

## La espera desespera: La espera de más de una hora y media para una simple atención de caja de un banco, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva hacia el consumidor

La espera desespera: La espera de más de una hora y media para una simple atención de caja de un banco, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva hacia el consumidor

La espera desespera: La espera de más de una hora y media para una simple atención de caja de un banco, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva hacia el consumidor Fuente: doc\_03\_2025\_0026.html Partes: Goldman María Verónica c/ BBVA Banco Francés S.A. s/ sumarísimo Tribunal: Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Tucumán Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: Fecha: 20 de diciembre de 2024 Cita digital: dj154932154932154932 La espera de más de una hora y media para una simple atención de caja de un banco, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva hacia el consumidor, máxime si no se cuenta con instalaciones sanitarias. Sumario: 1.-Corresponde tener por configurada la infracción del inc. c) del art. 1 de la ley provincial 8.895 de Tucumán, dado que, es de toda evidencia que someter al consumidor, en el caso cliente bancario, a esperas de una hora, cuarenta y siete minutos y de una hora, treinta y cuatro minutos -con el agravante en este caso que, según el ticket tenía solamente 6 minutos de espera-, para una simple atención de caja, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva, desconsiderada e injustificada por parte de la entidad bancaria que viola indudablemente el mandato de trato equitativo y digno hacia el consumidor establecido por el art. 42 de la Constitución Nacional, al demostrar un total desprecio por su tiempo y dignidad como persona humana, máxime cuando, como está probado en la causa, no cuenta con instalaciones sanitarias para el público. 2.-La eventual inexistencia de disposiciones municipales que impongan a las entidades bancarias contar con instalaciones sanitarias para el público, resulta inconducente para cuestionar la decisión del tribunal, fundada en la normativa provincial y nacional, que no ha sido motivo de impugnación alguna a efectos de invocar su inaplicación. 3.-La posibilidad de que se cometiera un hecho delictivo al permitir el ingreso a los baños, donde el seguimiento y control por parte del personal de seguridad no es posible, ya que se trata de un ambiente privado sin posibilidad de monitorear con cámaras, luce inidónea para demostrar la falta de sentido común que se atribuye a la decisión impugnada. Fallo: CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMÁN C A S A C I Ó N SENT N° 1887 Provincia de Tucumán, reunidos los señores Vocales de la Excma. Corte Suprema de Justicia, de la Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, integrada por los señores Vocales doctores Daniel Leiva, Antonio D. Estofán y Daniel Oscar Posse, bajo la Presidencia de su titular doctor Daniel Leiva, para considerar y decidir sobre el recurso de casación interpuesto por la parte demandada en autos: «Goldman María Verónica vs. BBVA Banco Francés S.A. s/ Sumarísimo (residual)». Establecido el orden de votación de la siguiente manera: doctores Daniel Leiva, Antonio D. Estofán y Daniel Oscar Posse, se procedió a la misma con el siguiente resultado: El señor Vocal doctor Daniel Leiva, dijo: I.- Viene a conocimiento y resolución de esta Corte Suprema de Justicia, el recurso de casación interpuesto por la representación letrada de la parte demandada contra la sentencia N° 214 de fecha 24/4/2024 dictada por la Sala II de la Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común, concedido por resolución del 24/6/2024 del mismo Tribunal. II.- El recurrente alega cumplida la totalidad de los recaudos impuestos al remedio interpuesto y pide se admita la procedencia del recurso deducido por su parte. Le agravia que la sentencia recurrida exprese como argumento principal para condenar a su parte, que éste haya incurrido en una conducta o práctica desaprensiva y desconsiderada, violatoria del derecho a un trato equitativo y digno del consumidor. Afirma que aquella conclusión se sustenta en un análisis y valoración sesgada y parcializada de pruebas relevantes y conducentes. Sostiene que el tribunal de alzada omite considerar cuestiones planteadas por el banco que demuestran las especiales y excepcionales circunstancias puntuales de la causa. Señala que con una rigurosidad extrema y casi irreal, se pretende una infalibilidad absoluta de la entidad bancaria en su atención de más de 300 personas por día. Destaca que la Cámara reconoce expresamente que la actora fundó la procedencia de su reclamo, a partir de sólo dos hechos concretos de demora y totalmente aislados entre sí. Advierte que el voto mayoritario hace constar que «no surge de las constancias de autos la reiteración de comportamientos semejantes anteriores de la institución, con algún nivel de habitualidad»; extremo que, en su opinión, es lo que la ley 8895 contempla. Considera que la sanción impuesta a su parte importa un criterio de excesivo rigorismo al imponer conductas «absolutamente infalibles». Invoca la autocontradicción de la sentencia en crisis que, por un lado, sostiene que no se constató la reiteración de comportamientos semejantes de la institución demandada pero luego asigna eficacia probatoria a los testimonios de Melanie Elizabeth Max y de Alejandro Simón, que aluden a conductas similares, acaecidas en reiteradas oportunidades. Afirma, por otra parte, que las declaraciones de los testigos reflejan experiencias transmitidas de manera vaga y carente de precisión, inconducentes para crear convicción. Expresa que tales testimonios resultan insuficientes para dar soporte a una conclusión sobre una conducta desaprensiva, antisocial y recalcitrante por parte de la entidad demandada, merecedora de la sanción impuesta. Insiste en que existe una orfandad probatoria respecto de una práctica infractora de la ley N° 8.895, ni lesiva del derecho a un trato indigno o no equitativo. Sostiene

que «en base a los hechos efectivamente probados en la causa, la conducta del Banco dista mucho de ser indignante, recalcitrante, desaprensiva o antisocial. Considera que tampoco estamos ante un hecho que revista la gravedad, trascendencia social o repercusión institucional que ameriten la sanción. Señala que en el informe pericial producido en autos, se esclarece el funcionamiento del banco al momento de atender a sus clientes y que conforme el mismo, «no se vislumbra inconsistencia alguna que conduzca a ni siquiera una mínima posibilidad de incumplimiento a lo dispuesto por la ley 8895». Afirmo que la inspección ocular, concordante con la prueba pericial, en modo alguno avala la inconducta atribuida a su parte. Sostiene que, por el contrario, se probó que su parte da cumplimiento íntegro con la normativa provincial y la Ley N° 24.240, al ubicar la suficiente cantidad de bancos para los consumidores y colocar los carteles obligatorios. Expresa que si bien surge de la inspección ocular que la entidad no cuenta con baños para el público, consta asimismo que el dependiente del banco que atendió al funcionario, «le hizo mención que para el uso de los sanitarios debía consultar al personal de guardia de la sucursal» y que «esto es así por cuanto involucran cuestiones de seguridad». Explica que ante «la necesidad urgente de una persona en asistir a los sanitarios, debe requerirlo y el guardia de seguridad deberá organizarse para que sin que queden las demás dependencias descuidadas, acompañarle al baño existente para los trabajadores de la sucursal». Insiste en que «debe primar el sentido común», que «no puede pretenderse que las entidades tengan instalaciones sanitarias para uso del público» y que «se trata de una acción que persigue como finalidad mantener la seguridad de las personas y sus valores, frente a la posibilidad de que se cometiera un hecho delictivo al permitir el ingreso a los baños, donde el seguimiento y control por parte del personal de seguridad no es posible, ya que se trata de un ambiente privado sin posibilidad de monitorear con cámaras». Agrega que «no existe en el orden municipal, normativa que exija que las entidades bancarias deban contar con baños para uso público». Alega que el Tribunal de Alzada valora la prueba de manera sesgada, para concluir que su parte incurrió en acciones merecedoras de sanción «por el solo hecho de comprobarse (i) dos posibles infracciones a la ley de espera entre el año 2018 y 2019 que tuviera como protagonista a la actora, (ii) dos testimonios que carecen notablemente de precisión para determinar, en primer lugar si realmente se produjeron y en segundo orden, cuándo tuvieron lugar y en qué circunstancias y por último (iii) un libro de quejas que contempla 14 reclamos de los cuales dos corresponden a la accionante y tres de ellos en un mismo día». Señala que «en un plazo de más de 3 años (entre el primer hecho de la sra. Goldman y las pruebas producidas), sólo se habrían corroborado la existencia de 16 casos (incluyendo los testigos complacientes), teniendo presente que concurren más de 300 personas por días a la entidad bancaria». Objeta que se haya condenado a su parte por daño punitivo con el máximo vigente al momento de los hechos, lo que luce desproporcionado e injustificado. Menciona que ni la propia actora esgrimió tal pretensión en su escrito de demanda. De conformidad a las alegaciones precedentemente reseñadas, propone doctrina legal, pide se admita la procedencia del recurso interpuesto y, ante la eventualidad de un pronunciamiento adverso, formula reserva del caso federal. III.- El Tribunal de Alzada, con el voto mayoritario de sus integrantes, dispuso hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por la parte actora, revocar la sentencia dictada por el juez inferior y hacer lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta por María Verónica Goldman condenando al BBVA Banco Francés S.A. a pagar a la actora la suma de \$ 40.000 (pesos cuarenta mil pesos) en concepto de indemnización por daño moral y la suma de \$ 5.000.000 (pesos cinco millones) en concepto de daño punitivo, con más los intereses allí establecidos y costas. La sentencia concluyó que «más allá de lo dispuesto por el inc. c) del art. 1 de la ley provincial 8.895, es de toda evidencia que someter al consumidor, en el caso cliente bancario, a esperas de una hora, cuarenta y siete minutos y de una hora, treinta y cuatro minutos -con el agravante en este caso que, según el ticket C54, tenía solamente 6 minutos de espera-, para una simple atención de caja, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva, desconsiderada e injustificada por parte de la entidad bancaria que viola indudablemente el mandato de trato equitativo y digno hacia el consumidor establecido por el art. 42 de la Constitución Nacional, al demostrar un total desprecio por su tiempo y dignidad como persona humana, máxime cuando, como está probado en la causa, no cuenta con instalaciones sanitarias para el público». Precisó que «en la causa están probados dos hechos en los que la actora tuvo que soportar esperas superiores a 90 minutos: a) el primero fue el 19/12/2018, cuando María Verónica Goldman obtuvo el ticket de asignación de turno C105 a las 11:39:56, bajo el comprobante número 33699062, y fue atendida a las 13:27:36, según resulta del ticket de depósito de US\$ 500 en su Caja de Ahorros en Dólares N° 215-639743/8; y b) el segundo hecho tuvo lugar el 03/09/2019, esto es 9 meses después, cuando la actora obtuvo el ticket de asignación de turno C54 a las 09:03:45, bajo el comprobante número 37983641, y fue atendida a las 10:37:37, según resulta del ticket de salida. Destacó que «por otra parte, conforme a la inspección ocular practicada, el banco no cuenta con baños para el público, ni en la planta alta ni en la planta baja». Respecto del daño moral reclamado, el voto preopinante -al que adhieren los demás otros vocales del tribunal- sostuvo que «si bien es cierto que en materia contractual su indemnización tiene carácter restrictivo, ello no impide la procedencia de su indemnización cuando, como en el caso, las molestias, incomodidades y padecimientos generados por la demora excesiva y sin justificación, sin mínimas instalaciones sanitarias, a lo que se suma la sensación de impotencia ante la desaprensiva desconsideración del banco por el tiempo de la actora, superan una razonable tolerancia y ameritan la reparación patrimonial de tales

sufrimientos». Admitida la pretensión aludida, consideró «justo y equitativo fijar la suma de \$40.000, reclamada en la demanda». Coincidieron asimismo los miembros del tribunal respecto de la procedencia del daño punitivo. En el voto preopinante, se señala que «desde el punto de vista objetivo, una excesiva demora injustificada en la atención de un cliente -más de 1 hora y 30 minutos, cuando el cálculo del sistema de turnos era de 6 minutos (ticket C54)-, conducta reiterada en varias oportunidades (testimonios de Melanie Elizabeth Max y de Alejandro Simón), constituye un grave incumplimiento legal y contractual que amerita una sanción ejemplar y disuasiva, para que en el futuro no vuelva ocurrir». Se sostuvo que «la razonable atención al público y la puntualidad en un servicio como el bancario, del que en los tiempos actuales es imposible prescindir, exceden el mero interés particular de la actora para comprometer el interés general». Agregó que «desde el punto de vista subjetivo, la demora excesiva e injustificada en la atención al público, en reiteradas oportunidades, pone en evidencia una conducta o práctica desaprensiva por parte del banco y, además, una grave negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes legales a su cargo. A ello cabe agregar la violación al deber de información y, consecuentemente, a un trato digno, indicar al cliente que tiene seis (6) minutos de espera y atenderlo después de una hora y media. A lo que se suma, la espera en un ambiente inadecuado y sin instalaciones sanitarias». Luego de formular precisiones respecto de las pautas a considerar al momento de fijar el monto de la sanción pecuniaria y destacar la necesidad de que la cuantía establecida asegure el cumplimiento de la finalidad disuasiva del instituto, el vocal preopinante se pronunció por la suma de \$10.000.000 (diez millones). Luego de expresar las razones que a su entender justificaban la declaración de inconstitucionalidad parcial, de oficio, del art. 52 bis LDC, el doctor Moisés dispuso que la destinataria de la suma objeto de la condena por daño punitivo fuera la Fundación de Ayuda al Niño Necesitado (FANN). El voto de los doctores David y Bejas es coincidente respecto de la procedencia del daño punitivo. Luego de adherir a las consideraciones respecto de la concurrencia de los requisitos objetivo y subjetivo analizados en el voto preopinante, señalaron que «las constancias de la causa demuestran la evidente desaprensión e indiferencia de la institución demandada en el cumplimiento de sus deberes, al someter a la actora a una prolongada espera en un ambiente inadecuado, pese a haberle informado minutos antes que su permanencia en el local sería por escasos minutos. La conducta reprochable de la demandada muestra una grave indiferencia y menosprecio por la situación de la consumidora, y la imposición de una multa resulta idónea para prevenir futuras inconductas semejantes, no sólo de la institución demandada sino de los proveedores de productos similares y, en general, aquéllos que brindan atención al público». El voto mayoritario puntualiza que «los hechos de la causa evidencian un bajo estándar de calidad de los servicios que ofrecen al público presente en su local, si se consideran las condiciones de espera a las que lo somete. En esa línea argumental, se dijo que «el trato dispensado a la actora resulta punible debido a su particular lesividad, al trasuntar un significativo menosprecio por su situación y, en general, del público presente en su local-, merecedor de la imposición de una multa civil que además de sancionar, desaliente comportamientos desaprensivos semejantes. Con cita de otros precedentes del propio tribunal, dijeron que «las entidades bancarias deben obrar con la máxima diligencia para evitar esta clase de perjuicios a sus clientes; y que los parámetros para evaluar sus deberes de conducta parten de un estándar agravado, por tratarse de un comerciante altamente especializado en la intermediación financiera, a quien no le es dado disponer a su arbitrio del tiempo de quienes concurren a sus locales, sometidos a una espera prolongada en condiciones incompatibles con el trato digno que deben dispensarles». Destacaron que «el trato digno hacia el consumidor, exigible a los proveedores que brindan servicios con atención al público (art. 42CN), involucra especialmente el respeto por su uso del tiempo en condiciones dignas. Además, los probables beneficios que obtiene el proveedor, relacionados con su capacidad económica, es decir, su posición en el mercado. Y en autos resulta evidente que la institución demandada debía contar con medios suficientes para atender al público que concurre a sus locales en tales condiciones. Sin embargo, optó por disponer del tiempo de sus clientes en lugar de proveer los medios organizativos, humanos o tecnológicos necesarios para agilizar los trámites en un tiempo menor». Insistieron en que «tratándose de una entidad financiera con estas características, el daño no sólo afecta los intereses del usuario demandante sino que se proyecta y repercute en un amplio grupo de personas. Por ello, interesa particularmente desalentar comportamientos semejantes, y a la vez impulsar un estándar de atención que contemple los intereses de los consumidores. En el caso, el tiempo y las condiciones de espera a las que se ven sometidos». En coincidencia con el vocal preopinante, señalaron que «a la prolongada espera -pese a haberse informado un tiempo significativamente menor- se sumó la indisponibilidad de instalaciones sanitarias en el local». Consideraron que «en lugar de admitir la indignidad de la situación vivida, la accionada mantuvo su posición de grave indiferencia hacia la actora, llevándola a iniciar una acción judicial para reivindicar su derecho a un trato digno». Concluyeron respecto de «la gravedad de los hechos (en dos oportunidades), que según indican las reglas de la lógica y la sana crítica racional no resultan aislados, dada la presencia habitual de otras personas que esperan para ser atendidos al igual que la actora. Así también, la conducta asumida por la demandada ante el reclamo, y su posición en el mercado, tratándose de una entidad financiera que opera en la provincia y en todo el país». Consideraron que «en tales circunstancias, una multa de escaso valor resultaría ineficaz para disuadir los comportamientos desaprensivos de empresas de esta envergadura y con significativa presencia en

el mercado; con el riesgo consecuente de naturalizar conductas semejantes. Las repercusiones del destrato verificado en autos, y su posible generalización en instituciones que prestan servicios al público como la demandada, dan pie a imponer una multa que no deje dudas acerca de su efecto disuasivo, lo cual trasciende el daño personal ocasionado a la actora». Desde esta perspectiva, y a fin de justificar la discrepancia respecto de la cuantía establecida por el vocal preopinante, mencionaron que «no surge de las constancias de autos la reiteración de comportamientos semejantes anteriores de la institución, con algún nivel de habitualidad». Consideraron además, las sumas fijadas por este título en anteriores precedentes de la Sala I que integro, expresadas a valores actuales». Con tales premisas, estimaron justo y eficaz imponer una multa de \$ 5.000.000 (pesos cinco millones) a la fecha de esta sentencia, para satisfacer su doble finalidad ? sancionatoria y disuasiva». Interesa destacar que los doctores David y Bejas, luego de ofrecer una extensa fundamentación de su disidencia respecto de la declaración de inconstitucionalidad parcial del art. 52 bis LDC -pronunciada en el voto preopinante- dejaron establecido que el destinatario de la condena por daño punitivo es el consumidor, conforme lo dispuesto por la norma aplicable. III.- El recurso fue interpuesto en término contra una sentencia definitiva (art. 805 del CPCC) y el requisito del depósito previsto en el art. 809 procesal se encuentra debidamente cumplido. El escrito recursivo se basta a sí mismo, haciendo una relación completa de los puntos materia de agravio (art. 808). La impugnación se motiva en la pretensa infracción de normas de derecho así como en la doctrina de la arbitrariedad (art. 807 procesal). El recurso de casación interpuesto deviene, por tanto, admisible. IV.- Corresponde, en consecuencia, examinar la procedencia del recurso extraordinario local incoado, confrontándolo con los fundamentos de la sentencia en crisis, las constancias de la causa y el derecho aplicable al caso, adelantando desde ya que la impugnación recursiva no ha de ser receptada. La lectura del memorial casatorio permite constatar que la totalidad de los agravios -reseñados en el apartado II precedente- se encaminan a cuestionar lo decidido por el tribunal de alza en relación a la procedencia y cuantía del daño punitivo impuesto a la entidad demandada. Siendo así, se impone recordar, como cuestión preliminar, que «la constatación de los presupuestos de procedencia del daño punitivo, al igual que la determinación de su cuantía remiten a una labor de orden fáctico, reservada a los jueces de grado y ajena como principio a su revisión en casación, salvo el supuesto de manifiesta arbitrariedad o absurdo (CSJT, sentencias N° 1076 del 19/08/2024, «Luna Rafael Antonio y otros vs. Caja de Seguros S.A. s/ Sumarísimo (Residual)»; N° 769 del 05/06/2024, «Lapetina Cristóbal Ariel vs. Telecom Personal s/ Especiales (Residual)». N° 470 del 17/4/2024, «Díaz Teresita Mónica vs. Telecom S. A. s/ Daños y perjuicios»; N° 245 del 20/3/2024, «Figuroa Augusto Sebastián vs. Derudder Hnos. S.R.L.(FLECHABUS) s/ Daños y perjuicios»; N° 1754 del 28/12/2023, «Ferullo, Diego Daniel vs. Banco Macro S.A. s/ Daños y perjuicios»; N° 871 del 27/7/2023, «Pérez Jiménez, Facundo vs. Plan Rombo S.A. de Ahorros para Fines Determinados s/ Sumarísimo (Residual)»; No 417 del 06/4/2022, «Ruíz Jorge Adrián vs. Compañía Industrial Cervecera S.A. s/ Daños y perjuicios»; N° 30 del 07/02/20 22, «Villarreal Marcelo vs. Ford Argentina S.C.A. s/ Sumarísimo (Residual)»; N° 1024 del 15/10/2021, «Pérez Mario Andrés vs. MAPFRE Argentina s/ Contratos (Ordinario)»; entre muchas otras), que en el caso, permanece indemostrado. IV.1.- La Cámara precisó que «en la causa están probados dos hechos en los que la actora tuvo que soportar esperas superiores a 90 minutos: a) el primero fue el 19/12/2018, cuando María Verónica Goldman obtuvo el ticket de asignación de turno C105 a las 11:39:56, bajo el comprobante número 33699062, y fue atendida a las 13:27:36, según resulta del ticket de depósito de US\$ 500 en su Caja de Ahorros en Dólares N° 215-639743/8; y b) el segundo hecho tuvo lugar el 03/09/2019, esto es 9 meses después, cuando la actora obtuvo el ticket de asignación de turno C54 a las 09:03:45, bajo el comprobante número 37983641, y fue atendida a las 10:37:37, según resulta del ticket de salida. Destacó que «por otra parte, conforme a la inspección ocular practicada, el banco no cuenta con baños para el público, ni en la planta alta ni en la planta baja». Tuvo por configurada la infracción del inc. c) del art. 1 de la ley provincial 8.895, señalando que por otra parte «es de toda evidencia que someter al consumidor, en el caso cliente bancario, a esperas de una hora, cuarenta y siete minutos y de una hora, treinta y cuatro minutos -con el agravante en este caso que, según el ticket C54, tenía solamente 6 minutos de espera-, para una simple atención de caja, es una conducta o práctica totalmente desaprensiva, desconsiderada e injustificada por parte de la entidad bancaria que viola indudablemente el mandato de trato equitativo y digno hacia el consumidor establecido por el art. 42 de la Constitución Nacional, al demostrar un total desprecio por su tiempo y dignidad como persona humana, máxime cuando, como está probado en la causa, no cuenta con instalaciones sanitarias para el público». IV.2.- Aunque el recurrente niegue la infracción a las directivas del art. 8 bis LDC y del art. 1097 CCyC y manifieste su discrepancia respecto del criterio adoptado por la Cámara, los agravios propuestos dejan inconstitucionales los fundamentos ofrecidos en la sentencia impugnada. La concreta afectación del derecho a un trato digno luce fundada en suficiencia por el Tribunal de Alzada que, con apoyo en los antecedentes y pruebas de la causa, respaldó adecuadamente la decisión adoptada. El Tribunal de Alzada destacó, en efecto, que «el trato digno hacia el consumidor, exigible a los proveedores que brindan servicios con atención al público (art. 42CN), involucra especialmente el respeto por su uso del tiempo en condiciones dignas. Y en autos resulta evidente que la institución demandada debía contar con medios suficientes para atender al público que concurre a sus locales en tales condiciones. Cuestionó que, sin embargo, la entidad bancaria optara «por

disponer del tiempo de sus clientes, en lugar de proveer los medios organizativos, humanos o tecnológicos necesarios para agilizar los trámites en un tiempo menor». Destacaron asimismo que «a la prolongada espera -pese a haberse informado un tiempo significativamente menor- se sumó la indisponibilidad de instalaciones sanitarias en el local», previstas por la normativa legal aplicable y cuya infracción se denunciara. La Cámara asignó especial relevancia, al hecho de que «en lugar de admitir la indignidad de la situación vivida, la accionada mantuvo su posición de grave indiferencia hacia la actora, llevándola a iniciar una acción judicial para reivindicar su derecho a un trato digno»; extremo que refuerza la convicción respecto de un trato de marcado desinterés frente al reclamo de la consumidora y renuente a modificar su proceder. Esta Corte ha dicho en precedentes reiterados que «el criterio adoptado respecto a la gravedad del hecho denunciado -su carácter desaprensivo, indignante, recalcitrante o antisocial- debe estar precedido de un análisis circunstanciado de los hechos invocados, con apoyo en los elementos probatorios aportados al proceso y explicitando el juicio valorativo en la singularidad del caso sometido a conocimiento del magistrado (CSJT, sentencias N° 1076 del 19/08/2024, «Luna Rafael Antonio y otros vs. Caja de Seguros S.A. s/ Sumarísimo (Residual)»; N° 470 del 17/4/2024, «Díaz Teresita Mónica vs. Telecom S. A. s/ Daños y perjuicios»; N° 245 del 20/3/2024, «Figuroa Augusto Sebastián vs. Derudder Hnos. S.R.L. (FLECHABUS) s/ Daños y perjuicios»; N° 1754 del 28/12/2023, «Ferullo, Diego Daniel vs. Banco Macro S.A. s/ Daños y perjuicios»; N° 871 del 27/7/2023, «Pérez Jiménez, Facundo vs. Plan Rombo S.A. de Ahorros para Fines Determinados s/ Sumarísimo (Residual)»; N° 216 del 07/3/2022, «Molina Berta Cristina vs. Arévalo Servicios Sociales S.R.L. y Medidiagnos S.R.L. s/ Daños y perjuicios»; N° 30 del 07/02/2022, «Villarreal Marcelo vs. Ford Argentina S.C.A. s/ Sumarísimo (Residual)»; entre muchas otras); directiva que en el sublite emerge debidamente observada. El recurrente podrá disentir con las razones ofrecidas por la Cámara pero tal discrepancia resulta insuficiente para descalificar el criterio adoptado. En efecto, pese al esfuerzo argumental desplegado, las alegaciones propuestas en el memorial casatorio, no logran demostrar la tacha de arbitrariedad que se formula contra el pronunciamiento en crisis.

VI.3.- La crítica fundada en la inexistencia de una «práctica» merecedora de sanción, con fundamento en el art. 52 bis LDC, no puede ser atendida. Tampoco el rigor excesivo que se atribuye reproche formulado a su parte, ante la mera constatación de dos hechos aislados. Por un lado, y como ya se dejara establecido en la presente causa (sent. N° 966 del 15/08/2023), esta Corte no comparte el criterio que entiende como requisito para la configuración del presupuesto de aplicación del art. 52 bis LDC que la conducta reprochada exhiba notas de «institucionalización, prolongación en el tiempo o formar parte del modus operandi de una compañía». Se sostuvo entonces que «sin duda, probada su generalización o su estandarización en códigos o protocolos internos, se agravará el estándar de conducta para las sanciones administrativas o los daños punitivos correspondientes». Y de allí que se entendiera desacertado concluir que un comportamiento aislado no pueda configurar el presupuesto definido por las normas aquí analizadas (art. 8 bis y 52 bis LDC). «Basta con que se produzca sólo una vez para que derive en una conducta reprochable por parte del banco e incurrir en una violación al deber de trato digno hacia sus clientes, considerando la previsión legal aplicable». Ratificando la interpretación precedente, este Tribunal señaló en esa oportunidad, que «ni la pretensión resarcitoria del art. 40, ni la punitiva del art. 52 bis de la ley de Defensa del Consumidor, esgrimidos por la actora, refieren al concepto de práctica como presupuesto de procedencia». Por otra parte, y como ya se señalara, la sentencia recurrida interpretó que aunque sólo se admitiera la acreditación de dos hechos concretos (padecidos por la actora de autos), «según indican las reglas de la lógica y la sana crítica racional, no resultan aislados, dada la presencia habitual de otras personas que esperan para ser atendidos, al igual que la actora». Sostuvo que el destrato denunciado «no sólo afecta los intereses del usuario demandante sino que se proyecta y repercute en un amplio grupo de personas».

IV.3.- Los cuestionamientos a la prueba testimonial que se tacha de vaga e imprecisa, en tanto no permitiría identificar la reiteración concreta de otras conductas similares a la reprochada en autos, deben ser asimismo desestimados. La Cámara valoró positivamente los testimonios de Melanie Elizabeth Max y de Alejandro Simón, para concluir que la espera excesiva y en condiciones lesivas de la dignidad del consumidor (conforme las previsiones de la ley provincial N° 8895 y arts. 8 bis y 52 bis LDC) eran infracciones reiteradas. El criterio adoptado, por otra parte, luce reforzado con las constancias del libro de quejas de la entidad bancaria que refleja 14 reclamos (aunque efectivamente, dos de ellos corresponden a la accionante) y con el informe resultante de la inspección ocular que da cuenta de la inexistencia de instalaciones sanitarias destinada a los clientes. El Tribunal sentenciante ha fundado en suficiencia la decisión adoptada, que luce respaldada en el material probatorio obrante en la causa, con una explicitación del juicio valorativo desplegado. El recurrente objeta la fuerza de convicción reconocida a las probanzas referidas por la Cámara pero sin lograr justificar la tacha de arbitrariedad que formula contra el decisorio impugnado. Los agravios revelan una mera discrepancia, ineficaz para pretender la descalificación del pronunciamiento recurrido.

IV.4.- El agravio según el cual resulta excesivo pretender que las entidades tengan instalaciones sanitarias para uso del público, resulta inidóneo para cuestionar la decisión impugnada. Tampoco la alegada ausencia de normativa municipal que exija los bancos contar con baños para uso público. La pretensión de autos se fundó expresamente en las previsiones de la Ley N° 8895 que, en su art. 1, dispone «Declárase el carácter de trato indigno al consumidor o al usuario en: a) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas

con esperas mayores a 30 minutos. b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales. c) Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 90 minutos, incluso aunque: se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado. d) Toda práctica y/o conducta contraria a la establecida en el art.8° bis de la Ley Nacional de Defensa al Consumidor, Ley N° 24.240». Y con fundamento en la citada preceptiva legal y sobre la base de una interpretación integrada del plexo normativo aplicable (arts. 52 bis y 8 bis LDC; y art. 1097 CCyC), el Tribunal de grado consideró procedente la pretensión sancionatoria aquí analizada. Siendo así, la eventual inexistencia de disposiciones municipales que impongan a las entidades bancarias contar con instalaciones sanitarias para el público, resulta inconducente para cuestionar la decisión del tribunal, fundada en la normativa provincial y nacional citada, que no ha sido motivo de impugnación alguna a efectos de invocar su inaplicación. IV.5.- Tampoco puede receptarse el argumento referido al «sentido común» que debe primar en las decisiones judiciales, apartado de un rigor que el recurrente alega excesivo. La vaguedad de tales alegaciones priva de eficacia a la crítica recursiva que exhibe un mero disenso, insuficiente per se para justificar la denuncia de arbitrariedad formulada. El recurrente insiste en la deficiente valoración de la prueba aportada por su parte, señalando en la inspección ocular resulta concordante con la pericial, probanzas de las que surge que su parte da cumplimiento a la normativa provincial y a la Ley N° 24.240, al ofrecer la suficiente cantidad de asientos para los consumidores y colocar los carteles obligatorios, admitiendo que si bien la entidad no cuenta con baños para el público, en oportunidad de la inspección ocular, el dependiente del banco explicitó la modalidad empleada por la entidad para atender los eventuales requerimientos de los clientes; razones que fueron ignoradas por los magistrados. Cabe por un lado señalar que las quejas propuestas carecen de eficacia para descalificar la decisión adoptada por el Tribunal de Alzada puesto que la existencia de cartelería y asientos en la entidad bancaria, no suple la inobservancia de la totalidad de las exigencias previstas en la ley provincial ni las directivas allí establecidas a fin de resguardar la dignidad de trato a los consumidores. Las «razones de seguridad» invocadas para explicar la inexistencia de instalaciones sanitarias y justificar el alegado exceso en el reproche del tribunal, tampoco pueden ser acogidas. La «posibilidad de que se cometiera un hecho delictivo al permitir el ingreso a los baños, donde el seguimiento y control por parte del personal de seguridad no es posible, ya que se trata de un ambiente privado sin posibilidad de monitorear con cámaras», luce inidónea para demostrar la falta de sentido común que se atribuye a la decisión impugnada. El recurrente insiste en sostener que el tribunal ha analizado los elementos probatorios de modo sesgado, sin considerar lo informado por el funcionario interviniente en la inspección ocular, de la que surgiría que existe personal de seguridad que, frente a la eventualidad de un requerimiento, acompañaría al cliente a los baños destinados al personal de la entidad bancaria, permitiendo el uso de los mismos. Ahora bien, las razones alegadas y pretensamente desatendidas, no constituyen más que una auto-justificación de la accionada, carente de eficacia para rebatir los argumentos en contrario de la Cámara. Cabe señalar que el alegado déficit en la valoración de la prueba mencionada deja inmovible el criterio adoptado respecto de la inobservancia de las disposiciones legales citadas y sus implicancias, así como respecto de la procedencia de la sanción pecuniaria impuesta a la demandada. IV.6.- Los agravios encaminados a cuestionar la cuantía de la condena por daño punitivo, a la que se califica como excesiva y carente de la debida fundamentación, no pueden ser receptados. No resulta controvertido que «la cuantificación de la sanción pecuniaria queda sujeta a la determinación prudencial del juzgador que, al momento de llevar adelante esa tarea, ha de acudir a las pautas orientadoras del art. 52 bis y del art. 49 de la Ley N° 24.240? (CSJT, sent. N° 1673 del 29/12/2022, «Tejeda Claudia Melina vs. Telecom Personal S.R.L. s/ Sumarísimo (Residual)»; asimismo, sent. N° 1217 del 4/10/2022, «Plaza Mirian Rosa vs. Empresa de Distribución Eléctrica de Tucumán S.A. (EDET) s/ Especiales (Residual)»). Y en el ejercicio de aquellas facultades y deberes reservados a los jueces de grado, el Tribunal de Alzada fijó la cuantía del daño punitivo, por mayoría, en la suma de \$5.000.000. Los vocales David y Bejas hicieron propias las conclusiones del vocal preopinante (Moisá), quien, al puntualizar la concurrencia del requisito objetivo del instituto, destacó el «grave incumplimiento legal y contractual que amerita una sanción ejemplar y disuasiva, para que en el futuro no vuelva ocurrir». Consideró que, en efecto, existió «una demora excesiva e injustificada en la atención de un cliente -más de 1 hora y 30 minutos, cuando el cálculo del sistema de turnos era de 6 minutos (ticket C54)- «y que se trataba de una «conducta reiterada en varias oportunidades conforme los testimonios de Melanie Elizabeth Max y de Alejandro Simón». Justificó la relevancia del proceder reprochado, señalando que «la razonable atención al público y la puntualidad en un servicio como el bancario, del que en los tiempos actuales es imposible prescindir, exceden el mero interés particular de la actora para comprometer el interés general». Agregó que «desde el punto de vista subjetivo, la demora excesiva e injustificada en la atención al público, en reiteradas oportunidades, pone en evidencia una conducta o práctica desaprensiva por parte del banco y, además, una grave negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes legales a su cargo. A ello cabe agregar la violación al deber de información y, consecuentemente, a un trato digno, indicar al cliente que tiene seis (6) minutos de espera y atenderlo después de una hora y media. A lo que se suma, la espera en un ambiente inadecuado y sin instalaciones sanitarias». El voto mayoritario reforzó los

argumentos vinculados a la gravedad de la conducta atribuida a la accionada (presupuesto objetivo), al expresar que «tratándose de una entidad financiera con estas características, el daño no sólo afecta los intereses del usuario demandante sino que se proyecta y repercute en un amplio grupo de personas. Por ello, interesa particularmente desalentar comportamientos semejantes, y a la vez impulsar un estándar de atención que contemple los intereses de los consumidores. En el caso, el tiempo y las condiciones de espera a la que se ven sometidos». Por otra parte, al referirse al presupuesto subjetivo, sostuvo que «el trato dispensado a la actora resulta punible debido a su particular lesividad, al trasuntar un significativo menosprecio por su situación ? y en general, del público presente en su local-, merecedor de la imposición de una multa civil que además de sancionar, desaliente comportamientos desaprensivos semejantes». Tuvo especialmente presente el Tribunal de Alzada que esta Corte señaló en precedentes reiterados que «Resulta arbitraria la sentencia que cuantifica el daño punitivo en montos que resultan evidentemente insuficientes para cumplir la finalidad disuasiva y sancionatoria de la figura» (CSJT, sent. N° 191 del 12/03/2024, «Correa Medina, Carlos Ernesto vs. ALRA S.A. y otro s/Sumarísimo (residual)»; sent. N° 1673 del 29/12/2022, «Tejeda, Claudia Melina vs. Telecom Personal S.R.L. s/ Sumarísimo (Residual)»; sent. N° 1370 del 1/11/2022, «Sawaya Laura Josefina vs. MAPFRE Argentina de Seguros de Vida S.A. s/ Cobros (Ordinario)»; sent. N° 2489 del 20/12/2019, «Gramajo, David E. c/Cía de Seguros Rivadavia s/Daños»; sent. N° 2260 del 22/11/2019, «Morfil, Cergio c/Mapfre s/Daños»; sent. N° 2230 del 22/11/2019, «Pérez, Mario c/Telecom s/Daños»; sent. N° 1896 del 11/12/2018, «Muler Germán Esteban vs. Telecom Personal S.A. s/ daños; entre otras). Y en cumplimiento de las facultades legalmente conferidas, el voto mayoritario fijó la cuantía de la condena por daño punitivo, en la suma de (\$5.000.000), dejando en minoría al voto que estimaba el quantum en la suma de \$10.000.000. Los agravios que sugieren la violación del principio de congruencia por haberse establecido un monto en concepto de daño punitivo superior al solicitado por la actora en su demanda, no pueden prosperar. Esta Corte ha señalado en pronunciamientos reiterados, que «la única manera de disuadir conductas reprochables por parte de los proveedores de bienes y servicios es establecer sanciones que impacten efectivamente en el patrimonio del infractor». En efecto, el quantum punitivo deberá estar enfocado fundamentalmente al cumplimiento del objetivo del instituto: la disuasión de la conducta reprochable» pues «si el monto impuesto no tiene la entidad suficiente para convencer al infractor de modificar su conducta disvaliosa en el futuro, el instituto pierde sentido, desvirtuándose la finalidad punitiva y preventiva que tuvo el legislador al importar los daños punitivos en nuestro país» (CSJT, sentencia N° 2489 del 20/12/2019, «Gramajo, David E. c/Cía de Seguros Rivadavia s/Daños»; sentencia N° 1896 de fecha 11/12/2018, «Muler, Germán Esteban vs. Telecom Personal S.A. s/ daños y perjuicios»; entre otras). En esa línea, este Tribunal ha sostenido que es el juez de la causa quien, al admitir la procedencia de la sanción pecuniaria, tiene la responsabilidad de establecer el quantum de la misma, advirtiendo que «no se discute la potestad judicial de cuantificar el daño punitivo por encima de la estimación que hubiere realizado la parte actora». En efecto, «la cuantificación del daño punitivo queda sujeta a la determinación prudencial del juzgador, quien cuenta con las pautas y límites establecidos en los artículos 47, 49 y 52 bis de la Ley N° 24.240 para la concesión y mensuración del mismo» (CSJT, sentencia N° 1896 del 11/12/2018, «Muler Germán E. vs. Telecom Personal S.A. s/ daños»). Los aspectos procesales vinculados a la pretensión punitiva (art. 52 bis LDC) fueron objeto de un debate particular en el seno de la Comisión N° 4 de las Jornadas Nacionales de Derecho Civil del año 2019, reflejadas en las «Conclusiones», al dejar establecido que «El peticionante puede no estimar el monto de la pretensión por daños punitivos en la demanda» (apartado 24) y que «Cuando el actor cuantifica la pretensión por daños punitivos, dicha estimación no es vinculante para el juez (apartado 25)»; directiva a la que ha adherido esta Corte, como se mencionara *ut supra*. La desproporción y el exceso del monto de condena a los que alude el recurrente carecen de aptitud para fundar la tacha de arbitrariedad sobre la que se asienta la impugnación en examen. Las objeciones del impugnante sólo revelan una mera discrepancia o disenso, insuficiente para habilitar la revisión del pronunciamiento recurrido. No se advierte apartamiento del derecho aplicable (art. 52 bis y art. 49 LDC), ni que la sentencia en recurso exhiba un déficit de motivación. Por el contrario, el Tribunal de Alzada ofrece fundamentos bastantes para respaldar la decisión adoptada, con estricto apego a los antecedentes y pruebas de la causa, justificando asimismo el juicio valorativo en el que funda su decisión. Finalmente, debe desestimarse de plano el agravio referido a la alegada autocontradicción de la sentencia impugnada. El recurrente afirma que el tribunal de alzada por un lado sostiene que no se constató la reiteración de comportamientos semejantes a los invocados por la actora, para luego tener por acreditadas conductas similares, a partir de los testimonios de Melanie Elizabeth Max y de Alejandro Simón. La atenta lectura del pronunciamiento recurrido permite constatar que la denunciada autocontradicción no es tal. Los votos de los vocales Moisés, David y Bejas coinciden en interpretar que no se trataba de dos hechos aislados pues a las pruebas aportadas por la actora sobre estos puntuales episodios, se sumaba la referencia en contrario de los testigos Max y Simón así como las constancias del libro de queja aportadas oportunamente al proceso. El recurrente descontextualiza lo dicho por los vocales David y Bejas cuando, al momento de plantear su disidencia sobre el monto de la condena por daño punitivo y establecer su cuantía en \$5.000.000 (establecida en \$10.000.000 por el vocal proopinante), ratifican la acreditación concreta y específica de las infracciones denunciadas por la actora y

las que podrían justificarse con la testimonial y la documental antes mencionadas. El agravio propuesto no puede ser acogido pues se construye a partir de una transcripción promiscua de las manifestaciones contenidas en los distintos votos, a fin de justificar la alegada autocontradicción, ausente en la sentencia que se impugna.V.- De conformidad a lo expresado, corresponde rechazar el recurso interpuesto, con costas al recurrente vencido por aplicación de los principios generales sobre la materia (art. 61 del CPCC).El señor Vocal doctor Antonio D. Estofán, dijo:Estando de acuerdo con los fundamentos vertidos por el señor Vocal preopinante doctor Daniel Leiva, vota en idéntico sentido.El señor Vocal doctor Daniel Oscar Posse, dijo:Estando de acuerdo con los fundamentos vertidos por el señor Vocal preopinante doctor Daniel Leiva, vota en idéntico sentido.Y VISTO: El resultado del precedente acuerdo, compartiendo lo dictaminado por el señor Ministro Fiscal, la Excma. Corte Suprema de Justicia, por intermedio de su Sala en lo Civil y Comercial Común, Civil en Familia y Sucesiones y Penal, R E S U E L V E :I.- NO HACER LUGAR al recurso de casación interpuesto por la representación letrada de la parte demandada contra la sentencia N° 214 de fecha 24/4/2024 dictada por la Sala II de la Excma. Cámara en lo Civil y Comercial Común.II.- COSTAS, conforme se consideran.III.- RESERVAR pronunciamiento sobre regulación de honorarios para su oportunidad.HÁGASE SABER.SUSCRIPTA Y REGISTRADA POR LA ACTUARIA/O FIRMANTE EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN, EN LA FECHA INDICADA EN LA CONSTANCIA DE LA REFERIDA FIRMA DIGITAL DE LA ACTUARIA/O. VMENRO. SENT.: 1887 ? FECHA SENT.: 20/12/2024