

Deber de información: Un Banco fue condenado por falta de información y demoras en una transferencia internacional, ordenando devolver comisiones cobradas sin aviso, pagar intereses y resarcir el daño moral

Deber de información: Un Banco fue condenado por falta de información y demoras en una transferencia internacional, ordenando devolver comisiones cobradas sin aviso, pagar intereses y resarcir el daño moral

Deber de información: Un Banco fue condenado por falta de información y demoras en una transferencia internacional, ordenando devolver comisiones cobradas sin aviso, pagar intereses y resarcir el daño moral

Fuente: doc_01_2026_0026.html Partes: Quasso Vilma Beatriz c/ Banco GGAL S.A. s/ ordinarioTribunal: Cámara Nacional de Apelaciones en lo ComercialSala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: DFecha: 6 de noviembre de 2025Cita digital: dj158038158038158038Resulta procedente la indemnización en concepto de daño moral a favor del consumidor que no recibió información sobre transferencias internacionales, como de las comisiones que percibía el Banco para los depósitos en moneda extranjera por ventanilla. Cuadro de rubros indemnizatorios.

Sumario:1.-En materia de suministro de información por el proveedor, el art. 4º de la ley 24.240 establece que las técnicas de información deben procurar que el cliente más modesto del sistema bancario sepa bajo qué condiciones y, sobre todo, a qué costo puede contratar los servicios bancarios, y que pueda razonablemente tener confianza en que tales condiciones y costos no sean modificados unilateralmente.2.-La obligación de informar debe ser entendida como enmarcada en el principio de la transparencia que debe regir en las relaciones patrimoniales intersubjetivas. Transparencia, entendida como un umbral aceptable de información para contratar, constituye un método eficaz para erradicar una modalidad de cláusulas abusivas, denominadas sorpresivas; habida cuenta que el consumidor no puede advertir, al momento de contratar, las consecuencias perjudiciales que para su derecho se derivan de determinadas cláusulas.3.-El consumidor debe contar con información necesaria como para definir el producto o servicio que mejor se ajusta a sus necesidades y, luego para poder comparar adecuadamente las ofertas similares del mercado.4.-Las comisiones por utilización de servicios financieros tienen que responder a las siguientes pautas: I) tener origen en un costo real, directo y demostrable, y estar debidamente justificadas desde el punto de vista técnico y económico; II) quedar circunscriptas a la efectiva prestación del servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.5.-El art. 4 de la ley consumeril impone a quien preste servicios, como en el caso la entidad bancaria, que suministre a consumidores o usuarios ? en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente? , puesto que este deber importa una explícita manifestación de la buena fe que debe presidir los vínculos contractuales y la confianza que deposita el consumidor en aquel mejor posicionado, del que exige una conducta leal y fidedigna.6.-El concepto de temeridad denota la conducta de la parte que deduce pretensiones o defensas cuya injusticia o falta de fundamento no puede ignorar de acuerdo con una mínima pauta de razonabilidad. Se configura, por lo tanto, frente a la conciencia de la propia sinrazón. La malicia, en cambio, es la conducta procesal que se manifiesta mediante la formulación de peticiones que estén destinadas a obstruir el normal desenvolvimiento del proceso o retardar su decisión.7.-La decisión de imponer las multas procesales importa el ejercicio por parte del juzgador de facultades disciplinarias que le son propias y ello es así porque las inconductas procesales están consustanciadas con la función jurisdiccional: es deber de los magistrados velar por la observación estricta del principio de moralidad, basamento fundamental de la actuación procesal.8.-El art. 34 apartado VI del Cpr. resulta claro en cuanto prevé que es deber de los jueces el de declarar, en oportunidad de dictar las sentencias definitivas, la temeridad o malicia en que hubieren incurrido los litigantes o los profesionales intervinientes y ello pues porque recién en ese momento que puede evaluarse la conducta observada por la parte y juzgar si es susceptible de la correspondiente sanción.9.-El art. 45 del Cpr. contempla la llamada inconducta procesal genérica, vinculada a la desnaturalización arbitraria del proceso y la utilización de las facultades que la ley otorga a los litigantes en contraposición a los fines de la jurisdicción, con obstrucción del proceso y violentando los deberes de lealtad, probidad y buena fe procesales (conf. art. 34, inc. 5 , del Cpr.).10.-Es necesario destacar la cautela que debe primar al tiempo de ponderar la procedencia de la multa procesal en cuanto que a cualquier exceso puede llegar a menoscabar el principio de defensa en juicio y de allí que el criterio que presida su aplicación debe ser restrictivo.11.-En caso de duda razonable ha de estarse por la no aplicación de sanciones, admitiendo con amplitud el ejercicio del derecho de defensa y restringiéndose a los casos en que resulte manifiesto el exceso en dicho ejercicio o evidente y manifiesto el propósito obstruccionista.12.-El daño moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. y no se reduce al pretiumdoloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales. Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado modificaciones disvaliosas del espíritu.13.-La modificación disvaliosa del espíritu, como claramente se ha definido al daño moral, no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultados de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial

y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido.14.-En orden a las obligaciones del proveedor y el daño moral cabe señalar que el incumplimiento deviene de concretas obligaciones impuestas por la ley de defensa del consumidor (trato digno, arts. 8 bis, y buena fe contractual, art. 37 LDC.), las que fueron transgredidas por la demandada a título de culpa grave (art. 1724 del CCivCom.) y en este punto no deben olvidarse las enseñanzas de Von Ihering, que se pronunció por la afirmativa, sosteniendo que cualquier interés, aunque sea moral, es merecedor de protección por parte del derecho; agregando que no es razón para dejar sin reparación al titular del derecho afectado, la circunstancia de que éste no resulte apreciable en dinero.15.-El dinero no siempre cumple una función de equivalencia, ya que ésta sólo se da cuando se trata de prestaciones de contenido patrimonial; en los demás casos cumple una función satisfactoria, posibilitando al titular del derecho violado la obtención de otros goces o sensaciones agradables o placenteras que lo distraigan y le hagan o mitiguen los padecimientos sufridos.16.-La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente. En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma.17.-La exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso.18.-Se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico.19.-Resulta procedente la indemnización en concepto de daño moral, a poco que nos emplacemos en la situación de la víctima, siendo dable concluir que sufrió una alteración anímica por el incumplimiento de la accionada en punto a su deber de información al usuario consumidor, ya sea que se la evalúe ésta desde el lado del asesoramiento para las transferencias internacionales, como de las comisiones que percibía el Banco para los depósitos en moneda extranjera por ventanilla, debiendo asimismo resaltar que la actora debió atravesar el presente proceso a fin de ver reconocido su derecho, lo que también permite concluir sin lugar a dudas que ha quebrantado su paz. N.R.: Sumarios elaborados por Ricardo A. Nissen.Fallo:En Buenos Aires, a los 6 días del mes de noviembre 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 «QUASSO, VILMA BEATRIZ contra BANCO GGAL S.A. sobre ORDINARIO», registro n° 7.615/2023 procedente del JUZGADO N° 9 del fuero (SECRETARIA N° 17), 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: Lucchelli, Machin 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 Ernesto Lucchelli dice:I. Antecedentes de la causa 1. Vilma Beatriz Quasso promovió demanda contra HSBC Bank Argentina S.A. (hoy Banco GGAL S.A.) para reclamar por daños y perjuicios ocasionados por la retención de fondos, falta de información y cobro de comisión por depósitos de valores de moneda extranjera por ventanilla.Refirió a la existencia de un juicio anterior por causas similares derivadas en la demora en la acreditación de una transferencia de fondos del exterior (exp. n° 6.897/2020, «Quasso, Vilma Beatriz c/ HSBC Arg. S.A.s/ ordinario) que concluyó por acuerdo transaccional por la suma de \$ 150.000 con más el 20% de honorarios y gastos.Relató que por motivos particulares el 9.5.22 instruyó al Banco Suizo LombardOdier a que transfiera de su cuenta la suma de u\$s 10.000 a la cuenta que tenía en el Banco demandado y que al día siguiente recibió un correo electrónico de esta última entidad informándole la existencia de una orden de pago a su favor por dicho importe.Explicó que conforme procedimiento establecido por el banco demandado para este tipo de operaciones, el cliente debe remitir un formulario consignando el código del concepto de la transferencia.Recordó que, como en la operación realizada en el año 2020, que diera lugar al reclamo anterior, el Banco le había requerido que consignara como código en el formulario respectivo el «I03- Utilidades y dividendos», mientras que a su hermana en el Banco Santander en una operación similar le había dicho que debía insertara el código «A07», decidió remitirle el 11.5.22 un email al Banco GGAL S.A.solicitando asesoramiento al respecto.Destacó que ante la falta de respuesta debió insistir en la consulta el 12.5.22 y el 17.5.22 y que recién el 19.5.22 le informaron que si los fondos eran entre cuentas de la misma titularidad debía colocar el código «A07».Afirmó que el 20.5.22 remitió toda la documentación requerida y que el 23.5.22 le indicaron que debía modificar el pagador del exterior y completar la «declaración jurada A7030» relativa al origen de los fondos.Manifestó que mediante correos del 2.6.22 y 7.6.22 efectuó sendos reclamos para que se concretara la operación, acompañando nuevamente la totalidad de la documentación solicitada y que recién con fecha 09.06.22 se acreditaron finalmente los fondos en la caja de ahorros de su titularidad, cobrándosele una comisión de \$ 14.433,61, equivalente a esa fecha a U\$S 113,87 a la cotización vendedor del BNA.Consideró totalmente injustificada la demora incurrida por el Banco en acreditar los fondos y comparó lo sucedido con el trámite realizado por su hermana en la idéntica operatoria llevada adelante en el Santander Rio, donde se le explicó a aquélla con

precisión la totalidad de los pasos que debía seguir y una vez iniciado el trámite se le acreditaron los fondos a las 72 horas y se le cobró una comisión de sólo \$ 5.549, equivalente a U\$S 50. En otro aspecto, sostuvo que el 30.12.22 intentó depositar u\$s 10.000 por ventanilla en su caja de ahorro del Banco en la sucursal Vicente López y que el cajero le indicó que le debitarían una comisión por depósitos en dólares en una sucursal distinta a la que se encontraba radicada su cuenta y si bien manifestó su disconformidad con el cobro referido dado que se trataba de un mero depósito en una cuenta propia, ante la necesidad de ingresar las sumas con anterioridad al 31.12.22, decidió finalmente efectuar la operación, extendiéndosele un comprobante que daba cuenta de la comisión aplicada y de su aceptación en ese momento. Aclaró que de las comunicaciones remitidas por el HSBC (actual Banco GGAL) no surge la comisión referida para los años 2022 y 2023 y consideró un abuso que para tomarle el depósito la obligaran a suscribir un recibo aceptando la comisión aplicada de 0,35% con un mínimo de U\$S 2,40, por lo cual mediante correo enviado ese mismo día puso en conocimiento del Banco su total disconformidad con la comisión aplicada, solicitándole a la entidad a que se abstuviera de aplicar el cargo o en su caso, procediera a reintegrar el importe mal debitado, obteniendo como respuesta otro mail en el que se le informaba que la comisión intersucursal se cobraba por depósitos y/o extracciones de moneda dólar por ventanilla en sucursales distintas a la de radicación de su cuenta, bajo código «102: COM OP INTERSUC», por un importe equivalente al 0,35% con un mínimo de USD 2,40, que ello es siempre informado al momento de realizarse la operación y que de no aceptarse no se procedería con el depósito. Tras consultar al BCRA, afirmó que la normativa de éste impide a las entidades cobrar una comisión por las operaciones realizadas en ventanilla y recordó que toda comisión bancaria debe responder a un servicio concreto para el cliente, no existiendo por ello razón alguna para percibir una comisión por un depósito en la propia caja de ahorro dólares. En concreto, reclamó una indemnización en concepto de daño directo por el uso indebido del dinero durante el tiempo en que el Banco demoró en asesorarla con la documentación que debía entregar para liberar los fondos transferidos del exterior, la restitución de la comisión indebidamente percibida por el depósito efectuado por ventanilla y un resarcimiento en concepto de daño moral y daño punitivo. 2. Banco HSBC Arg. S.A. (actual Banco GGAL) se presentó, negó los hechos, contestó demanda y solicitó el rechazo de la acción con costas a la actora. Formuló una negativa categórica de los hechos expuestos en el libelo inicial. Consideró carente de sentido que se aludiera en la demanda al exp. n° 6.897/2020 pues aquel concluyó con acuerdo transaccional, sin reconocer hechos ni derechos por ninguna de las partes. Aclaró que la operación que se pretendía realizar no era una «simple transferencia», sino que requería del cumplimiento efectivo de los requisitos internos de origen regulatorio como así también del cumplimiento por parte de HSBC de obligaciones de contralor y de seguridad, dado que se trataba de una Orden de pago en Dólares y de Transferencias Internacionales, que exigía una autorización para el ingreso de dinero proveniente del extranjero a la caja de ahorro en dólares del beneficiario. Reconoció que el 19.5.22 el asesor Ezequiel Rodríguez Cabral respondió el correo de la actora a la dirección de atención al cliente de HSBC indicándole que debía consignar en el formulario el «código A07: Depósitos de residentes en el exterior» dado que la transferencia se realizaría entre cuentas de la misma titularidad. También coincidió en que el 20.5.22 la Sra. Quasso remitió los formularios solicitados y que el asesor Cabral le informó por mail el 23.5.22 que en el campo «Orden de Pago» debía consignar su nombre y apellido y además completar la «declaración jurada 7030» de acuerdo a la naturaleza de la operación. Indicó que mediante mail del viernes 3.6.22, la actora remitió nuevamente los formularios solicitados pero sin las modificaciones indicadas en los correos, por lo que mediante correo del día lunes 6.6.22 se le reiteró lo explicitado en el correo del 23.5.22. Negó que haya existido demora alguna por parte de la entidad bancaria, ya que el mismo 8.6.22 en que se recibieron los formularios con la totalidad de las correcciones especificadas, se envió de forma interna la solicitud de orden de pago con los anexos correspondientes, a los fines de autorizar la transferencia a la cuenta personal de la actora y afirmó que los fondos fueron acreditados el día 9.06.22, cobrándose una comisión de \$14.433,61, equivalente a la fecha a la suma de U\$S 113,87 a Cotización BNA vendedor. Descartó la responsabilidad que se le atribuye por la demora de 27 días en la acreditación de los fondos, en tanto resaltó que fue la propia actora la que presentó en dos oportunidades los formularios sin seguir las indicaciones brindadas por el Banco, retrasando de esa manera la orden de pago. En punto a la comisión debitada por el depósito en moneda extranjera, dijo que la totalidad de las comisiones aplicadas por el Banco se encuentran explicitadas en el Anexo de Comisiones del Legajo suscripto por la actora en el año 2011 y que en caso de establecerse nuevas comisiones se comunican a los clientes vía mail. Destacó que el Cuadro de comisiones mencionado prevé la «Comisión por depósitos/ extracciones en moneda extranjera realizadas en sucursales distintas a la de radicación de cuenta» y en este caso, el depósito fue realizado en la sucursal de Avenida Maipú 431, Vicente López, cuando la cuenta se encontraba radicada en la Sucursal de Liniers. Advirtió que las averiguaciones de la actora en el BCRA se refieren a depósitos en pesos, pero que nada dice sobre las efectuadas en moneda extranjera y afirmó que éstas se encuentran permitidas y autorizadas por la autoridad de contralor, dependiendo de cada entidad financiera la fijación del monto correspondiente. Rechazó la procedencia de los rubros pretendidos y planteó la inconstitucionalidad del art. 52 bis de la ley 24.240.3. Con fecha 12.9.23 se admitió la alegación de hecho nuevo introducida por la actora el 1.8.23 en donde advirtió que su cuenta bancaria había sido

unilateralmente cerrada por el Banco demandado y se difirió para el momento de dictar sentencia definitiva la consideración del acuse de temeridad y malicia formulado por la actora en aquella presentación acusando a la demandada en un primer momento de introducir al proceso documentación apócrifa y luego por haberle cerrado la cuenta sin justificativo alguno. II. La sentencia de primera instancia La sentencia del 31.3.25 hizo lugar parcialmente a la demanda y condenó al Banco GGAL S.A. a abonarle: (a) los intereses devengados durante el período en que en exceso de las 72 hs. retuvo sus fondos, aplicando para ello la tasa activa para operaciones en la misma moneda que liquida el mismo banco. (b) el monto de la comisión percibida por el depósito en moneda extranjera que efectuó la actora, con más los intereses a la tasa antes referida, desde que fue debitado hasta su efectivo pago. Para así decidir, la magistrada de grado comenzó por acotar el conflicto en sí asiste razón a la actora en cuanto atribuye responsabilidad al Banco demandado por la demora que le imputa en una operación de transferencia de moneda extranjera desde el exterior y por el cobro de cierta comisión por el depósito de dólares en una sucursal distinta a aquella en que se encuentra radicada su cuenta o si, como postula la entidad requerida, su actuación fue diligente y ajustada a la normativa vigente. Con la copia de mails aportados y el resultado de la pericial informática, tuvo por acreditado que el Banco demandado tardó más de una semana en responder la primer consulta formulada por la Sra. Quasso para la concreción de la transferencia, a pesar de tratarse de una operación que en principio no debía insumir más de 72 hs. Preciso que si bien las cuestiones ventiladas en una causa anterior con identidad de partes resultaba improponibles en este proceso, la documentación allí aportada si podía ponderarse aquí para demostrar la diversidad de criterio adoptado en punto a la información brindada por la entidad bancaria. Agregó que en el caso se trató de una operatoria en el marco de una relación de consumo en el que la información resulta uno de los principios tutelares y que, desde este enfoque, adquiriría relevancia el proceder de otras entidades frente a la misma operatoria, como acreditó la actora. Concluyó entonces en que el Banco demandado omitió las diligencias debidas conforme la naturaleza de la obligación y la naturaleza de su actividad debiendo por tanto responder por el daño causado, ya que la disposición de esos fondos necesariamente le debió reportar un beneficio en detrimento de su cliente. Consecuentemente, ordenó al Banco demandado abonarle a la actora los intereses devengados durante el período que en exceso de las 72 hs. retuvo los fondos, aplicando para ello la tasa activa para operaciones en la misma moneda que liquida el condenado. En cuanto al reclamo por la comisión percibida por el depósito en moneda extranjera por ventanilla en una sucursal que no era donde la actora tenía radicada la cuenta, anticipó que según la prueba recolectada, el Banco se encontraba facultado para ese cobro, en la medida que no se trate de depósitos de moneda nacional, pero advirtió que el demandado no logró demostrar que esa comisión hubiera sido previamente informada al cliente, ya que no surge incluida en comunicaciones anteriores, ni pudo ser comprobada por el perito contador interviniente al responder la impugnación al dictamen que esa misma parte formulara. Por ello, condenó al Banco a reintegrar el importe percibido por dicha operación, con más los intereses a la tasa antes referida, desde que fue debitado hasta su efectivo pago. Encontró que la conducta de la demandada se había repetido en más de una ocasión y que perjudicó a su cliente tanto en lo económico como en la dificultad para realizar operaciones habituales, demostrando un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor, por lo que le aplicó una multa civil fijada a valores actuales de \$ 500.000. Desestimó en cambio el resarcimiento por daño moral por no encontrarlo acreditado. Rechazó el hecho nuevo invocado por la accionante sobre el cierre de su cuenta corriente y de su caja de ahorro por parte del Banco, pues explicó que éste tiene la facultad de hacerlo, siempre y cuando cumpla con un aviso previo de 10 días, el cual encontró ampliamente superado. Consideró que la incorporación de documentación con firmas que no pertenecían a la actora, conforme determinó el experto calígrafo, importó una conducta contraria a la buena fe que debe regir el proceso y que merece ser sancionada. Así, le aplicó una multa del 10 % del monto de condena. Finalmente, le impuso las costas del proceso a la demandada por resultar vencida (Cpr:68) y difirió la regulación de los honorarios hasta tanto exista base firme. III. Los recursos Contra dicha decisión se alzaron ambas partes: el 31.3.25 la actora y el 3.4.25 el demandado. 1. El memorial de la parte actora, presentado el 22.4.25 y contestado por la contraria el 28.5.25, se circunscriben en cuestionar: (a) el rechazo del daño moral, postulando que existen circunstancias probadas en la causa que ameritan apartarse de la interpretación restrictiva; (b) el monto otorgado por daño punitivo por considerarlo exiguu; y (c) el porcentaje establecido para punir la temeridad y malicia por encontrarlo bajo. 2. Los agravios de la demandada, presentados el 7.5.25 y contestados por la accionante el 26.5.25 pueden sintetizarse en: (a) la condena por la falta de información en tiempo y la retención de los fondos, afirmando que las demoras se debieron al error de la actora al completar la documentación requerida; (b) la devolución de la comisión percibida, exponiendo que del dictamen informático surge que se le informó a la accionante de su percepción; (c) el otorgamiento del daño punitivo y su cuantía, sosteniendo que no existió una conducta grave reprochable de su parte, ni enriquecimiento incausado; (d) la sanción por temeridad y malicia, explicando que no se acreditó en autos que su conducta hubiere sido perjudicial para el normal desenvolvimiento del presente proceso. 3. Corrida vista a la Sra. Fiscal ante esta Cámara dictaminó el 7.7.25 propiciando la desestimación del recurso del demandado y la confirmación del daño punitivo. 4. Se llamaron autos a sentencia el 14.8.25 y se practicó el sorteo previsto por el art. 268 Cpr. IV. La Solución Un orden lógico de prelación aconseja abordar

liminariamente el recurso del Banco demandado, en cuanto cuestionó la imputación de responsabilidad (tanto en la demora como en la percepción de la comisión), dado que un eventual progreso de éste tornará de abstracto tratamiento la apelación de la accionante.

1. Retención de fondos Como reseñé, tras ponderar los mails aportados y el resultado del dictamen informático, la Juez a quo tuvo por acreditado que el Banco demandado tardó más de una semana en responder las consultas formuladas por la Sra. Quasso para la concreción de la transferencia, a pesar de tratarse de una operación que en principio no debía insumir más de 72 hs., según su parecer. Concluyó entonces en que el Banco demandado omitió las diligencias debidas conforme la naturaleza de la obligación y la naturaleza de su actividad debiendo por tanto responder por el daño causado, ya que la disposición de esos fondos necesariamente le debió reportar un beneficio en detrimento de su cliente. Contra ello, la entidad demandada se quejó de esa conclusión, afirmando que del intercambio de emails surge que su parte fue diligente y que la demora en la entrega de fondos obedeció a que la acora remitió en dos oportunidades la documentación que completó erróneamente y que recién el 7.6.22 la accionante envió la documentación correctamente completada y que el 9.6.22 fueron acreditados los fondos en cuestión. Sentado ello, destaco que no se encuentra desconocido que con fecha 11.5.22 la actora requirió vía email asesoramiento de la documentación que debía presentar, en particular, para completar el «código de concepto» y que a raíz de ello el Banco contestó con un instructivo genérico para ese tipo de transacciones, por lo que la accionante debió insistir el 12.5.22 y el 17.5.22 en la asistencia pues no tenía claro el código que debía utilizar en el formulario «ya que ninguno de los detallados en su mail corresponde a [su] situación» (fojas digitales 26/116, en adelante «fsd»). También las partes son contestes en que, luego de esos tres pedidos, recién el 19.5.22 la accionante recibió un mail de un dependiente del Banco, Sr. Cabral, quien le explicó que «si los fondos son entre cuentas de la misma titularidad, el código es: A07 concepto: Depositos de residentes en el exterior». Con tales directrices, la Sra. Quasso envió la documentación pertinente el viernes 20.5.22, pero el lunes 23.5.22 el Sr. Cabral le observó que debía corregir cierta información colocada en los formularios. Sin embargo, y pese a que la propia actora refiere a dicha observación, no hay constancia ni tampoco surge del relato de la Sra. Quasso, que ésta hubiera efectuado esas modificaciones y reenviada la documentación, sino hasta el 7.6.22. Nótese que de la copia de mails acompañados, corroborado a su vez por el perito en informática en su dictamen del 13.3.24, surge que con posterioridad al mail del Sr. Cabral del 23.5.22 no hay un correo adjuntando la mentada documentación y recién el 2.6.22 la Sra. Quasso reitera un correo electrónico reclamando la acreditación del dinero en la caja de ahorros, empero soslayó aquellas observaciones efectuadas por el mentado representante del Banco. No fue sino recién el 7.6.22, por un mail del 6.6.22 del Sr. Cabral (en respuesta al del 2.6.22), que la accionante adjuntó nuevamente la documentación solicitada, con las correcciones efectuadas. Consecuentemente, el obrar antijurídico que se le endilga al Banco demandado lo encuentro circunscripto a la demora en evacuar la consulta que la Sra. Quasso efectuó el 11.5.22 y hasta el 23.5.22, momento en que el Sr. Cabral observó la documentación acompañada, pues a partir de allí quedó en cabeza de aquella la responsabilidad de corregir y entregar nuevamente los formularios. Es por ello que corresponde aclarar (pues no surge concretamente de la sentencia de grado) que el resarcimiento por este concepto estará dado por el monto que surja de calcular los intereses por el período que el Banco demoró en contestar la consulta efectuada por la actora en exceso de las 72 hs. posteriores al ingreso del exterior de dichas divisas, esto es, desde el 13.5.22 y hasta el 23.5.22, aplicando para ello la tasa activa para operaciones en la misma moneda que liquida el mismo Banco. Aclaro la suma resultante de aplicar los réditos en la forma dispuesta precedentemente no devengará intereses, pues no fue así decidido por la magistrada de grado y tampoco existe recurso al respecto por parte de la accionante lo cual impide a esta Sala pronunciarse al respecto (Cpr: 277). Ello, salvo que la demandada no atienda su obligación en el plazo fijado por la sentencia de grado, caso en el cual deberán calcularse intereses sobre el monto resultante, desde el vencimiento del plazo hasta el efectivo pago, a la tasa del 6 % anual en tanto se trata de una deuda en moneda extranjera y por tratarse del criterio preponderantemente común en las diversas Salas que integran este Tribunal.

2. Cobro de comisión Al analizar el reclamo por la comisión percibida por el Banco demandado por el depósito en moneda extranjera por ventanilla en una sucursal que no era donde la actora tenía radicada la cuenta, la magistrada de grado anticipó que según la prueba recolectada, el Banco se encontraba facultado para ese cobro, en la medida que no se trate de depósitos de moneda nacional, pero advirtió que éste no logró demostrar que esa comisión hubiera sido previamente informada al cliente, ya que no surge incluida en comunicaciones anteriores, ni pudo ser comprobada por el perito contador interviniente al responder la impugnación al dictamen que esa misma parte formulara. Consecuentemente, condenó al Banco a reintegrar el importe percibido por dicha operación, con más los intereses a la tasa antes referida, desde que fue debitado hasta su efectivo pago. Contra ello, el emplazado se quejó que se soslayó que del dictamen informático surge que se le informó a la accionante de su percepción. Recuerdo que el art.4 LDC establece que «El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización». Respecto al presente caso, destaco que las técnicas de información deben procurar que el cliente más modesto del sistema bancario sepa bajo qué condiciones y, sobre todo, a qué costo puede contratar los servicios bancarios, y que pueda razonablemente tener confianza en que tales condiciones y costos no

sean modificados unilateralmente (Barbier, Eduardo Antonio, Contratación Bancaria, T. I pág. 44, Buenos Aires, 2008). Así, la obligación de informar debe ser entendida como enmarcada en el principio de la transparencia que debe regir en las relaciones patrimoniales intersubjetivas. Transparencia, entendida como un umbral aceptable de información para contratar, constituye un método eficaz para erradicar una modalidad de cláusulas abusivas, denominadas sorpresivas; habida cuenta que el consumidor no puede advertir, al momento de contratar, las consecuencias perjudiciales que para su derecho se derivan de determinadas cláusulas. El consumidor debe contar con información necesaria como para definir el producto o servicio que mejor se ajusta a sus necesidades y, luego para poder comparar adecuadamente las ofertas similares del mercado (Picasso ? Vázquez Ferreyra, Ley de Defensa del Consumidor ? Anotada y Comentada, T. I, páginas 63/64, Buenos Aires, 2009). Tendiendo en cuenta tales pautas, la experta en informática compulsó la base de datos «Teradata» que procesa grandes volúmenes de información y filtró todas las comunicaciones enviadas a la accionante en el período abarcado entre el 1.1.21 y el 31.12.23 (fsd. 527/546), para luego separar los que «contienen cobro de comisiones» (fs.28 del dictamen), de donde surge el envío de 7 correos electrónicos. Sin embargo, la auxiliar señaló que «debido a no se obtuvo una copia digital del email mediante el cual se realizaran las comunicaciones y contendrían los encabezados de correo electrónico mediante los que se podría analizar la fecha y hora de envío, direcciones remitentes y destinatarios como asunto, a la suscripta no le es posible brindar respuesta de si dichas comunicaciones fueron recepcionadas en la cuenta de correo electrónico vilmaquasso@yahoo.com.ar» (fs. 33 del dictamen). Si bien ello sería suficiente para desestimar las afirmaciones de la demandada, destaco que la mentada perito aportó las comunicaciones que el Banco efectuó en los señalados mails (Anexo IV-I; IV-II; IV-III). Ahora bien, una atenta lectura de ellos permite advertir que en ninguna parte de éstos se informa en forma clara y precisa que se percibirá una comisión por los depósitos realizados en una sucursal distinta de donde se encuentre radicada una cuenta en moneda extranjera. Por lo demás, el argumento del recurrente sobre que en la causa n° 6897/2020 la accionante «reconoce estar en conocimiento de la comisión cobrada» resulta inaudible, pues en aquel proceso se demandó solamente la demora, detrato y desinformación del HSBC Bank Argentina S.A. en una transferencia bancaria en moneda extranjera, y aquí se analiza el cobro de la comisión por el depósito en moneda extranjera, supuestos claramente distintos. Finalmente, si bien lo dicho resultaría suficiente para rechazar la queja del Banco, agrego que la apelante tampoco acreditó un costo cierto que la gestión por el depósito de dólares americanos por ventanilla en otra sucursal le insumió, pese a ser ello dispuesto por el punto 2.3.2.1 de la Comunicación A7969 del BCRA que establece que: «Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto -excluyendo la tasa de interés- que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros («comisiones y cargos»), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico». En otras palabras, las comisiones por utilización de servicios financieros tienen que responder, en cuanto aquí interesa, a las siguientes pautas: I) tener origen en un costo real, directo y demostrable, y estar debidamente justificadas desde el punto de vista técnico y económico; II) quedar circunscriptas a la efectiva prestación del servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario (CNCom. Sala D, 3.6.2014, «Asociación ADUC c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ ordinario»), no pudiendo asistirle el derecho a la demandada, aun cuando los consumidores hubieran autorizado en forma genérica a practicar determinados débitos de la cuenta, si no acreditó la efectiva realización del servicio cobrado (CNCom. Sala A, 17.2.2004, «Avan S.A. c/ Banco Torquinst S.A. s/ ordinario»; íd. Sala D, 25.6.19, «Procurar c/ Banco de la Pcia. de Buenos Aires s/ ordinario»). Sobre esta arista, remarco que la recurrente sólo invocó al contestar demanda que el BCRA, órgano de contralor, manifestó que el Banco cumplía con las condiciones impuestas por sus normas pero no alegó ni probó que la comisión percibida al actor cumpliera con la referida norma. Tal argumento desconoce lo dispuesto por el art. 989 CCYCN, respecto de los «Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predisuestas», en punto a que «La aprobación administrativa de las cláusulas generales no obsta a su control judicial». En consecuencia, resulta reprochable la falta de prueba, siquiera mínima, de la justificación económica de la comisión que se pretendió cobrar al actor (CNCom. Sala F, 25.9.24, «Scrimieri, Roberto c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario»). Por tales razones, el presente agravio será desestimado.

3. Daño Punitivo La señora Juez a quo ponderó que la conducta de la demandada se había repetido en más de una ocasión y perjudicó a su cliente, tanto en lo económico como en la dificultad para realizar operatorias habituales, lo que a su entender era demostrativo de grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor, por lo que admitió aplicarle una multa civil de \$ 500.000 a la fecha de aquel pronunciamiento. Contra ello, el Banco demandó cuestionó su procedencia. Dijo que no fue demostrada la grave inconducta que se le endilga y que no actuó con dolo ni culpa grave en perjuicio de la actora. Agregó que no existió un beneficio injustamente obtenido por el Banco proveniente de una actividad dañosa que deba ser remediado ni aplicar la multa con fines disuasivos. De su lado, la accionante cuestionó el monto otorgado por considerarlo exiguo. El art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor 24.240 modificada por la ley 26.361, incorpora la figura del «daño punitivo» en los siguientes términos: «Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en

función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley». Asimismo, el art.8 bis de la LDC indica que, frente al incumplimiento del proveedor del deber de garantizar condiciones de atención y trato digno, podrá ser pasible «de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.» Bajo tal marco conceptual, considero que las circunstancias del caso, conducen a concluir que la conducta de la entidad financiera resulta merecedora de una aplicación ejemplar como el instituto que aquí se trata. Ciertamente el Banco no solo demoró injustificadamente el asesoramiento pertinente a la actora, sino que las primeras informaciones brindadas no fueron lo suficientemente claras y precisas. El art. 4 de la ley consumeril impone a quien preste servicios, como en el caso la entidad bancaria, que suministre a consumidores o usuarios «en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente.», puesto que este deber importa una explícita manifestación de la buena fe que debe presidir los vínculos contractuales y la confianza que deposita el consumidor en aquel mejor posicionado, del que exige una conducta leal y fidedigna (CNCom., Sala B, 20.11.2002, «Rigoni, Gabriel Gustavo c/ Círculo de Inversores SA de Ahorro para Fines Determinados»; esta Sala, 3.2.2009, «Coppotelli, Eligio c/ Club San Jorge S.A. de capitalización y ahorro s/ordinario»; íd., esta Sala, 5.6.2012, «Fleiderman, Silvina Roxana y otro c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ ordinario»). En este sentido, entiendo que la práctica llevada a cabo por la entidad bancaria aparece particularmente grave pues no puso todo su empeño en brindar en forma clara y precisa la información que la accionante precisaba para ese tipo de operaciones (que sale de lo normal y ordinario), ni tampoco dio un seguimiento en su asesoramiento para impedir provocar un agravio en la consumidora. Por lo expuesto, propiciaré rechazar el presente agravio.

4. Sanción por temeridad y malicia La magistrada de grado entendió que la incorporación de documentación con firmas que no pertenecen a la actora, tal como determinó el experto en su Peritaje caligráfico presentado el 13.08.24, importaba una conducta contraria a la buena fe que debe regir el proceso y que merece ser sancionada. Así, aplicó una multa del 10% del monto de condena por este concepto. La demandada recurrente cuestionó dicha conclusión propiciando que la conducta reprochada no tuvo por finalidad entorpecer el proceso ni produjo dilatación en su trámite. De su lado, la actora cuestionó el porcentaje otorgado por considerarlo reducido, solicitando su incremento con base en que el Banco cerró sus cuentas sin justificativo alguno. El concepto de temeridad denota la conducta de la parte que deduce pretensiones o defensas cuya injusticia o falta de fundamento no puede ignorar de acuerdo con una mínima pauta de razonabilidad. Se configura, por lo tanto, frente a la conciencia de la propia sinrazón. La malicia, en cambio, es la conducta procesal que se manifiesta mediante la formulación de peticiones que estén destinadas a obstruir el normal desenvolvimiento del proceso o retardar su decisión (cfr. Highton Elena I. ? Arean Beatriz A, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, Ed. Hammurabi, T. 1, pag. 759). La decisión de imponer este tipo de sanciones importa el ejercicio por parte del juzgador de facultades disciplinarias que le son propias (CNCom. Sala F, 18.10.11, «Kamien, Sergio Bernardo s/concurso preventivo s/ incidente de revisión por Sletatt Ezra Ernesto»; íd. 2.7.13, «Iglesias Lucas Daniel c/ Aseguradora Federal Argentina S.A. s/ sumarísimo»). Así porque las inconductas procesales están consustanciadas con la función jurisdiccional: es deber de los magistrados velar por la observación estricta del principio de moralidad, basamento fundamental de la actuación procesal (conf. arg. art. 34, inc. 5°, aps. IV y VI y art. 163 inc. 8° del Cpr.; CNCom. Sala F, 22.3.12, «Copan Coop de Seguros Ltda c/ Ford Argentina S.A. otros s/ ordinario»). En este sentido, el art. 34 apartado VI del Cpr. resulta claro en cuanto prevé que es deber de los jueces el de «declarar, en oportunidad de dictar las sentencias definitivas, la temeridad o malicia en que hubieren incurrido los litigantes o los profesionales intervinientes». Ello pues es recién en ese momento que puede evaluarse la conducta observada por la parte y juzgar si es susceptible de la correspondiente sanción (cfr. Arazi-Rojas, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, segunda edición, RubinzalCulzoni, 2007, T° 1, pág. 199; en igual sentido, Fenochietto, Carlos E., Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, segunda edición, ed. Astrea, 2001, T° 1, págs. 206/7). Cabe señalar que el art. 45 del Cpr. contempla la llamada inconducta procesal genérica, vinculada a la desnaturalización arbitraria del proceso y la utilización de las facultades que la ley otorga a los litigantes en contraposición a los fines de la jurisdicción, con obstrucción del proceso y violentando los deberes de lealtad, probidad y buena fe procesales (conf. art. 34, inc. 5, del Cpr.). Ahora bien, es necesario destacar la cautela que debe primar al tiempo de ponderar la procedencia de la sanción aquí aplicada, en cuanto que a cualquier exceso puede llegar a menoscabar el principio de defensa en juicio. De allí que, el criterio que presida su aplicación debe ser restrictivo. En caso de duda razonable ha de estarse por la no aplicación de sanciones, admitiendo con amplitud el ejercicio del derecho de defensa y restringiéndose a los casos en que resulte manifiesto el exceso en dicho ejercicio o evidente y manifiesto el propósito obstruccionista (Conf. Fassi Yañez Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado, anotado y concordado» T.I p.324). Efectivamente, para delimitar el alcance de los deberes de lealtad, probidad y buena fe con que deben actuar las partes, no ha de exigírseles total certidumbre en sus articulaciones;

como tampoco una interpretación equivocada puede aparejar sin más la aplicación de una multa, pues ello resultaría inconciliable con la garantía constitucional mencionada y la vigencia del principio dispositivo (CNCom. Sala F, 25.2.10, «Leoz Francisca S. s/conc. prev. s/incid. de verificación por Mangiante Maria Luisa N.»). Cuando lo actuado permita sentar de manera inequívoca una presunción acerca de la conciencia que tuvo la parte o su letrado de la sinrazón de la causa o de la torpe instrumentación del proceso para una finalidad distinta de la sentencia justa y oportuna, que es su objeto; recién en esa hipótesis, se justifica la previsión normativa en análisis. No obstante cabe agregar, que para el ejercicio de tal potestad jurisdiccional no sea arbitrario, debe analizarse minuciosamente las circunstancias del caso, no debiendo basarse en un criterio puramente objetivo. Ello por cuanto, no resulta suficiente que una pretensión no sea acogida, que una defensa sea desestimada, que un incidente sea declarado improcedente: o un recurso desestimado para que automáticamente se impongan sanciones (CNCom. Sala F, 15.3.21, «Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur -PROCONSUMER- c/ OSDE Organización de Servicios Directos Empresarios- s/sumarísimo»). Así, la calificación de conducta de las partes como temeraria y maliciosa requiere la concurrencia en forma indubitable del elemento subjetivo que revele la intención de perturbar el curso del proceso con articulaciones dilatorias o desleales. En la especie, adelanto que no advierto una actitud procesal de la demandada como la descrita que amerite la aplicación de tan excepcional sanción. Es que si bien el emplazado basó su defensa respecto al cobro de la mentada comisión en un documento que sostuvo fue suscripto por la accionante y que luego se comprobó que algunas de las grafías y firmas allí insertas no se correspondían como de su autoría (v. dictamen calígrafo), lo cierto es que otras tantas sí le correspondían a la Sra. Quassoy además, no advierto que el proceso se hubiera entorpecido burdamente. Por lo demás, advierto que las escrituras y firmas apócrifas estaban estampadas en formularios que en nada contribuyen al esclarecimiento de la cuestión (vgr. contrato de tarjeta de crédito, pedidos y reclamos de productos financieros, nombre de los padres). Destaco que autorizada doctrina establece que este instituto sanciona la conducta contraria al deber de lealtad, probidad y buena fe exteriorizada en forma continuada o persistente a través de las distintas etapas del proceso, consideradas en su totalidad o con motivo del cumplimiento de actos procesales determinados (Colombo, Inconducta procesal: temeridad y malicia, en RADP, 1968, n°1, pág. 15, citado por Palacio. Pág. 390). Situación que tampoco se advierte en la especie. Tampoco se advierte una conducta dolosa o de grave negligencia merecedora del reproche en cuestión (Arazi, Roland y Rojas, Jorge A. Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, comentado, anotado y concordado, t. I, Santa Fe, 2007, pág. 198). Por lo demás, el argumento de la accionante sobre la conducta del Banco sobre el cierre de su cuenta sin justificativo carece de relevancia para evaluar la pertinencia de la aplicación de este instituto pues éste sanciona actitudes procesales y no actos jurídicos efectuados fuera de éste. En tales condiciones, haré lugar al agravio del Banco recurrente y revocaré la multa impuesta.

5. Daño moral La Juez a quo desestimó otorgar un resarcimiento por daño moral al advertir que el mismo no fue demostrado. La accionante cuestionó dicha ponderación, argumentando que «existen circunstancias probadas en la causa que ameritan apartarse de la interpretación restrictiva, ya que son demostrativas de las lesiones producidas.» El daño moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (CNCom. Sala B, 12.8.86, «Katsikaris A. c/ La Inmobiliaria Cía. de Seguros re s/ ordinario»). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (CNCom. Sala B, 16.3.99, «Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario»). Se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado «modificaciones disvaliosas del espíritu» (v. Pizarro, Ramón Daniel ? Vallespinos, Carlos Gustavo, Instituciones de Derecho Privado, Obligaciones, Ed. Hamurabi, Bs. As. 1999, t. 2, p. 641). Esa modificación disvaliosa del espíritu, como claramente se hubiera definido (v. Pizarro, Daniel en Reflexiones en torno al daño moral y su reparación, JA del 17.09.86) no corresponde identificarla exclusivamente con el dolor, porque pueden suceder, como resultas de la interferencia antijurídica, otras conmociones espirituales: la preocupación intensa, angustia, aflicciones, la aguda irritación vivencial y otras alteraciones que, por su grado, hieren razonablemente el equilibrio referido (conf. Mosset Iturraspe, Jorge, Responsabilidad por Daños, t. V, Ed. Rubinzal ? Culzoni, 1999, págs. 53/4). En orden a las obligaciones del proveedor y el daño moral cabe señalar que: «el incumplimiento deviene de concretas obligaciones impuestas por la ley de defensa del consumidor (trato digno, arts. 8 bis, y buena fe contractual, art. 37 LDC), las que fueron transgredidas por la demandada a título de culpa grave (art. 1724 del CCyCN). Y en este punto no deben olvidarse las enseñanzas de Von Ihering, que se pronunció por la afirmativa, sosteniendo que cualquier interés, aunque sea moral, es merecedor de protección por parte del derecho; agregando que no es razón para dejar sin reparación al titular del derecho afectado, la circunstancia de que éste no resulte apreciable en dinero. El dinero no siempre cumple una función de equivalencia, ya que ésta sólo se da cuando se trata de prestaciones de contenido patrimonial; en los demás casos cumple una función satisfactoria, posibilitando al titular del derecho violado la obtención de otros goces o sensaciones agradables o placenteras que lo distraigan y le hagan o mitiguen los padecimientos sufridos» (Ihering, Rudolph Von, «De l'interet dans les contrats et de la prétendue nécessité de la valeur patrimoniale des prestations obligatoires», en Oeuvres choisis por O. de Meulenaere, Chevalier-Maresq et Cie. Edit., París,

1893, T. II, especialmente p. 178 y ss., cit. por Trigo Represas, Félix A. López Mesa, Marcelo J., Tratado de la Responsabilidad Civil, Ed. LLBA 2004. T. I, p.482).La doctrina apunta como presupuestos del daño moral que sea cierto, personal del accionante, y derivar de la lesión a un interés suyo no ilegítimo y que el reclamante se vea legitimado sustancialmente.En lo que atañe a lo primero, el daño moral debe ser cierto y no meramente conjetural, el que no es indemnizable; lo cual significa que debe mediar certidumbre en cuanto a su existencia misma.Sin embargo, esta exigencia de certeza del daño debe ser adaptada al supuesto del daño moral posible en el sector del derecho del consumidor, dado que no se trata de un daño que pueda ser probado en base a pautas objetivas y materialmente verificables de acuerdo a las circunstancias del caso (CNCom. Sala F, 18.2.25, «Guerra, Hugo Antonio c/ Plan Ovalo S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s/ ordinario»).Los autores han sostenido que «se puede sufrir un daño moral (afectación de los sentimientos) por causas contempladas en la LDC específicamente, omisión de información; trato indigno; mera inclusión de cláusulas abusivas, etc. y en segundo lugar, estas causas sólo pueden constituir una afectación de los sentimientos, es decir, daño moral autónomo del derecho económico» (Gherzi, Carlos, Las relaciones en el derecho del consumo especialmente la responsabilidad y el daño moral, LLC2013 (marzo), 133).Bajo las premisas que refieren a la conceptualización del daño moral y ahora en punto a su prueba, el artículo 1744 del CCyCN dispone que «El daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o surja de notorio de los propios hechos».Sentado todo lo anterior, a poco que nos emplacemos en la situación de la Sra.Quasso dable es concluir que sufrió una alteración anímica por el incumplimiento de la accionada en punto a su deber de información al usuario consumidor, ya sea que se la evalúe ésta desde el lado del asesoramiento para las transferencias internacionales, como de las comisiones que percibía el Banco para los depósitos en moneda extranjera por ventanilla.Asimismo, es de resaltar que la actora debió atravesar el presente proceso a fin de ver reconocido su derecho, lo que también permite concluir sin lugar a dudas que ha quebrantado su paz (mi voto en CNCom. Sala F, 25.9.24, «Scrimier, Roberto c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario»).Así las cosas, corresponderá hacer lugar al presente agravio de la actora y en consecuencia, condenar al Banco demandado a abonar la suma de \$ 200.000 en concepto de daño moral. Monto que se justiprecia a la fecha de promoción de la demanda y que por lo tanto devengará intereses desde dicha fecha y hasta el efectivo pago, conforme la tasa que percibe el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento a treinta días (conf. CNCom. Sala F, 1.8.13, «Moreno Constantino Nicasio c/ Aseguradora Federal Argentina S.A. s/ ordinario»).V. Conclusión Por todo lo expuesto, si mi voto es compartido, propongo al Acuerdo que estamos celebrando: (a) hacer lugar parcialmente al recurso de la parte demandada y (*) aclarar que el monto de condena por la demora en brindar la información y asesoramiento a la demandada será el monto que surja de calcular los intereses que se hubieran devengado durante el período que en exceso de las 72 hs.posteriores al ingreso del exterior de dichas divisas el Banco demoró en contestar, esto es, desde el 13.5.22 y hasta el 23.5.22, aplicando para ello la tasa activa para operaciones en la misma moneda que liquida el mismo Banco; y (**)revocar la aplicación de la multa por temeridad y malicia; (b) hacer lugar parcialmente al recurso de la actora y condenar al Banco demandado a pagarle a la Sra. Quasso \$ 200.000 con más sus intereses, en concepto de indemnización por daño moral Asimismo, propongo que las costas de esta Instancia sean distribuidas en el orden causado, por existir vencimientos parciales y mutuos (Cpr: 68).Así voto.Los señores Jueces de Cámara, Pablo D. Heredia y Eduardo R. Machin adhieren al voto que antecede.VI. Concluida la deliberación, los señores Jueces de Cámara acuerdan:(a) hacer lugar parcialmente al recurso de la parte demandada y en consecuencia: (*) aclarar que el monto de condena por la demora en brindar la información y asesoramiento a la demandada será el monto que surja de calcular los intereses que se hubieran devengado durante el período que en exceso de las 72 hs. posteriores al ingreso del exterior de dichas divisas el Banco demoró en contestar, esto es, desde el 13.5.22 y hasta el 23.5.22, aplicando para ello la tasa activa para operaciones en la misma moneda que liquida el mismo Banco; y (**)revocar la aplicación de la multa por temeridad y malicia.(b) Hacer lugar parcialmente al recurso de la actora y condenar al Banco demandado a pagarle a la Sra. Quasso \$ 200.000 con más sus intereses, en concepto de indemnización por daño moral (c) distribuir las costas de esta Instancia en el orden causado, por existir vencimientos parciales y mutuos (Cpr: 68).(d) Difiérase la regulación de honorarios hasta tanto sean fijados los de la instancia anterior.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, devuélvase 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.Los Dres. Ernesto Lucchelli y Eduardo R. Machin suscriben este pronunciamiento pues han sido designados por sorteo, mediante Resolución de Presidencia n° 59/2025, para intervenir en las Vocalías n° 11 y 12, respectivamente.Pablo D. HerediaErnesto LucchelliEduardo R. MachinHoracio PiattiSecretario de Cámara