 7 del mencionado código; es que explicitar el temperamento para su determinación sin duda contribuye a la transparencia en la medida en que obliga al magistrado a exponer y permite a las partes controlar el desarrollo que precede a la determinación en concreto de la indemnización, ya que al expresar cada una de las variables a tener en cuenta- ingresos, tasa de descuento, período de la vida a computar- ?obliga a expresar de un modo transparente (y por exigencias generales de fundamentación, justificado) qué valor se entiende acreditado o aplicable al caso (Garrido Cordoba, Borda, Alferillo, en ?Código Civil y Comercial...?, t. 2, pág. 1072 y sgtes.; Ed. Astrea, Buenos Aires, 2015? y entre otros CNCiv. esta Sala, ?Peloché Velazco, Miguel Hugo c/ Hidalgo, Claudio Alejandro y otros s/ daños y perjuicios? voto del a Dra. Guisado del 28/3/2018)?. Aunque acepto la destacada utilidad que el empleo de fórmulas matemáticas ofrece como pauta comparativa u orientativa a los fines de la cuantificación del daño, considero que una aplicación obligatoria y en términos absolutos de esos esquemas matemáticos, se manifiestan insuficientes para dar

respuestas razonables y justas en todos los supuestos, y ello de rondón lleva ínsito el riesgo de desoír el mandato que impone el art. 2 del Título Preliminar, del Código Civil y Comercial de la Nación -utilizable como pauta interpretativa-, cuando exige interpretar la ley teniendo en cuenta los principios y valores jurídicos y de modo coherente con todo el ordenamiento jurídico. También, por defecto o por exceso, de afectar el principio de la reparación plena que impacta a nivel constitucional y se enmarca en el proceso de constitucionalización del derecho civil patrimonial y de los derechos humanos fundamentales (arts. 1740 del Código Civil y Comercial de la Nación, arts. 16, 17, 19 y 33 de la Constitución Nacional). La realidad vital asume en diversos supuestos variantes y peculiaridades, difíciles de subsumir en un cálculo o fórmula matemática, en los términos absolutos con que lo propone algún sector de la doctrina -al menos con las variables y constantes con que han sido alimentadas hasta ahora las más difundidas-, y que por ello muchas veces demanda de una suerte de análisis artesanal del caso, con sujeción al material probatorio reunido en el expediente. Con estas precisiones, que no resultan incompatibles con la solución que viene aplicando este Tribunal en el tema, entiendo que en el caso en concreto, la aplicación de la fórmula a ciegas conduciría a un resultado desproporcionado, Por lo que, considero que corresponde intervenir para efectuar el control de la cuantía sobre bases más realistas. En este sentido, no debe soslayarse que la actora es jubilada, y que esa circunstancia no excluye reconocer las integrales proyecciones económicas adversas para una persona de la clase pasiva que queda incapacitado. Esta situación, puede también adquirir trascendencia material nociva en ámbitos distintos del directamente dinerario o laboral, como en actividades útiles no retributivas, aspecto donde es indiferente que el jubilado o pensionado hubiese dejado de trabajar por completo a cambio de ingresos previsionales (ver Zavala de González, Matilde: "Disminuciones Psicofísicas", p. 444/5). Debe agregarse, la particularidad en el caso de que la actora es contadora, y que continuaba desempeñándose como tal según lo alega y resulta verosímil (ver en particular fs. 229 vta., respuesta a la pregunta n° 11) En ese orden de ideas, estimo adecuado valorar, además de los señalado: 1) que el accidente acaeció cuando la actora tenía 66 años, 2) que al momento del accidente era jubilada, pero continuaba trabajando en su profesión de contadora, lo cual me conduce a tomar como referencia el salario mínimo, vital y móvil, dada la ausencia de antecedentes probatorios que demuestren el tenor de los ingresos por dicha actividad profesional 3) una tasa de descuento del 5% anual que en la actual coyuntura económica entiendo adecuada y que representaría el adelanto por las sumas futuras, equivalente a la que se podría obtener de una inversión a largo plazo, 4) el periodo a computar que estaría dado hasta la edad productiva de la víctima que esta sala estima en 75 años, 5) la incapacidad a las que hice referencia precedentemente y 6), lo señalado en la argumentación precedente. Pues bien, de acuerdo a los porcentuales de incapacidad definidos a nivel pericial, las circunstancias particulares de la víctima, y los demás argumentos esgrimidos en este decisorio y en la sentencia apelada, considero que la cifra fijada de \$ 200.000, por este rubro, medida en conjunto con la tasa de interés allí implementada, resulta un justo resarcimiento del daño inferido, por lo que propongo el rechazo de los agravios y la confirmación de la decisión objetada en este aspecto. IV. El daño moral se halla configurado por la lesión en los sentimientos que determina dolor o sufrimiento, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos comprendiendo también las molestias en la seguridad personal de la víctima o en el goce de sus bienes. Mediante la indemnización peticionada se procura reparar la lesión ocasionada a la persona en alguno de aquellos bienes que tienen un valor principal en su vida, y que son la paz, la integridad física, la tranquilidad de espíritu, el honor, y los demás sagrados afectos que se resumen en los conceptos de seguridad personal y afección legítima; y cuya violación determina la modificación disvaliosa del espíritu en su capacidad de entender, querer o sentir, que resulta anímicamente perjudicial. La reparación del daño moral está determinada por imperio del art. 1078 del Código Civil, que con independencia de lo establecido por el art. 1068, impone al autor del hecho ilícito la obligación de indemnizar sin exigir prueba directa de su existencia. Es claro que lo no patrimonial no tiene traducción dineraria. Y que toda fijación de un monto resarcitorio por daño moral tiene algo de caprichoso o arbitrario. Aún admitiendo que el derecho es una ciencia blanda. En este derrotero, Lafaille, predicaba, como criterio a la hora de cuantificar el daño moral, atender al costo de las necesidades a satisfacer con ese dinero, a los "placeres complementarios" (ver Rubinzal- Culzoni Editores: "Código Civil de la república Argentina, Explicado", t. III, ps. 625/6). Esta opinión, se encuentra en línea con lo que al respecto ahora propone el art. 1741, última parte, del Código Civil y Comercial de la Nación, utilizable como pauta interpretativa. Se ha dicho así, que queda superado ahora el criterio que sostenía que en el daño moral se indemnizaba el "precio al dolor" para aceptarse que lo resarcible es el "precio del consuelo", que procura "la mitigación del dolor de la víctima a través de bienes deleitables que conjugan la tristeza, la desazón o las penurias. Se trata de proporcionarle a la víctima recursos aptos para menguar el detrimento causado y por esa vía facilitar el acceso a gratificaciones viables, confrontando el padecimiento con bienes idóneos para consolarlo, o sea, proporcionarle alegría, gozo, alivio, descanso de la pena (ver Lorenzetti, Ricardo Luis: "Código Civil y Comercial de la Nación, Comentado", t. VIII, p. 1741). Si bien el cálculo del dolor se presenta como una tarea de dificultosa realización, nada impide apreciarlo, con criterios de razonabilidad y justicia, en su intensidad y grado, para de esa manera estar en condiciones de definir una cuantía que resulte idónea o suficiente para compensar las angustias, tristezas y toda clase de padecimientos derivados

del evento dañoso, con la adquisición de bienes y contratación de actividades sociales, culturales y de esparcimiento o recreación en general, aptos para posibilitarle al damnificado situaciones de disfrute, distracción y deleites suficientes para alcanzar los objetivos que expresa el dispositivo. Ello no obsta a señalar que se trata de perjuicios donde a la hora de la apreciación económica, a diferencia de lo que ocurre con el daño patrimonial, la subjetividad tiene un rol destacado, porque nadie más que el damnificado está en mejores condiciones de definir la intensidad de su padecimiento y lo que pecuniariamente necesita para adquirir bienes o acceder a actividades que razonablemente lo compensen. De ahí que, salvo aquellos casos donde sobrevienen consecuencias que lo agravan y que se desconocían cuando fue cuantificado, resulta difícil como regla, sin violentar el principio de congruencia, exceder la propia estimación o precio de consuelo definido por el mismo afectado en la demanda. A tal fin, valoro, las características del hecho, la edad que tenía al momento del accidente, el traslado en ambulancia, los traumatismos experimentados, la atención médica recibida luego del suceso, la intervención quirúrgica afrontada, todo lo descripto al tratar la incapacidad sobreviniente, las secuelas permanentes de índole física y psíquica, con las que deberá convivir y el tratamiento que deberá encarar. En base a ello, dada la intensidad de los padecimientos que ese cuadro es susceptible de generar, teniendo en cuenta la suma solicitada por este concepto en la demanda, entiendo razonable elevar a la totalidad reclamada de \$ 120.000, el monto por este rubro, que desde luego incluye en la base del cálculo la tasa de interés establecida en la instancia de grado. Por tanto, propongo que se haga lugar al agravio de la parte accionante en este punto y se modifique la sentencia apelada en el sentido expuesto.

V. Gastos. El resarcimiento de los gastos médicos, de medicamentos y traslado debe ser admitido aún cuando no se encuentren documentalmente acreditadas las sumas irrogadas, cuando -como en el caso-, por la naturaleza de las lesiones padecidas, es presumible que tales desembolsos se hubieran producido. En efecto, no es necesaria la prueba acabada de su existencia mediante la presentación de recibos o facturas, en atención a su razonabilidad. Basta la acreditación de la adecuada relación con la patología sufrida para su reembolso, el que quedará librado al prudente arbitrio judicial. En tal sentido, vale aclarar que, el hecho de que el actor sea afiliado a una obra social no es razón para rechazar o limitar la reparación por gastos farmacéuticos puesto que es de público conocimiento que ellas no cubren la totalidad de los servicios y que a lo sumo se logra un descuento, pero no la gratuidad en la compra de remedios. Los gastos de traslado, solicitado por la víctima lesionada, a raíz de un accidente, son procedentes en tanto, indudablemente, quien sufrió tal clase de evento dañoso necesita un medio de transporte adecuado para concurrir al nosocomio donde lo asisten. En función de lo señalado y de todo cuanto se explicara al tratar la incapacidad sobreviniente, dada la entidad de las lesiones y secuelas, computada también la argumentación volcada en la sentencia de primera instancia, y la tasa de interés allí establecida, juzgo que la suma otorgada por esta partida resulta un tanto elevada, por lo que propongo reducirla a la suma de \$ 10.000, que estimo más adecuada a los valores de plaza, lo cual me convence de admitir los agravios de la aseguradora sobre el punto y modificar la sentencia recurrida en el sentido expuesto.

VI. INTERESES. En lo atinente a la tasa de interés aplicable cabe señalar que de conformidad con la doctrina establecida por la Cámara en pleno en los autos ?Samudio de Martínez, Ladislao c/ Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios? en los acuerdos del 14 de octubre y 11 de noviembre de 2008 y la inteligencia atribuida a esa doctrina por esta Sala (cfr. ?Aguirre Lourdes Antonia c/ Transporte Automotores Lanús Este S.A. s/ daños y perjuicios? del 17 de marzo de 2009 y sus citas; ?Martínez, Eladio Felipe c/Díaz, Hernán Reinaldo s/ daños y perjuicios? del 15 de marzo del año 2013, entre otros), considero que como regla los accesorios deben computarse desde la producción del perjuicio a la tasa del 8 % anual, como tasa pura dado que resulta suficientemente compensatoria pues se está ante una deuda de valor cuya entidad se fija a valores actuales y a partir de la presente a la tasa activa ya referida hasta el efectivo pago. Esa interpretación ha sido recientemente sostenida en doctrina (cfr. Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación, t. V, pág. 158, Rubinzal Culzoni Editores, Bs. As., 2015). Sentado ello, en lo que hace al anatocismo y a la concreta excepción a la regla que el art. 770 enuncia al comienzo, contemplada en el inc. b), se refiere al caso en que se ha demandado directamente una suma de dinero determinada que afirma el acreedor le es debida. Esta suma de dinero podrá haberse acrecentado con los intereses que se hubieren convenido, pudiendo capitalizarse estos desde la fecha de notificación de la demanda, con la aclaración que la norma no menciona la duración de los sucesivos períodos de capitalización (Bueres, Alberto J.: ?Código civil y Comercial de la Nación, t. 3ª, p. 339). Amén de que la doctrina citada se refiere a un supuesto distinto, vinculado al incumplimiento de una obligación previamente convenida, dado que en el caso la última tasa mencionada fue establecida para correr durante todo el lapso, desde el perjuicio, por exceder lo que este Colegido considera que corresponde otorgar para casos similares, sin que medie recurso de la contraria, el agravio de la actora sobre el punto no puede tener favorable acogida. En consecuencia, si mi criterio fuera compartido correspondería rechazar todos los agravios de la parte demandada y citada en garantía, conjuntamente con la deserción de sus recursos con el alcance que se propicia y admitir el agravio de la actora sólo en relación al monto del daño moral, que se eleva a \$ 120.000. En consecuencia, modificar la sentencia apelada sólo en este aspecto y confirmarla en todo lo demás que decide. En atención a los temas que involucran los planteos, tanto desde el punto de vista jurídico - conceptual como económico, y la forma como se resuelve, por resultar perdidas en el análisis global, las

costas de alzada, propongo imponerlas en su totalidad a la parte demandada y aseguradora (art. 68 del Código Procesal). La Dra. CASTRO dijo: Tal como se indica en el voto de mi distinguido colega, Dr. Rodríguez, la sentencia de fs. 275/283 admitió la demanda entablada por Susana Elvira Bayer contra BBVA Banco Francés S.A. a quien condenó a pagarle la suma de ciento treinta y cinco mil pesos (\$135.000) con más sus intereses y las costas, condena que hizo extensiva a su aseguradora. La decisión apelada tuvo por cierta la caída de la actora en el local de la entidad bancaria demandada en atención al reconocimiento de la demandada. Seguidamente caracterizó la vinculación entre ambas partes como una relación de consumo y entendió -de conformidad con la doctrina que citó- que los establecimientos donde se prestan los servicios financieros no pueden quedar fuera del criterio expansivo del deber de seguridad, que exige que el proveedor extienda sus cuidados y previsiones -entre otras cosas- a las instalaciones mediante las cuales presta aquéllos servicios. Tras caracterizar a la mencionada obligación de seguridad en materia de consumo, señaló que la existencia de un daño en el ámbito de una relación de ese carácter basta para tenerla por incumplida, quedando a cargo del proveedor acreditar y probar la existencia de una eximente. A ese fin y toda vez que la demandada había sostenido que el hecho obedeció a la conducta de la propia víctima, se detuvo en el estudio de la prueba. Justamente y en punto a la responsabilidad, la valoración de esa prueba es la única materia sobre la que versan los agravios de la demandada y de la citada en garantía (cfr. fs. 308vta./310y 298vta./299 respectivamente). Coincido con el voto precedente en que este aspecto de las quejas no resulta adecuadamente fundado, lo que a mi juicio es suficiente para desestimarlas. Con ese alcance en este aspecto, y por razones análogas a las desarrolladas respecto del resto de las cuestiones sometidas a conocimiento de este tribunal adhiero a la solución allí propuesta por el Dr. Rodríguez. Por razones análogas la Dra. GUIADO adhiere al voto del Dr. RODRIGUEZ con la salvedad efectuada por la Dra. CASTRO. Con lo que terminó el acto. Se deja constancia de que la publicación de la presente sentencia se encuentra sometida a lo dispuesto por el art. 164 2º párrafo del Código Procesal y art. 64 del Reglamento para la Justicia Nacional, sin perjuicio de lo cual será remitida al Centro de Informática Judicial a los fines previstos por las Acordadas 15/13 y 24/13 de la C.S.J.N. PAOLA M. GUIADO JUAN PABLO RODRIGUEZ PATRICIA E. CASTRO MARIA BELEN PUEBLA SECRETARIA Buenos Aires, 29 de noviembre de 2019. Por lo que resulta de la votación sobre la que instruye el acuerdo que antecede, el Tribunal resuelve: modificar la sentencia de primera instancia, admitiendo el agravio de la actora respecto al monto adjudicado en concepto de ?daño moral?, elevándolo a Pesos Ciento Veinte Mil (\$120.000) y confirmarla en todo lo demás que decide, de conformidad con los fundamentos expuestos. En atención a los temas que involucran los planteos, tanto desde el punto de vista jurídico - conceptual como económico, y la forma como se resuelve, por resultar perdidosas en el análisis global, las costas de alzada, se imponen en su totalidad a la parte demandada y aseguradora (art. 68 del Código Procesal). Notifíquese, regístrese y devuélvase. MARIA BELEN PUEBLA SECRETARIA 075500E