

Robo de identidad: La Justicia ordenó indemnizar a un consumidor al que le otorgaron un crédito sin su consentimiento, de manera remota, y lo incluyeron en el Veraz

Robo de identidad: La Justicia ordenó indemnizar a un consumidor al que le otorgaron un crédito sin su consentimiento, de manera remota, y lo incluyeron en el Veraz

Robo de identidad: La Justicia ordenó indemnizar a un consumidor al que le otorgaron un crédito sin su consentimiento, de manera remota, y lo incluyeron en el Veraz Fuente: doc_10_2025_0030.html

Partes: Flori Fernando Damián c/ Patagonia Cred S.A. y otros s/ ordinario Tribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: D Fecha: 19 de agosto de 2025 Cita digital: dj157438157438157438 Voces: DAÑOS Y PERJUICIOS ? PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ? RESPONSABILIDAD BANCARIA ? DAÑO MORAL ? PRÉSTAMOS BANCARIOS ? DAÑO PUNITIVO ? RELACIÓN DE CONSUMO ? CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN

Es responsable el banco por el otorgamiento de un préstamo personal otorgado en forma remota. Sumario: 1.-No existen dudas en cuanto a que el cliente bancario pueda ser calificado de consumidor o usuario, siendo mayoritaria la doctrina que así lo considera. 2.-La ley de defensa del consumidor regula lo que la propia Constitución Nacional denomina relación de consumo (CN. 42, y sus disposiciones afectan no sólo normas de derecho civil, sino también comercial, procesal, administrativo, penal, etc., para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente. 3.-La ley 24.240, al regular un tipo de relación específica, incide en el sistema de responsabilidad del código unificado, al dictar reglas particulares aplicables a este tipo de vínculo que prevalecen frente a las generales del código de fondo. En este escenario, y al tratarse de una ley de orden público (art. 65 ley 24.240), cabe aplicar sus específicas disposiciones dirigidas, en términos generales, a restablecer el equilibrio entre las partes en una relación que por su naturaleza muestra al consumidor como la parte débil. 4.-La ley 24.240 establece un régimen que la doctrina mayoritariamente ha calificado como de responsabilidad objetiva que impone a la contraparte del consumidor (fabricante, vendedor, prestador de servicio, etc.). Siendo ello así, una vez acreditado el perjuicio derivado en este caso del resultado de la ejecución de las operaciones que el consumidor, según sus dichos, no habría autorizado ni intervenido, la demandada sólo podría eximirse de responsabilidad si logra acreditar la existencia de alguna de las causales previstas en el art. 40 REF: LEG1334.40) LDC., esto es, la fuerza mayor, la culpa de la víctima o de un tercero por el cual no deba responder. 5.-Constituye presupuesto esencial y liminar de cualquier reclamo indemnizatorio, que haya existido un obrar antijurídico por parte de quien es acusado de generar el daño que pretende repararse. La conducta reprochada deberá ser atribuida al ofensor, sea de modo subjetivo (dolo o culpa del agente ofensor), sea por ocurrir alguna hipótesis de responsabilidad objetiva como se presenta en las operaciones de consumo y una vez comprobado ello, será necesario constatar que tal actuación ha producido un efectivo y mensurable daño, y que ha mediado el necesario nexo causal entre aquella inconducta y la consecuencia perjudicial. 6.-Corresponde al actor la prueba de los hechos constitutivos, aquéllos que dan nacimiento a su derecho, mientras que el demandado debe probar los hechos extintivos, modificativos o impeditivos de la pretensión del contrario. Sin embargo el CPCCN. 377), que legisla sobre la distribución de la carga probatoria entre los litigantes, no recepta estrictamente aquella interpretación tradicional. El código de rito establece que ? incumbirá la carga de la prueba a la parte que afirme la existencia de un hecho controvertido o de un precepto jurídico que el juez o tribunal no tenga el deber de conocer. 7.-En materia de defensa del consumidor, el juego de las cargas probatorias carece de la rigidez planteada por la doctrina tradicional, conclusión compatible con la buena fe que debe primar en la actuación de las partes ante la Justicia. Es que quien comparece ante los tribunales y esgrime una pretensión o alega una defensa, tiene la obligación de colaborar en la búsqueda de la verdad. En rigor cada parte invoca su verdad, y en tal inteligencia, debe aportar los medios para que el juez pueda conocer lo que realmente sucedió y así aplicar el derecho sobre una base fáctica veraz. En esta nueva cultura del proceso judicial se enmarca la teoría de las cargas probatorias dinámicas, que coloca el onus probandi a cargo de la parte que se encuentra en mejores condiciones fácticas para acreditar un hecho controvertido. 8.-El principio de las cargas probatorias dinámicas implica que el proceso no se desarrolla a la manera de una lucha, sino que, en razón de la colaboración de las partes con el tribunal, cabe requerir la prueba de ciertos hechos a ambas partes y, en especial, a la que está en mejores condiciones de probarlos y estos conceptos se apoyan claramente en la necesaria buena fe que deben guardar quienes se presentan ante los tribunales de justicia requiriendo la solución de un conflicto. 9.-El otorgamiento de un préstamo personal (máximo cuando se concierta en forma remota), es un trámite que exige un mayor control por parte de la entidad financiera; lo cual no se verifica en el sub lite, en donde se verifica una conducta negligente de la mutuante al otorgar un préstamo en base a medidas insuficientes de comprobación de la identidad del cliente ya que es evidente que la entidad financiera demandada omitió en su tiempo, efectuar averiguaciones necesarias y reglamentadas por el Banco Central de la República Argentina. 10.-Hay contrato de cesión cuando una de las partes transfiere a la otra un derecho (art. 1614 CCivCom.) y que todo derecho puede ser cedido, excepto que lo contrario resulte de la ley, de la convención que lo origina, o de la naturaleza del

derecho (art. 1616 CCivCom.). La cesión tiene efectos entre las partes desde la celebración del acuerdo y, respecto de terceros, desde su notificación al cedido por instrumento público o privado de fecha cierta, sin perjuicio de las reglas especiales relativas a los bienes registrables.11.-El efecto típico de tal cesión es la asunción por el cesionario de la posición contractual del cedente, en el mismo estado que este último la tenía.12.-En la cesión de contrato hay una sucesión de la relación contractual, por la que la totalidad de los efectos jurídicos constitutivos de la posición de parte contratante, al momento de la transmisión, pasan a un tercero, ajeno originariamente al contrato, esto es, dado el carácter unitario de la cesión, se transmite íntegramente el plexo contractual, con todas sus implicaciones propias. Ello es lo que resulta del art. 1637 CCivCom., cuando prescribe que los derechos y obligaciones del cedente son asumidos por el cesionario, esto es, este último pasa a ocupar el mismo e idéntico lugar que ocupaba el cedente y esa posición jurídica incluye facultades inherentes a la calidad de parte, derechos potestativos, expectativas, etc.13.-La falta de acreditación del daño, impide al suscripto presumir su existencia, a diferencia de lo dispuesto en la sentencia en estudio, siendo presupuesto de la reparación, la previa acreditación del perjuicio que se intenta resarcir, y no basta para ello que el mismo sea insinuado dogmáticamente o resulte de suposiciones no probadas.14.-La sola realización del hecho dañoso en situaciones como la de autos en la cual el banco calificó equivocadamente al deudor ante el BCRA, cabe presumir la existencia de la lesión moral en los damnificados, quedando a cargo de la entidad bancaria (o en la especie, la entidad financiera) la carga de destruir esa presunción mediante prueba en contrario, pues el daño moral viene dado por la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central y, eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca descrédito, porque la incorporación enseguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial del sujeto involucrado.15.-A los efectos de evaluar la aplicación del daño punitivo, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc.; todo ello apreciado con un criterio severo a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor. N.R.: Sumarios elaborados por Ricardo A. Nissen.Fallo:En Buenos Aires, a los 19 días de agosto de dos mil veinticinco, se reúnen los Señores Jueces de la Sala D de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, con el autorizante, para dictar sentencia en la causa «FLORI, FERNANDO DAMIÁN contra PATAGONIA CRED S.A. Y OTROS sobre ORDINARIO», registro n° 7.522/2022 procedente del JUZGADO N° 21 del fuero (SECRETARIA ° 41), en los cuales como consecuencia del sorteo practicado de acuerdo con lo previsto por el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden, Doctores: Vassallo y Heredia.Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver:¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada?A la cuestión propuesta, el señor Juez de Cámara, doctor Gerardo G. Vassallo dice:I. La sentencia del 18.12.24 hizo lugar parcialmente a la demanda por daños y perjuicios incoada por Fernando Damián Flori y condenó a Patagonia Cred S.A., Banco Patagonia S.A. y Exi S.A. a abonarle: \$ 100.000 por daño emergente; \$ 300.000 por daño moral y \$ 400.000 por daño punitivo. Todo ello con más sus intereses y costas del proceso.Para así decidir, el magistrado de grado adelantó que conforme los antecedentes de la causa, en la especie era aplicable la ley consumeril por encontrarse alcanzado el reclamante dentro de las previsiones de legitimación que refiere la norma en su primer apartado.Destacó que el reclamo se fundó en la inclusión del señor Flori en la Central de Deudores del B.C.R.A. con causa en un presunto incumplimiento en el pago de un mutuo otorgado por Patagonia Cred S.A.(crédito luego cedido a EXI S.A.), el cual fue desconocido por el accionante.Relató que la codemandada Patagonia Cred reclamó en julio de 2020 el pago del mutuo a diversos familiares del actor, lo cual hizo que esta último se constituyera en las oficinas de la requirente para informar que no había concertado mutuo alguno, manifestación que fue ignorada por la presunta mutuante.De su lado, Patagonia Cred S.A. sostuvo haber otorgado un préstamo al aquí actor, habiendo cumplido con todas las diligencias relacionadas con la constatación de la identidad del sujeto solicitante.Refirió que de los comprobantes acompañados por Exi S.A. resultaba que el mutuo había sido otorgado mediante el intercambio de mensajes ocurrido el 3.9.2019 entre los correos info@efectivoahora.com y contratos@efectivoahora.com por la prestamista, con fernandoflori333@gmail.com, atribuido al actor, al que fue enviado ulteriormente a los trámites iniciales, el contrato del préstamo.En la solicitud electrónica que fue remitida en su tiempo, el mutuuario debía ingresar sus datos con carácter de declaración jurada, pero destacó que, de su lado, Patagonia Cred S.A. no aportó los elementos con los cuales habría verificado la identidad del señor Flori; mientras que intimada Exi S.A., en los términos del artículo 388 del código de rito, solo incorporó el contrato de mutuo electrónico y omitió aportar los antecedentes documentales que lo complementaban.Y si bien Patagonia Cred S.A.alegó haber realizado una exhaustiva investigación para corroborar los datos personales ingresados y haber cumplido con medidas de seguridad con comunicaciones a los correos electrónicos info@efectivoahora.com y fernandoflori333@gmail.com, en el informe pericial informático fue señalado que el real correo electrónico del actor era fernando_flori@hotmail.com, el cual no fue utilizado en las tratativas contractuales.Explicó que

el perito contador precisó que la cuenta bancaria abierta en la sucursal del Banco Patagonia en la Ciudad de Balcarce, provincia de Buenos Aires (donde se depositó el crédito) correspondía al accionante, conforme la cartera de clientes puesta a disposición por Patagonia Cred S.A. Sin embargo la sentencia reiteró que las demandadas Patagonia Cred y Exi nunca acompañaron la solicitud de crédito. Evaluó la instrumental acompañada por el Banco Patagonia S.A. y concluyó que existían dos momentos en los que el señor Flori aparece vinculado con la entidad bancaria: (1) el que resulta de un Estado de Cuenta Unificado que imputa al señor Flori, sin respaldo documental, con movimientos que transcurren desde el 10.9.2019 (fecha en la que se acreditó el préstamo de \$30.000) al 30.4.2020, cuenta que se encontraría cerrada, y con un saldo al 31.8.2020 de \$29.962,60; y (2) la cartera de cliente y los productos contratados por el accionante que datan de los años 2006 y 2012, entre los que se encuentra la «Solicitud de Plan Sueldo con Calificación Global», siendo estos últimos los únicos que fueran suscriptos de forma ológrafa por el actor. Concluyó entonces en que el mutuo efectivamente fue otorgado y transferidos los fondos en el contexto de una maniobra que implicó el robo de identidad ante el relajamiento de las condiciones de seguridad básica, a la luz de la falta de aporte de antecedentes íntegros de lo acontecido. Agregó que las empresas de telefonía móvil informaron que al momento del evento (27.6.19 al 11.1.23) la línea telefónica número 2804273093 era de titularidad del actor, la cual difiere del número telefónico que fuera registrado por Patagonia Cred S.A., 2983357665, cuya titularidad ostentaría María Andrea Eraocia desde el 5.2.2019. No pasó por alto, por otro lado, que la requisitoria documental correspondía también respecto de Exi S.A. en su calidad de cesionario de la deuda devenida (instrumentos de cesión y todos los papeles que integraban la carpeta cedida), pero ésta solo se limitó a ofrecer las constancias de autos y la absolución de posiciones, sin recabar siquiera en el historial de archivos que le son inherentes como consecuencia de la cesión. Resumió que de la documentación respaldatoria de la operación crediticia involucrada resultaba insuficiente para considerar regular la verificación de la identidad, e injustificada la consecuente transferencia de fondos en ese contexto, ya que no se ha probado que el mutuo fuera requerido por el actor, ni que fuera beneficiario de los fondos. Como consecuencia de todo ello, decidió admitir el reclamo del accionante y atribuir responsabilidad a las citadas a juicio por el accionar dañoso provocado al actor, con base en el art. 40 de la LDC. Preciso que Equifax Argentina S.A. y el B.C.R.A. coincidieron en que la información negativa fue suministrada por Patagonia Cred S.A., así como la rectificación de la misma en los meses de febrero y marzo del año 2020, modificando el monto de la deuda de 56 a 76 en miles de pesos, para quedar relegado el actor a una situación 4 (Riesgo Alto) a 3 (Riesgo Medio). Explicó que la contingencia exteriorizada por el señor Flori respecto de la contratación de un mutuo que desconocía con Patagonia Cred S.A. y el cierre de la cuenta que fuera informada por el Banco Patagonia sin dudas requería de parte de las citadas a juicio la adopción de medios de mayor eficacia para neutralizar la propagación del daño causado. En cuanto al daño emergente, concluyó que éste se encuentra justificado por vía indiciaria dada la cantidad de circunstancias adversas que tuvo que atravesar el accionante hasta llegar a esta instancia judicial en pos de resarcir el daño que le ocasionó el actuar negligente de la demandada y lo cuantificó al tiempo de la promoción de la acción en \$ 100.000, autorizando el computo de intereses a calcularse desde el día de la presentación de la demanda (26.4.22) a la T.A.B.N. Concluyó que como producto del obrar negligente de la demandada, era procedente indemnizar la intranquilidad y preocupación que aquello le generó. Por ello otorgó \$ 300.000 por daño moral, con más los intereses establecidos en el párrafo anterior. Encontró que en la especie existió un supuesto de particular gravedad, derivado por un abuso de posición de poder, con un evidente menosprecio grave por los derechos individuales, al no proporcionarle un trato digno al reclamante. Por ello, aplicó una multa civil a los demandados de \$ 400.000 con más los intereses ya señalados. Finalmente, les impuso las costas del proceso a las demandadas por resultar vencidas. Contra dicha decisión se alzaron todas las partes. Los fundamentos del actor, presentados el 1.3.2025 (fojas digitales 475/487, en adelante «fsd») y contestados por Patagonia Cred S.A. el 26.3.2025 (fsd. 523/526), pueden agruparse en: (a) los montos otorgados por cada uno de los rubros reconocidos, por considerarlos exiguos; (b) la tasa de interés fijada, invocando jurisprudencia que habría autorizado la duplicación de la TABN; y (c) la fecha de mora, peticionando que lo sea desde el hecho generador del daño, esto es, la fecha en que fue solicitado el préstamo en forma fraudulenta (10.9.2019). De su lado, los agravios de la codemandada Patagonia Cred S.A., presentados el 5.3.2025 (fsd. 488/496) y contestados por el actor el 12.3.2025 (fsd. 514/521), pueden sintetizarse en: (a) la responsabilidad que se le imputó, afirmando que con la prueba pericial contable se acreditó que el actor solicitó un crédito y que se realizaron las comprobaciones de seguridad, agregando que era carga del actor demostrar que no solicitó el crédito en cuestión; (b) el otorgamiento del daño emergente, postulando que éste no ha sido probado; (c) la condena por daño moral, argumentando que tampoco fue acreditado su padecimiento; y (d) la multa de daño punitivo impuesta, advirtiendo que no se verificó incumplimiento alguno de sus obligaciones legales. El memorial del Banco Patagonia S.A., presentado el 6.3.2025 (fsd. 497/507) y contestado por el actor el 12.3.2025 (fsd. 509/513) y por Patagonia Cred S.A. el 26.3.2025 (fsd. 527/530), se circunscribe a cuestionar: (a) la responsabilidad que se le endilgó, remarcando que el reclamo del accionante fue por su inclusión como deudor en la central de deudores del BCRA, pero que el Banco no fue quien lo informó como deudor. Agregó que intervino simplemente como entidad bancaria donde se depositaron los fondos pero que no intervino en el

otorgamiento del préstamo ni en la verificación de la identidad del solicitante; (b) haber otorgado resarcimiento por daño moral, a pesar que no fue producida prueba al respecto; (c) la imposición de la multa civil, reiterando que su parte no tuvo trato con el actor y por ende no pudo haber una conducta reprochable. Los fundamentos de Exi S.A., presentados el 25.2.2025 (fsd. 465/467) y contestados por el actor el 6.3.2025 (fsd. 469/474), tienen por objeto impugnar: (a) el rechazo de la defensa de falta de legitimación pasiva, afirmando que su parte no realizó verificaciones de identidad ni transfirió fondos, siendo solo el cesionario del crédito contra el actor; y (b) la imposición de costas en su contra, postulando que sean atribuidas al actor por haberlo citado erróneamente. La señora Fiscal por ante esta Cámara se expidió el 14.4.2025, propiciando la confirmación del fallo. Cuestiones de orden expositivo me imponen tratar, en primer término, los agravios de las demandadas en cuanto cuestionan la responsabilidad que la sentencia les atribuyó, pues un eventual progreso de su impugnación sustantiva podría tornar de abstracto tratamiento los restantes agravios. Luego, y de corresponder, ingresaré al estudio de los restantes agravios sobre los rubros indemnizatorios y punitivos, analizando en conjunto los que versan sobre la misma materia, comprensivo ello de los del actor, aunque en este caso, con un objetivo contrapuesto al de sus contrarios II. Para un mejor orden de las consideraciones que siguen, entiendo pertinente efectuar una somera descripción de los aspectos sobre los cuales actualmente no pende controversia, ya sea porque han sido reconocidos por las partes o bien porque han quedado firmes por falta de agravio concreto. Ello definirá los límites del conflicto en este estadio procesal. Así no hay actualmente discusión entre las partes en que: (*) resulta de aplicación la ley 24.240; (**) el actor se encuentra informado en la base de datos del BCRA y del Veraz; (***) Patagonia Cred S.A. transfirió a la cuenta del actor en el Banco Patagonia el monto del mutuo. (a) Responsabilidad de Patagonia Cred S.A. El magistrado de grado ponderó que Patagonia Cred S.A. omitió aportar los elementos con los cuales verificó la identidad del pretensor del crédito en cuestión, a pesar de ser intimada en los términos del artículo 388 del código procesal. Señaló que tampoco presentó un mensaje, correo u otro tipo de comunicación del cual surja que el señor Flori hubiera proporcionado el número de teléfono invocado. Agregó que conforme el informe pericial informático, el correo electrónico del actor era fernando_flori@hotmail.com mientras que la financiera emplazada dijo que la relación comercial se efectuó con el correo fernandoflori333@gmail.com y sumó que las empresas de telefonía informaron que al momento del evento, el señor Flori era titular de la línea 2804273093 y que el número que fuera registrado por Patagonia Cred S.A., 2983357665, pertenecía a la señora María Andrea Eraocia. Concluyó que ante el expreso desconocimiento del señor Flori del crédito otorgado fue imperativo para la emplazada demostrar tanto la veracidad de su petición de crédito como haber verificado la identidad de la persona a quien se lo otorgó, por lo que su omisión la hacía responsable de los daños generados. Como señalé, dicha conclusión fue impugnada por Patagonia Cred S.A. afirmando que realizó las comprobaciones de seguridad. Dijo que de la prueba pericial contable surgía que el contrato de mutuo se remitió al email fernandoflori333@gmail.com que pertenecía al actor, según registros del Banco Patagonia, y de esa forma se acreditó la identidad del actor como requisito para solicitar y suscribir el convenio de préstamo. Liminarmente, destaco que desde la óptica de la normativa aplicable, no advierto disenso en punto a que este conflicto debe ser resuelto, cuanto menos en forma complementaria, a la luz de las reglas que rigen los derechos del consumidor y que han sido plasmados en las disposiciones de la ley 24.240. Va de suyo que no existen dudas en cuanto a que el cliente bancario pueda ser calificado de consumidor o usuario, siendo mayoritaria la doctrina que así lo considera (Farina, Juan, Defensa del consumidor y del usuario, página 103; Trigo Represas F. y López Mesa M., Tratado de la Responsabilidad Civil, T. IV, p. 428; Stiglitz R., Defensa del consumidor, los servicios bancarios y financieros, LL 1998-C, sección doctrina; Mosset Iturraspe, El cliente de una entidad financiera -de un Banco- es un consumidor tutelado por la ley 24.240, JA 1999-I, p. 84; entre otros). En rigor, la ley de defensa del consumidor regula lo que la propia Constitución Nacional denomina «relación de consumo» (CN 42), y sus disposiciones afectan no sólo normas de derecho civil, sino también comercial, procesal, administrativo, penal, etc., «para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente» (Kemelmajer de Carlucci ? Tavano de Aredes, La protección del consumidor en el derecho privado, Derecho del Consumidor 1991, No. 1 página 11, citado por Farina, obra citada, página 13). Así este cuerpo normativo, al regular un tipo de relación específica, incide en el sistema de responsabilidad del código unificado, al dictar reglas particulares aplicables a este tipo de vínculo que prevalecen frente a las generales del código de fondo. En este escenario, y al tratarse de una ley de orden público (artículo 65 ley 24.240), cabe aplicar sus específicas disposiciones dirigidas, en términos generales, a restablecer el equilibrio entre las partes en una relación que por su naturaleza muestra al consumidor como la parte débil. En este contexto, la ley establece un régimen que la doctrina mayoritariamente ha calificado como de responsabilidad objetiva que impone a la contraparte del consumidor (fabricante, vendedor, prestador de servicio, etc.). Siendo ello así, una vez acreditado el perjuicio derivado en este caso del resultado de la ejecución de las operaciones que el consumidor, según sus dichos, no habría autorizado ni intervenido, la demandada sólo podría eximirse de responsabilidad si logra acreditar la existencia de alguna de las causales previstas en el art. 40 LDC, esto es, la fuerza mayor, la culpa de la víctima o de un tercero por el cual no deba responder. Como lo enseña la doctrina tradicional, constituye presupuesto esencial y liminar de cualquier reclamo indemnizatorio, que haya existido un obrar antijurídico

por parte de quien es acusado de generar el daño que pretende repararse. La conducta reprochada deberá ser atribuida al ofensor, sea de modo subjetivo (dolo o culpa del agente ofensor), sea por ocurrir alguna hipótesis de responsabilidad objetiva como se presenta en las operaciones de consumo. Una vez comprobado ello, será necesario constatar que tal actuación ha producido un efectivo y mensurable daño, y que ha mediado el necesario nexo causal entre aquella conducta y la consecuencia perjudicial (Bustamante Alsina, Jorge H., Teoría General de la Responsabilidad Civil, 4ed. Bs. As. 1983, núm. 170, página 86; Llambías, J. J., Tratado de Derecho Civil, Obligaciones, T. I., página 121, n° 98; Cazeaux P. ? Trigo Represas, F., Derecho de las Obligaciones, T. 4, página 239; Pizarro R. y Vallespinos C., Instituciones de Derecho Privado ? Obligaciones, T. 2, página 623; C. Tercera Apel. Civ. y Com., 10.6.2008, «Sindicatura en Eddicom c/ Rosetto, Eduardo José y otro», LLC diciembre 1219). Esta construcción doctrinaria se ha visto hoy receptada por el Código unificado de 2015, al regular la responsabilidad civil (arts. 1708 y siguientes), capítulo en el que, entre otras precisiones, contempla tales requisitos como necesarios para acoger una acción resarcitoria (en particular secciones 3, 4 y 5; Heredia P y Calvo Costa, C., Código Civil y Comercial ? Anotado y Comentado, T. VII, página 24 y siguientes). Bajo tales premisas, habré de analizar si en el sub lite se encuentran reunidos los recaudos esenciales que tornan viable la acción indemnizatoria. De los antecedentes de la causa surge que el actor negó haber requerido y mucho menos aceptado el crédito otorgado por la codemandada Patagonia Cred. Frente a ello, la mutuante afirmó al contestar demanda y sostuvo en su memorial que el préstamo fue otorgado a petición del actor y que para ello cumplió con múltiples medidas de seguridad y verificación de identidad. En este sentido, es claro que Patagonia Cred S.A. era quien se encontraba en mejores condiciones de acreditar dichos extremos. Tradicionalmente se ha dicho que corresponde al actor la prueba de los hechos constitutivos, aquéllos que dan nacimiento a su derecho, mientras que el demandado debe probar los hechos extintivos, modificativos o impeditivos de la pretensión del contrario. Sin embargo el cpr. 377, que legisla sobre la distribución de la carga probatoria entre los litigantes, no recepta estrictamente aquella interpretación tradicional. El código de rito establece que «. incumbirá la carga de la prueba a la parte que afirme la existencia de un hecho controvertido o de un precepto jurídico que el juez o tribunal no tenga el deber de conocer». Luego en un segundo párrafo dispone que cada parte «. deberá probar el presupuesto de hecho de la norma o normas que invocare como fundamento de su pretensión, defensa o excepción». No establece los hechos que debe probar con exclusividad cada parte, sino que indica a todos los litigantes que deberán probar los hechos que afirman, en tanto sean controvertidos y los que constituyan el presupuesto de hecho de la norma en que se basen (Leguisamón E., La necesaria madurez de las cargas probatorias dinámicas, Colegio Público de Abogados, Temas de Derecho Procesal, Revista de doctrina No. 2, página 80). Como puede advertirse, el juego de las cargas probatorias carece de la rigidez planteada por la doctrina tradicional, conclusión compatible con la buena fe que debe primar en la actuación de las partes ante la Justicia. Es que quien comparece ante los tribunales y esgrime una pretensión o alega una defensa, tiene la obligación de colaborar en la búsqueda de la verdad. En rigor cada parte invoca su verdad, y en tal inteligencia, debe aportar los medios para que el juez pueda conocer lo que realmente sucedió y así aplicar el derecho sobre una base fáctica veraz. En esta nueva cultura del proceso judicial se enmarca la teoría de las cargas probatorias dinámicas, que coloca el «onus probandi» a cargo de la parte que se encuentra en mejores condiciones fácticas para acreditar un hecho controvertido. Como señala Leguisamón, «El principio de las cargas probatorias dinámicas implica que el proceso no se desarrolla a la manera de una lucha, sino que, en razón de la colaboración de las partes con el tribunal, cabe requerir la prueba de ciertos hechos a ambas partes y, en especial, a la que está en mejores condiciones de probarlos» (nota citada, página 83). Según puede concluirse, estos conceptos se apoyan claramente en la necesaria buena fe que deben guardar quienes se presentan ante los tribunales de justicia requiriendo la solución de un conflicto. En este preciso escenario, Patagonia Cred S.A. no solo no acompañó en su oportunidad el presunto pedido de crédito por parte del señor Flori, sino que además resistió entregar la documentación que tenía en su poder para otorgar el préstamo en cuestión. En rigor, se opuso expresamente a entregar toda la documentación que poseía vinculada al actor, pese a haber sido intimada para ello (fs. 212), disponiendo el magistrado de grado tener presente esa actitud en los términos del Cpr: 388. Consecuentemente, fue la propia Patagonia Cred S.A. quien decidió aceptar los riesgos que su reticencia generó. Advierto, por otro lado, que según surge del email acompañado por Exis S.A. con su contestación de demanda y que fuera a su vez agregado por el perito informático (v fsd. 335/345), Patagonia Cred S.A. tenía registrado el número 2983357665 como perteneciente al actor, pero sin embargo la empresa de telefonía Claro informó que el mismo no pertenecía a éste (fsd. 395), lo que demostraría cierta inconsistencia por parte de la emplazada en las «múltiples medidas de seguridad» presuntamente aplicadas al tiempo de verificar la identidad del solicitante del mutuo, como Patagonia Cred reiteradamente dijo haber realizado. Otro dato que, por el contrario, permite confirmar la veracidad de los dichos del actor (en cuanto a que no peticionó un crédito) es que del resumen de cuenta bancaria acompañado por el perito contador (fsd. 359/385) y por el Banco demandado, puede advertirse que el señor Flori no utilizó el dinero prestado el cual permaneció en la cuenta bancaria indemne (con excepción del débito por parte del Banco por «comisión ATM o/RED» y «IVA alícuota general»). A la luz de estas circunstancias, no puedo sino remarcar que el otorgamiento de un

préstamo personal (máximo cuando se concierta en forma remota), es un trámite que exige un mayor control por parte de la entidad financiera; lo cual no se verifica en el sub lite, en donde se verifica una conducta negligente de la mutuante al otorgar un préstamo en base a medidas insuficientes de comprobación de la identidad del cliente ya que es evidente que Patagonia Cred omitió en su tiempo, efectuar averiguaciones necesarias y reglamentadas por el Banco Central de la República Argentina (CNCom, sala C, 8.9.1987, «Francisco y José Mazotta SA c/ Banco Popular Argentino s/ ordinario»). A mayor abundamiento, solo a los fines de dar una íntegra respuesta al memorial en estudio, aclaro que el hecho que de la compulsión de los registros del Banco Patagonia figure el email fernandoflori333@gmail.com como perteneciente al actor en nada colabora con el esclarecimiento del caso, pues no fue probada comunicación del Banco con éste en dicha casilla de correo (V. dictamen informático) sino que además, ello en modo alguno predica que el contrato hubiera sido celebrado. Sólo aparece utilizado esta dirección de correo electrónico por parte de info@efectivoahora.com (Patagonia Cred) para comunicar al presunto Fernando Flori el otorgamiento del crédito y sus condiciones (ver correo del 3.9.2019; anexo pericia informática). Sin embargo, esta simple comunicación en nada colaboró en la identificación del mutuario pues, como resulta evidente, ni siquiera la prestamista aguardó una respuesta a tal notificación. Va de suyo, como ya fue dicho, ese correo no fue utilizado para verificación alguna en la etapa preliminar a la concesión del crédito. De otro lado, el experto contable se limitó a exponer en su dictamen que «Se ha puesto a disposición el Mutuo por correo electrónico entre info@efectivoahora.com y fernandoflori333@gmail.com» (fs. 4 del dictamen), pero de esa afirmación tampoco surge: (*) que el actor hubiera peticionado el crédito; (**) que éste hubiera aceptado el contrato de mutuo; y (***) principalmente, que Patagonia Cred S.A. hubiera corroborado la identidad de la persona con la que presuntamente interactuó en su otorgamiento (de la cual tampoco hay constancia). Se insiste, se le requería a la emplazada la demostración cabal de la solicitud del crédito por parte del señor Flori, la concreción del contrato y por sobre todas las cosas, alguna medida de seguridad que permita verificar la identidad del destinatario del crédito. Cuestiones todas ellas deliberadamente soslayadas por parte de Patagonia Cred S.A. Bien pudo incluso ofrecer prueba informativa para demostrar que oportunamente recibió digitalmente una consulta de crédito en su portal web, que continuó las tratativas comerciales por correo electrónico y que el actor fue el destinatario de éstos. Prueba que no sólo era de su interés como dije, sino que además se le impone como una carga legal según el artículo 53 de la ley consumeril al imponer al proveedor que resiste la pretensión que es formulada por un consumidor, aportar al proceso todo elemento de prueba, y prestar toda la colaboración necesaria para esclarecer el asunto (CNCom. Sala C, 26.9.2022, «Ruiz, Antonio Fernando c/ Auto Generali S.A. y otro s/ ordinario»; íd. Sala E, 5.4.22, «Clavio del Puerto, Lila Esther y otros c/ Tito González S.A. y otros S.A. s/ ordinario»). La omisión de tales cargas, amén las falencias probatorias concretadas en la etapa previa al otorgamiento del mutuo definen el rechazo del agravio planteada por Patagonia Cred S.A. (b) Responsabilidad de EXI S.A. El magistrado de grado entendió que la requisitoria documental antes señalada devenía en la emergencia imperativa también respecto de Exi S.A. en su calidad de cesionario del crédito en estudio, el deber de adjuntar el instrumento de la cesión y todos los documentos que integraban la carpeta cedida. Y que ello debió hacerlo al responder la demanda que diera cuenta de la veracidad de la transferencia de la cartera a fin de no perjudicar a quien fuera el deudor cedido. Apuntó que el alegado cliente en su condición de consumidor final de una operación de crédito requería de acceso a la información integral que no le fue brindada en forma extrajudicial, ni judicial, por lo que entendió que el hecho aquí reprochable consiste en el incumplimiento al art. 4 de la LDC, a saber el deber jurídico obligacional que incumbe al poseedor de la información. Aclaró que en nada obstaba el hecho de que resulte ser adquirente de una cartera de créditos, puesto que no lo relega del deber de información que incumbía a la cedente, ya que se encuentra en su misma condición frente al usuario, y tampoco es una liberalidad de su parte, debido a que al aceptar la cesión de crédito se equiparó en dicha carga de información a la cedente, y por ende ocurre lo propio con las consecuencias de su obrar dañoso, dado que no proporcionó ninguna explicación cierta y precisa que desestime la vinculación subyacente entre las partes, ni ofreció ni aportó prueba idónea respecto de las implicancias de su argumento para eximirse de responsabilidad. Con tales alcances y en los términos del art. 40 de la ley consumeril, la sentencia atribuyó responsabilidad a esta citada a juicio por el accionar dañoso. Contra ello, Exi S.A. se alzó argumentando que no otorgó ningún préstamo, no realizó verificaciones de identidad ni transfirió fondos a cuentas bancarias a nombre del solicitante. Agregó que en los términos del art. 40 de la ley 24.240 no reviste la calidad de productor ni proveedor de servicio. Cabe comenzar el análisis recordando que hay contrato de cesión cuando una de las partes transfiere a la otra un derecho (art. 1614 CCCN) y que todo derecho puede ser cedido, excepto que lo contrario resulte de la ley, de la convención que lo origina, o de la naturaleza del derecho (art. 1616 CCCN). La cesión tiene efectos entre las partes desde la celebración del acuerdo y, respecto de terceros, desde su notificación al cedido por instrumento público o privado de fecha cierta, sin perjuicio de las reglas especiales relativas a los bienes registrables (art. 1620 CCCN) (esta Sala, 2.8.22, «GDF Cargas Congeladas S.R.L. c/ AonRiskServices Argentina S.A. y otro s/ ordinario»). Obviamente que el efecto típico de tal cesión es la asunción por el cesionario de la posición contractual del cedente, en el mismo estado que este último la tenía (conf. Lorenzetti, R., Tratado de los contratos ? Parte General, Buenos Aires ? Santa Fe, 2004,

ps. 492/493; Pizarro, R. y Vallespinos, C., Instituciones de derecho privado ? Obligaciones, Buenos Aires, 1999, t. 3, ps. 426/427). En este preciso orden de ideas, en la «cesión de contrato» hay una sucesión de la relación contractual, por la que la totalidad de los efectos jurídicos constitutivos de la posición de parte contratante, al momento de la transmisión, pasan a un tercero, ajeno originariamente al contrato (García-Amigo, M., La cesión de contratos en el derecho español, Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1964, p. 77), esto es, dado el carácter unitario de la cesión, se transmite íntegramente el plexo contractual, con todas sus implicaciones propias (Trigo Represas, F., La cesión del contrato en el Segundo encuentro de abogados civilistas de Santa Fe, LL 1998-E, p. 884). Es lo que resulta del art. 1637 del Código Civil y Comercial de la Nación, cuando prescribe que los derechos y obligaciones del cedente son asumidos por el cesionario, esto es, este último pasa a ocupar el mismo e idéntico lugar que ocupaba el cedente y esa posición jurídica incluye facultades inherentes a la calidad de parte, derechos potestativos, expectativas, etc. (Frustagali, S. y Arias, M., en la obra dirigida por Lorenzetti, R., Código Civil y Comercial Comentado, Buenos Aires ? Santa Fe, 2015, t. VIII, p. 76; Calderón, M., en la obra dirigida por Sánchez Herrero, A., Tratado de Derecho Civil y Comercial, Buenos Aires, 2016, t. V, p. 1068) (esta Sala, 29.6.21, «Braná, Alejandra María c/ Plan Ovalo S.A. de Ahorro p/f determinados s/ ordinario»). Es cierto, como lo predica la aquí recurrente, que Exi S.A. no realizó las omitidas medidas identificatorias que debieron preceder a la concesión del préstamo. Ni siquiera otorgó el crédito y transfirió el monto a la cuenta del Banco Patagonia. Sin embargo, como efecto del contrato de cesión, Exi se colocó en igual posición que el cedente por lo cual debió brindar la información necesaria al aquí actor a fin de evitar o subsanar con agilidad, todos los daños que el apócrifo mutuo le produjo, en particular la errónea calificación comercial. Cabe advertir que como adquirente de una cartera de créditos la cesionaria debe contar con la documentación que acredite cada préstamo a fin de poder ejercer los derechos que de este emerja. De tal forma, es claro que estuvo en condiciones para brindar información y, en su caso, proceder con rapidez, a evitar una información comercial negativa o, en su caso, corregir la ya enviada. Por el contrario, Exi informó al actor desde abril de 2021 como deudor, lo cual lo coloca como responsable de tal información errónea. Aclaro que este hecho fue invocado por el señor Flori en su demanda y no fue negado por Exi al tiempo de evacuar el traslado del escrito inicial, lo cual permite tenerlo por cierto. Amén de ello, y como dijo la sentencia, la cesionaria nada relevante informó, tanto en la etapa prejudicial como en el marco contencioso. Esta omisión importó además infringir el deber que le impone el artículo 4 de la ley 24.240 como el trato digno que predica el artículo 8bis de igual normativa. Por tanto, cabrá en el caso, desestimar el agravio planteado por la cesionaria en punto a su responsabilidad. (c) Responsabilidad del Banco Patagonia El señor Juez a quo extendió la responsabilidad al Banco demandado en los términos del artículo 40 de la ley 24.240 por entenderlo partícipe de la cadena de comercialización que provocó el daño en cuestión. Se quejó el Banco Patagonia de dicha imputación propiciando que el préstamo fue otorgado por Patagonia Cred S.A. con quien no tiene nada que ver y que la información del riesgo crediticio del actor a la Central de Deudores del BCRA provino de EXI S.A. y no de su parte. Anticipo que asiste razón al Banco emplazado. Es que conforme surge de los hechos alegados por el actor y de la prueba producida por las partes, aquel se comportó como un mero receptor del dinero girado por Patagonia Cred S.A. No intervino en el otorgamiento del mutuo ni informó al Banco Central de una posible morosidad en sus obligaciones con el sistema financiero. Y no puede decirse que, como lo postula la sentencia, que el Banco Patagonia intervino en la «cadena de comercialización» para apoyarse en lo dispuesto por el artículo 40 de la ley 24.240. Entiendo que, en el caso, no existió la invocada «cadena de comercialización», cuanto menos en lo que hace al Banco recurrente. La entidad nada comercializó en punto al préstamo otorgado por Patagonia Cred. Sólo recibió fondos de terceros para ser incorporados a la cuenta corriente del actor, sin que el Banco debiera hacer mérito del origen de los fondos y menos aún de la regularidad del mutuo que les diera causa. Como dije, en el caso es claramente notoria la ajenidad de la demandada en el eventual daño alegado. Es que el obrar antijurídico, necesariamente presente en cualquier sistema de responsabilidad (esta Sala, 15.8.17, «Lilielthal, Daniel Alfredo y otro c/ Renault Argentina S.A. y otro s/ ordinario»; íd. 11.4.17, «Ferrer Vázquez, Miguel Xavier Gonzalo c/ Operadora de Estaciones de Servicio S.A. s/ ordinario»; íd. 1.9.16, «López Sambiasi, Ana María y otros c/ Renault Argentina S.A. y otro s/ ordinario»; Álvarez Larrondo, Federico, Manual de derecho del consumo, Buenos Aires, 2017, pág. 673), lo constituyó el otorgamiento de un mutuo apócrifo y, luego, haber informado al actor como deudor recalcitrante. En estos hechos no puede verificarse un obrar antijurídico atribuible al Banco Patagonia que justifique su responsabilidad. Tal conclusión justifica la admisión del agravio y, en consecuencia, el rechazo de la demanda respecto del Banco Patagonia. III. Establecida entonces las responsabilidades de las codemandadas Patagonia Cred. S.A. y Exi S.A. y la absolución del Banco Patagonia, cabe continuar con el estudio de las impugnaciones de los restantes agravios referidos a los rubros indemnizatorios. (a) Daño emergente: El magistrado de grado tuvo por justificado por vía indiciaria, dada la cantidad de circunstancias adversas que tuvo que atravesar el accionante, que el actor realizó erogaciones como consecuencia del obrar de su contraria, las que cuantificó en \$ 100.000; monto al que autorizó adicionarle intereses bancarios a calcular desde la promoción de esta acción. La decisión fue recurrida por el actor, al postular reducido el importe otorgado; y por Patagonia Cred S.A. quien cuestionó tanto su procedencia como su cuantía. Una atenta lectura del

escrito de inicio permite advertir que el señor Flori fundó su petición de este rubro en los informes que debió cursar a Veraz y viáticos para ir al Banco, asistir a mediaciones, fotocopias, llamadas telefónicas y asesoramiento legal (fs. 15/16 de la demanda). También afirmó, dentro de este rubro, que le fue rechazado un crédito. Sin embargo, no existe prueba alguna de las erogaciones efectuadas las cuales, por otro lado, en su gran mayoría se encuentran subsumidas dentro de los gastos causídicos del juicio (vgr. mediaciones, fotocopias, asesoramiento legal, etc.). Tampoco se intentó acreditar de alguna manera el mentado crédito trunco, del cual ni siquiera se identificó la entidad en la cual se habría gestionado, el monto requerido y la fecha en que habría sido peticionado. Tal situación, esto es, la falta de acreditación del daño, impide al suscripto presumir su existencia, a diferencia de lo dispuesto en la sentencia en estudio. Conforme lo dicho es presupuesto de la reparación, la previa acreditación del perjuicio que se intenta resarcir, y no basta para ello que el mismo sea insinuado dogmáticamente o resulte de suposiciones no probadas (CSJN, 19.11.1991, «O'Mill Allan Edgar c/ Neuquén Provincia del s/ cobro de australes», Fallos Tomo: 314 Folio: 1505; CSJN, 19.12.1995, «Kopex Sudamericana SAI. y C. c/ Buenos Aires Provincia de y otros s/ daños y perjuicios», Fallos Tomo 318, Folio: 2555; CNCom. Sala A, 9.5.1975, «Hausaler Cantela», LL 1975-D, 443; esta Sala, 16.11.2007, «Oribe Juan Carlos c/ Esso Petrolera Argentina S.R.L. s/ ordinario»; esta Sala, 19.9.2007, «Angelini, Fernando Gabriel c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Ordinario»; CNCiv. Sala A, 6.4.1972, «Siri de Russo», LL 149:598; CNCivil. Sala B, 25.7.2008, «D'Amico Mabel Ernestina c/ Sáenz de Pérez Concepción s/ daños y perjuicios»; CNCont. Adm. Fed, Sala III, 23.9.1999, «Nicolosi, Julio Alberto c/ Entel s/ juicio de conocimiento»; CNCont. Adm. Fed, Sala IV, 9.8.2005, «Senem de Buzzi María del Carmen c/ Ministerio de Justicia -Poder Judicial Estado Nacional- s/ proceso de conocimiento»; CNFed. Civ. y Com, Sala II, 14.6.2001, «Franco Ana Bautista c/ Edesur S.A. s/ daños y perjuicios»; en igual sentido, Alconada Aramburu, Código de Comercio., T. I, p. 375; De Gasperi, Tratado de las Obligaciones, T.II, p. 516). Cabe destacar aquí que, amén de los conceptos que pueden ser enmarcados dentro de las costas del proceso, los restantes no se presentaban como de dificultosa acreditación. Prueba de ello es el presunto crédito rechazado. Ello torna inviable en este caso la vía de presunciones, las que deben ser reservadas para los casos donde el daño es evidente pero resulta dificultosa su cuantificación. Sin embargo, el actor no ha realizado el mínimo esfuerzo en acreditar el referido perjuicio lo cual lleva a rechazar la pertinencia de la pretendida indemnización. Por lo expuesto, corresponde hacer lugar al agravio de Patagonia Cred S.A. y revocar la indemnización otorgada por este rubro. (b) Daño moral: El señor Juez a quo presumió que el obrar negligente de la demandada generó padecimientos en la tranquilidad anímica y preocupación del actor en el tema, por lo que otorgó \$ 300.000 como resarcimiento de daño moral, con más los intereses bancarios a calcular desde la fecha de la promoción de la demanda. Contra ello, nuevamente se alzó el señor Flori por entender exíguo el monto otorgado y Patagonia Cred S.A. por entender que no ha sido probado. Tiene dicho la jurisprudencia uniforme de esta Cámara de apelaciones que la sola realización del hecho dañoso en situaciones como la de autos lleva a presumir la existencia de la lesión moral en los damnificados, quedando a cargo de la entidad bancaria (o en la especie, la entidad financiera) la carga de destruir esa presunción mediante prueba en contrario (CNCom. Sala E, 27.9.01, «Domínguez, Raúl A. c/ ABN AMRO Bank NV. Sucursal Argentina»; íd. 22.10.04, «Rodríguez Armando c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ sumarísimo s/ incid ente de apelación»). En efecto, el daño moral viene dado por la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central y, eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca descrédito, porque la incorporación enseguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial del sujeto involucrado (CNCom. sala C, 24.8.04, «Nacarato c/ Banco Itaú»). En otras palabras, el perjuicio extrapatrimonial surge in re ipsa (CNCom. Sala B, 12.9.02, «Dererian»). Sin perjuicio de advertir la obvia dificultad que representa la cuantificación de la reparación del perjuicio sufrido, tengo en cuenta en el sub lite el período por el cual el actor estuvo informado en la base de datos de cuentacorrentistas como «riesgo alto» y «Riesgo medio» del Banco Central de la República Argentina durante un año (v. contestación de oficio del 11.12.23). Con lo anterior, estimo razonable y justo el monto establecido por el magistrado de grado (art. 165, tercer párrafo, del Código Procesal). Por ello, el recurso de ambos recurrentes será desestimado. (c) Daño punitivo: La sentencia de grado impuso una sanción civil a las demandadas de \$ 400.000 con más sus intereses bancarios a calcular a la desde la interposición de la demanda. El actor nuevamente cuestionó su cuantía por entenderla baja, mientras que Patagonia Cred S.A. resistió su aplicación al entender que no se ha verificado «incumplimiento alguno de las obligaciones legales en el carácter de proveedor de servicios» (fs.8 del memorial). Respecto del agravio del demandado cuadra adelantar que mi propuesta será la de confirmar la sentencia de grado en cuanto incurrió en ilicitud con, cuanto menos, culpa grave, pues el mismo derivó del otorgamiento irregular de un mutuo sin haber efectuado siquiera las mínimas comprobaciones de rigor que le es exigido a quien opera en el ámbito financiero con fondos del público en general. Tal situación justifica por sí, la imposición de la multa, y me exime de desarrollar un fundamento más extenso. Sentado lo anterior en cuanto implica confirmar la procedencia de la multa impuesta en la sentencia apelada, corresponde ingresar en el agravio tanto del actor (pidiendo su incremento) como del demandado (solicitando su disminución). El quantum de la sanción prevista por el art. 52 bis de la ley 24.240, no puede ser sino

prudencial y fundarse, como lo expresa esa norma, en una graduación que tenga en cuenta «la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.», esto es, sin establecerse relación alguna con el monto de las reparaciones pecuniarias concedidas al consumidor. En ese orden de ideas, debe tenerse en consideración no sólo los hechos que justificaron la demanda, sino también aspectos tales como el tipo de producto o servicio implicado; la naturaleza de la alteración sufrida; la reprochabilidad de la conducta y la situación económica del sujeto multado; la indiferencia de este último frente a los reclamos del consumidor; si se trata o no de hechos reiterados; la ganancia obtenida por el responsable; etc. (conf. Molina Sandoval, C. y Pizarro, R., Los daños punitivos en el derecho argentino, DCCyE, año 1, n° 1, setiembre 2010, p. 65, cap. VI; Picasso, S. y Vázquez Ferreyra, R., ob. cit., t. I, p. 627; Tinti, G. y Roitman, H., ob. cit., ps.218/219; Ghersi, C. y Weingarten, C., ob. cit., t. I, p.638); todo ello apreciado con un criterio severo a fin de que la multa de que se trata no sea la vía para provocar un enriquecimiento injusto del consumidor (conf. Elías, A., ob. cit., p. 154). Pues bien, desde la perspectiva de lo expuesto y ponderando los elementos de juicio obrantes en autos en cuanto son pertinentes, considero que la cuantía de la multa impuesta en la instancia anterior resultó exigua, por lo que corresponde su incremento a \$ 1.500.000 (artículo 165, tercer párrafo, del Código Procesal). Dicho monto no devengará intereses pues ha sido calculado a valores actuales (CNCom. Sala E, 30.8.19, Aza, Favio Gabriel c/ Banco Santander Río S.A. s/ ordinario). (d) Intereses: Como reseñé al tratar cada uno de los rubros indemnizatorios, la sentencia de grado dispuso que sobre los montos otorgados se calcularan intereses bancarios a calcularse desde la interposición de la demanda. De ello sólo se agravió el señor Flori propiciando que: (*) el día a quo debe ser fijado en la fecha en que el daño fue generado, esto es, cuando se otorgó el préstamo fraudulento (10.9.2019); y (**) la tasa otorgada no compensa la desvalorización monetaria. En cuanto a la primera de las cuestiones propuestas, ha sido mi criterio, como el de esta Sala, admitir intereses, los que conforme con la doctrina plenaria fijada en su tiempo por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil el 16/12/1958 in re «Gómez, Esteban c/ Empresa Nacional de Transportes», corresponde sean calculados desde el día en que se produjo el perjuicio (esta Sala, 15.12.2006, «Mabromata Daniel José c/ Lloyds Bank LTD SA s/ Sumario»; íd. esta Sala, «Ballatore, Marcela Raquel c/ Meridian Financiera S.A. y otro s/ ordinario»; Bustamante Alsina J., Teoría General de la Responsabilidad Civil, página 202). En principio, no parece desacertado señalar que el perjuicio pudo haberse producido al publicarse en las bases de datos comerciales, la calificación errónea que padeció el actor. Sin embargo, al tratarse de daño moral, el mismo sólo pudo producirse cuando el actor tomó conocimiento de la injusta incorporación a la base de datos de morosos (CNCom. Sala D, 16.6.14, «González, Ramón Alfonso c/ Banco Supervielle Societe Generales S.A. s/ ordinario»). Es que no puede concebirse que el ánimo del señor Flori pueda verse afectado antes de haber conocido la mala nueva. Consecuentemente, conforme surge de la demanda, éste tomó conocimiento de su inclusión en la Central de Deudores del B.C.R.A. en julio de 2020 (fs. 2 del escrito de inicio), por lo que los intereses por la indemnización por daño moral se calcularan a partir del 1.7.2020. En cuanto a la tasa de interés autorizada por la sentencia de grado, no puedo dejar de advertir que es la misma que el propio actor solicitó en la oportunidad de demandar (fs. 32 del escrito de inicio), lo cual impide su modificación. A todo evento cabe recordar que el nuevo código unificado establece, en su artículo 768, tres vías para identificar el interés que deberá calcularse frente a una situación de mora. Como primera opción, el código refiere al que hubieren fijado las partes; en el segundo caso, la que dispongan las leyes especiales y, por último y como hipótesis subsidiaria de las anteriores, las «tasas que se fijen según las reglamentaciones del Banco Central.» En el caso, las partes obviamente no pactaron rédito alguno ni existen leyes especiales que definan el interés a aplicar. Cabe entonces derivar así en la solución «subsidiaria». Y en el marco de esta plataforma normativa, definir cuál es la tasa o el conjunto de ellas a que se refiere el ya citado punto c del artículo 768. Al desarrollar los «Fundamentos» del anteproyecto de Código Civil y Comercial de la Nación, la Comisión de juristas creada por el decreto 191/2011 explicó que al definir esta opción subsidiaria, descartaron remitirse derechamente a «la tasa activa como se propiciara en el Proyecto de 1998, porque se considera que hay supuestos de hecho muy diversos y es necesario disponer de mayor flexibilidad a fin de adoptar la solución más justa del caso». Aclaro aquí que esta norma no sufrió modificación alguna por el Poder Ejecutivo, por lo cual la explicación transcripta responde cabalmente a la redacción vigente. Congruente con tal definición, la Comisión redactora remitió a las «tasas que se fijen según las reglamentaciones del Banco Central», en la inteligencia que, como rector del sistema financiero nacional, dicha entidad reglamenta diversas tasas mínimas o máximas, según sea la operación que enriquecen (vgr. plazo fijo, préstamos personales, prendarios, tarjetas de crédito, etc.) a su vez marcando diferencias en el quantum de las tasas, aun tratándose de la misma operación, sea que se trate de «Entidades financieras Grupo I» o «Entidades financieras Grupo II» (ver Comunicación B 11036, 11088, 11089, entre muchas otras). Es claro así que, de acuerdo a lo explicado en los «Fundamentos del Anteproyecto.» y en ausencia de una tasa específica aplicada al ámbito judicial, el legislador delegó en el Juez determinar la tasa que considera más ajustada para aplicar al negocio puntual que ha dado causa a la condena (Pizarro R., Clases de Obligaciones, en Comentarios al Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación ? 2012, Julio César Rivera, director, página 540, Ed. Abeledo Perrot). En el caso, entiendo que tratándose de un daño derivado de una cuestión comercial, coincido con el magistrado de grado en que se debe aplicar

la tasa activa que fija el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a 30 días, sin capitalizar. Dicho rédito, que se encuentra dentro de los parámetros reglamentarios que fija el Banco Central, responde adecuadamente a las consecuencias económicas de una actuación negligente como la aquí ventilada. Consecuentemente, y en coincidencia con los dos fallos plenarios de esta Cámara de Apelaciones (conf. CNCom. en pleno, 27.10.1994, «S.A. La Razón»; íd., 25.8.2003, «Calle Guevara»), cabe rechazar el agravio del actor en este sentido. (e) Costas Finalmente, el magistrado de grado le impuso las costas del proceso a las demandadas por resultar vencidas. Contra ello, el codemandado Exi S.A. cuestionó su imposición peticionando que sea eximido de los gastos causídicos cuando se «revierta la sentencia apelada aplicando costas al actor por demandar de forma errónea a EXI S.A.» (fs. 3 del memorial). Conforme lo propuesto más arriba, la argumentación ensayada por EXI S.A. ha perdido vigencia en tanto, como puede avizorarse, mi propuesta será desestimar su recurso, confirmando en lo sustancial la sentencia de grado. (f) Costas por la citación de Banco Patagonia Conforme expuse más arriba, estimo que cabe absolver al Banco Patagonia. Ello implica que deba readecuar las costas generadas en consecuencia (Cpr: 279). Como ocurre en la mayoría de los sistemas procesales y como lo sostiene la doctrina clásica, la imposición de costas se funda en el criterio objetivo del vencimiento (Chioyenda, G., Principios de derecho procesal civil, T. II, p. 404, Madrid, 1925; Alsina, H., Tratado teórico práctico de derecho procesal civil y comercial, T. II, p. 472, Buenos Aires, 1942). Como adelanté, este criterio ha sido adoptado también, como principio, en la ley procesal vigente (art. 68 del Código Procesal; Palacio, L. y Alvarado Velloso, A., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Explicado y Anotado Jurisprudencial y Bibliográficamente, Santa Fe, 1989, T. 3, p. 85), lo que implica que el peso de las costas debe ser soportado por quien provocó una actividad jurisdiccional sin razón suficiente (Fassi, S., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, T. I, n° 315, Buenos Aires, 1971). Por otra parte la exención de costas al vencido reviste carácter excepcional, pues como regla no es justo que el triunfador se vea privado del resarcimiento de los gastos que ha debido hacer para lograr que se le reconozcan sus derechos (esta Sala, 21.10.2006, «Srebro, Brenda c/ Red Cellular SA y otro»; CNFed. Civ. Com. Sala III, 13.12.91, «Antorcha Cía. de Seg. SA c/ Buque Monte Rosa», LL 1992-C, p. 155). En este orden de ideas, no advierto circunstancias de excepción que permitan apartarme del criterio señalado. Con lo cual, corresponderá imponerle al actor las costas generadas por la citación del Banco Patagonia (Cpr: 68). IV. Por todo lo expuesto, si mi voto es compartido propongo al Acuerdo que estamos celebrando: (a) hacer lugar al recurso del Banco Patagonia y como consecuencia de ello, revocar la sentencia en su contra en todas sus partes, con costas al actor; (b) hacer lugar al recurso del actor y modificar el monto de daño punitivo, elevándolo a \$ 1.500.00 y modificar el dies a quo del cálculo de los intereses al día 1.7.2020; (c) hacer lugar al recurso de Patagonia Cred S.A. y revocar la indemnización por daño emergente; y (d) rechazar el recurso de Exi S.A. en todas sus partes. Propongo además que las costas de esta Instancia sean impuestas a los demandados por resultar sustancialmente vencidos, con excepción del recurso del Banco Patagonia, que será soportado por el actor (Cpr: 68). Así voto. El Señor Juez de Cámara, Pablo D. Heredia adhiere al voto que antecede. V. Concluida la deliberación, los señores Jueces de Cámara acuerdan: (a) Hacer lugar al recurso del Banco Patagonia y como consecuencia de ello, revocar la sentencia en su contra en todas sus partes, con costas al actor. (b) Hacer lugar al recurso del actor y modificar el monto de daño punitivo, elevándolo a \$ 1.500.00 y modificar el dies a quo del cálculo de los intereses al día 1.7.2020. (c) Hacer lugar al recurso de Patagonia Cred S.A. y revocar la indemnización por daño emergente. (d) Rechazar el recurso de Exi S.A. en todas sus partes. (e) Imponer las costas de esta Instancia a los demandados por resultar sustancialmente vencidos, con excepción del recurso del Banco Patagonia, que será soportado por el actor (Cpr: 68). (f) Hacer saber que intervienen exclusivamente los suscritos por encontrarse vacante la vocalía n° 12. Notifíquese electrónicamente. Cúmplase con la comunicación ordenada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación (Ley 26.856 y Acordadas CSJN n° 24/2013 y 10/2025) y, una vez vencido el plazo del art. 257 del Código Procesal, remítase la causa en su soporte físico y digital -a través del Sistema de Gestión Judicial y mediante pase electrónico- a la Mesa General de Entradas, a fin de que por su intermedio sea devuelto al Juzgado de origen. Gerardo G. Vassallo Pablo D. Heredia Horacio Piatti Secretario de Cámara