En la Ciudad de Buenos Aires, Capital de la República Argentina, a los 6 días de marzo de Dos mil Veinte, reunidos en Acuerdo los Señores Jueces de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, para conocer el recurso de apelación interpuesto en los autos "L. M., I. V. C/ CRÉDITO AUTOMÁTICO S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS", Expte. nro. 103.141/2011, respecto de la sentencia de fs. 255/279, el Tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver:

¿ES JUSTA LA SENTENCIA APELADA?

Practicado el sorteo resultó que la votación debía realizarse en siguiente orden: Señores Jueces de Cámara Doctores GASTÓN M. POLO OLIVERA - CARLOS ALFREDO BELLUCCI- CARLOS ALBERTO CARRANZA CASARES.

A la cuestión planteada, el señor Juez de Cámara Doctor Polo Olivera dijo:

I. a. La sra. I. V. L. M., promovió demanda por daños y perjuicios contra Crédito Automático S.A..

Expuso que sufrió un hostigamiento por parte de la accionada por el reclamo de cobro de una deuda inexistente, en tanto adujo que ella nunca suscribió vínculo alguno con la demandada.

Expresó que estos reclamos, que llegaron a efectuarse en su lugar de trabajo, ocasionaron perjuicios de diversa índole, cuya reparación reclamó (fs. 33/43).

b. La demandada propició el rechazo de la demanda. Expuso que los extremos invocados en el escrito de inicio deben ser probados para sostener, como se pretende, el resarcimiento reclamado (fs. 52/62).

c. La sentencia dictada en fs. 255/279 estimó la demanda incoada, y ordenó a la accionada pagar a la actora la suma de \$ 392.000 como reparación de los daños ocasionados, y la de \$ 200.000 como daño punitivo, con más sus intereses. Le impuso las costas del proceso y reguló los honorarios de los profesionales intervinientes.

Esta sentencia no satisfizo a ninguna de las partes contendientes.

La actora, porque consideró exiguos los montos otorgados a guisa de resarcimiento y daño punitivo; cuestionó la tasa de interés aplicada.

La accionada por el progreso mismo de la demanda incoada, por los rubros y montos otorgados, y por la procedencia y cuantía de la multa civil concedida, así como la condena en costas.

II. Preliminarmente, en razón de la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación, evaluaré cuál resulta la ley aplicable a la cuestión traída a decisión judicial.

El CCCN:7 predica que "a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Las leyes no tienen efecto retroactivo, sean o no de orden público, excepto disposición en contrario. La retroactividad establecida por la ley no puede afectar derechos amparados por garantías constitucionales. Las nuevas leyes supletorias no son aplicables a los contratos en curso de ejecución, con excepción de las normas más favorables al consumidor en las relaciones de consumo".

Los fundamentos que acompañaron el proyecto de la ley luego dictada, explicaron que “se introduce una ligera variante con relación a la regulación actual del artículo 3ro. del Código Civil con relación a los contratos en curso de ejecución y las nuevas normas supletorias. Según el entendimiento tradicional, la vigencia de las normas supletorias se basa en que las partes han callado porque la ley preveía lo que ellas querían estipular y porque acordarlo en el contrato, hubiera sido una estipulación sobreabundante e inútil. Por consiguiente, si una reforma legislativa altera los preceptos supletorios de un contrato dado, los contratos en curso deben ser juzgado por la vieja ley, que forma parte de ellos; en realidad lo que se respeta no es la vieja ley, sino la voluntad de las partes. Sin embargo, tratándose de una relación de consumo, particularmente cuando el contrato es de duración, cabe destacar la presunción de una voluntariedad ‘común’ sobre la remisión a las normas supletorias vigentes. Por ello, dado que es de presumir que la nueva ley mejora según lo justo la derogada y que el legislador sanciona de acuerdo a lo que parece más razonable según los cambios sociales o las prácticas negociales, procurando interpretar lo que hubieran con justicia pactado las partes de haberlo previsto, parece conveniente que, en estos contratos de consumo, la regla sea invertida en el sentido de que, al contrato de consumo en curso de ejecución, le sean aplicables las nuevas leyes supletorias que puedan sancionarse, siempre y cuando, obviamente, por finalidad a un principio cardinal que informa la materia, sea más favorable al consumidor”.

La actora invocó en este proceso que nunca existió contrato alguno que la vinculara con la accionada. Esto parecería enervar la configuración de un contrato de consumo subsumible en tal aplicación instantánea de la actual normativa.

Pero esta circunstancia, antes que indicar que no sería operativa tal aplicación inmediata de las normas tuitivas del consumidor en el nuevo código civil y comercial, refuerza su implementación en la especie, pues la ausencia de contrato enerva las consideraciones que pudieren efectuarse respecto de las argüidas normas supletorias aplicables a una relación contractual que, como se ve -y agrego, no se encuentra debatido sustancialmente en autos- no existió entre las partes.

Así se ha explicado que las leyes de protección de los consumidores, sean supletorias o imperativas, son de aplicación inmediata. La norma tiene clara raigambre constitucional y está estructurada sobre la base de una razonable aplicación del principio protectorio propio del Derecho de Consumo, que el CCCN recoge no sólo en los artículos 1096/1122 sino que existe en otros ámbitos específicos, como por ejemplo respecto de los contratos bancarios (arg. CCCN: 1384/1389) entre otros (Kemelmajer de Carlucci, La Aplicación del Código Civil y Comercial a las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes, Rubinzal Culzoni Editores, pág. 60). Los elementos aportados permiten, pues, establecer que resulta de aplicación la normativa de consumo, por tanto considero que regula la cuestión las normas previstas por el Código Civil y Comercial de la Nación.

Luego volveré sobre esta cuestión.

III. Debe recordarse que el Juzgador no tiene la obligación de ponderar todas las pruebas colectadas en la causa, sino solo aquellas que juzgue, según su criterio, pertinentes y conducentes para resolver el caso (CSJN, fallos 274:113; 280:320, entre otros). Asimismo, tampoco tiene el deber de tratar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan solo aquellas que

estime posean relevancia para sustentar su decisión (Fallos 258:304, 262:222; 310:267, entre otros).

Efectuadas estas precisiones, avanzaré en primer lugar por los agravios de la accionada, en cuanto cuestionan el progreso de la acción.

Respecto de la aplicación de las normas de defensa del consumidor.

No es este el primer agravio, pero en cuanto cuestiona la ley aplicable, estimo que es el que debe inaugurar el abordaje recursivo.

Tal como se adelantó más arriba, el caso que se evaluará en este pronunciamiento contiene notas que permitieron y permiten la aplicación de las normas de defensa del consumidor previstas por la CN 42 y la ley 24.240 (arts, 1, 5 y cc, t.o. ley 26.994).

No aparece mediar controversia acerca de la inexistencia de contrato de consumo entre las partes.

De todos modos, estimo que esta circunstancia, donde no existiría técnicamente un contrato, la situación en examen sí se encuentra alcanzada por ciertos defectos que encuadra la cuestión en el tópico previsto por el CCCN 1096 y ss..

Recuérdese que el CCCN 1096, al cual remite el CCCN 1384 y 1092, establece aplicable las normas vinculadas a contratos de consumo aún respecto de personas expuestas a las prácticas comerciales (v. letra del CCCN 1096), lo cual permite concluir que ello aplica aun respecto de personas que no han contraído deuda alguna, pero que por la práctica de la entidad accionada, operadora al menos en el mercado de cobranza comercial o recupero de crédito, se encuentran involuntariamente inmersas en el flujo del giro que explota Crédito Automático S.A..

En el mensaje de elevación o fundamentos del código civil y comercial de la Nación, sus redactores han expuesto que concerniente a la definición de relación y contrato de consumo, se han precisado y depurado su redacción y terminología conforme a observaciones efectuadas por la doctrina, en particular a la figura del “consumidor expuesto”, incluido en la ley 24.240 (t.o. ley 26.361) dentro de la definición general de consumidor, lo cual fue entendido como una traslación inadecuada del artículo 29 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil, que contempla esta noción en relación con las prácticas comerciales, pero no como noción general, normativa que se ha tomado como fuente pero vinculada específicamente a las prácticas abusivas (CCCN capítulo 2, sección 1ª y 2ª).

Cabe destacar que el mentado artículo 29 del código de Defensa del Consumidor de Brasil (lei 8.078, 11.9.1990) predica que la normativa de ese capítulo V y del siguiente, comprende a todos los sujetos expuestos a las prácticas allí previstas.

De todos modos, en el entendimiento que se trate en la especie de un procedimiento de cobro, que exhiba los perfiles de un hostigamiento al pretense deudor de quien se pretende la satisfacción de una presunta deuda dineraria, bien puede subsumirse en las argüidas prácticas abusivas, cuya configuración habilita la aplicación del CCCN:1096 y subsiguientes, así como la ley 24.240 y sus modificatorias.

Resulta esclarecedor considerar que la figura de “consumidor expuesto” obtuvo una aplicación pendular que el nuevo código intentó encauzar a los aspectos apuntados más arriba, y que el anteproyecto de reforma de la ley de defensa del consumidor pretende esclarecer definitivamente en la redacción de su artículo 2do., donde en su último párrafo establece que “las reglas sobre información, publicidad, prácticas abusivas y seguridad son aplicables a quien se encuentra expuesto a una relación de consumo”. Esta última figura, amplía la categoría conceptual del consumidor y usuario con sustento en la función preventiva y reparatoria que despliegan los numerosos institutos del Derecho del Consumidor y se justifica también por la proyección colectiva que suele tener afectación de sus derechos (XXV Jornadas Nacionales de Derecho Civil, Buenos Aires, octubre 2013, Comisión 8, despacho I - 2, aprobado por unanimidad).

Y avanzando un poco en el tratamiento de otros agravios, pero necesario para cerrar el estudio de éste vinculado a la ley aplicable, no es ocioso concluir -a la par que el distinguido colega de la instancia anterior- que los elementos colectados en autos permiten tener probado que dependientes de la firma demandada reclamaron el pago mediante misivas abiertas exhibiendo el reclamo de una deuda (como ilustran las piezas obrantes en fs. 5/7) y que fueron no sólo remitidas al lugar de trabajo de la actora, sino que ello a su vez fue acompañado por llamados telefónicos donde se anunciaba a terceros, en el caso a la directora del instituto donde laboraba la sra. López Martínez, la existencia de una deuda dineraria impaga y la indicación de futuros embargos de sueldo (v. declaración testimonial de María Esperanza Domínguez, fs. 154 y vta.).

La apreciación de estos elementos permite tener por configurado el escenario abarcado por el CCCN:1096 y 1097 y, por ende, la aplicación de las normas de defensa del consumidor, a la luz de las garantías superiores contempladas por el CN:42.

Sentado esto, avanzaré sobre el resto de los agravios vertidos por la accionada.

En relación con la fundamentación misma de la sentencia recurrida, basta su lectura para advertir que lejos está de ser un pronunciamiento arbitrario, en tanto abunda no sólo en el análisis meduloso de las probanzas de autos, estableciendo aún aquellas que quizás debieron ofrecerse y producirse, pero valorando razonadamente el peso de las vertidas en el proceso conforme el derecho positivo vigente.

Por otro lado, el actuar antijurídico, a pesar de los esfuerzos argumentales vertidos por la recurrente, sí se encuentra acreditado.

Y coincido acá con lo expuesto por el primer juzgador que las cartas misivas obrantes en autos y la declaración de la directora del instituto donde trabaja la actora, resultan elementos suficientes para tener por configurada tal conducta.

En efecto, la sra. D. expuso que la demandada no sólo habría enviado notas reclamando por deudas impagas, sino que también había llamado por teléfono a ese instituto que dirige, lugar laboral donde se desempeña la demandante, para confirmar la recepción de esas cartas y advertir a su interlocutora -la testigo- que en caso de mantenerse la resistencia al pago que se reclama habrían de proceder al embargo del sueldo de la empleada aquí demandante.

Yerra la quejosa en minimizar los efectos que un reclamo efectuado de este modo y para el cobro de una deuda dineraria, pues el presunto deudor, puede verse “invadido” en diversos planos de su

vida de relación con un reclamo prestacional que, como aparece acá, no tiene siquiera justificación causal.

Es así que lo que se califica como una simple llamada telefónica reclamando el pago de una deuda adquiere ribetes dañosos en el contexto en que se ha realizado medios utilizados y personas y ámbitos involucrados, conforme las pruebas citadas.

Estimo que tal proceder, debidamente acreditado en autos con los elementos apuntados, valorados también ante la pasividad probatoria de la contraparte (arg. LDC:53-3; cpr 377 y 386), configura el incumplimiento de trato digno que dispone la LDC:8 bis y CCCN:1097, mediante la disposición de prácticas abusivas de cobranza.

Se ha expuesto que la prohibición de prácticas abusivas, prevista por el mentado LDC:8 bis, especifica la regla de trato digno y equitativo, tendiente entre otras cosas a evitar el abuso de posición y asegurar una forma de comportamiento adecuada, de confianza, lealtad y de buena fe de los proveedores en el mercado que funciona como un límite a su derecho de ejercer el comercio. La norma establece un criterio general para la calificación de prácticas abusivas y enumera tres situaciones: a) situaciones vergonzantes; b) vejatorias; y c) intimidatorias. Siendo las situaciones vergonzantes aquellas que exponen al consumidor frente a terceros, o que resultan deshonrosas, generan descrédito o humillación; vejatorias cuando exhiben maltratos, denigraciones, persecuciones y otras formas de violencia hacia el consumidor (Tambussi, Ley de Defensa del Consumidor, Comentada, Anotada, Concordada, Hammurabi, pág. 101).

Ilustra acabadamente el tenor de esta conducta como abusiva, el reciente dictado de la ley 6171 de CABA, en cuanto regula el accionar de los agentes de cobranza extrajudicial de deudores morosos.

El artículo 6to. establece, en relación con el modo de reclamo, debe entenderse como comunicación con el presunto deudor al contacto que el agente de cobranza establezca o intente establecer con el presunto deudor a través de llamados telefónicos, correos electrónicos o postales, mensajes de voz o texto, mensajería instantánea o cualquier medio que no afecte el trato digno.

También aclara que “cuando el agente no logra localizar al sujeto reclamado, este sólo podrá brindar sus datos de contacto sin alusión alguna al objeto de la comunicación a cualquier persona ajena al sujeto reclamado” (arg. ley 6171:6 in fine).

A su vez, esa normativa establece como prohibición específica al agente de cobranza: a) reiterar comunicaciones que hostiguen al deudor en mora como método de cobranza; b) notificar por parte del agente de cobranza en medios de comunicación comunes en el ámbito laboral del sujeto reclamado, sean estos teléfonos, medios electrónicos, espacios laborales o comunicarse con su empleador o compañeros de trabajo, con excepción de que el requerido preste su consentimiento para ello; y c) enviar misivas postales abiertas, o que aun cerradas quede a la vista de terceros que es un intento de cobro de deuda en mora, así como enviar tales piezas a terceros; y en definitiva, proceder a una modalidad de gestión de cobranza que coloque al presunto deudor moroso en una situación vergonzante, humillante o vejatoria.

Al margen de la aplicabilidad o no de tal normativa en la especie, resulta harto evidente que la conducta probada en autos es precisamente aquella que reúne casi por completo el elenco de prohibiciones de proceder abusivos por un agente de cobranza, como es el caso.

Donde se persigue un hostigamiento en el lugar de trabajo y participando a sujetos extraños al presunto deudor para inducir a éste a detener una situación invasiva que afecta un ámbito tan relevante como es su lugar de trabajo, horadando, entre otras cuestiones, su honor y su solvencia moral frente a las autoridades de la institución donde desempeña labores, alterando así su desenvolvimiento.

Una conducta de este tipo tergiversa la estimulación al presunto deudor a cumplir a pagar, al detener un embate múltiple de alteraciones e interferencias en un ámbito laboral donde se involucra a terceros.

La interpelación sigue representando un requerimiento legítimo de cumplimiento de la prestación, empero el modo en que un proveedor o agente de cobro lo efectúa es aquello que puede resultar abusivo, como es el caso (CCCN: 10).

Es que la dignidad de la persona, cuya custodia se encuentra prevista en la especie en el artículo 42 de la Constitución Nacional y en diversas convenciones internacionales, es el centro sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de la Constitución (CS, Fallos, 314:424).

Estimo que estas consideraciones alcanzan para desestimar los cuestionamientos vertidos respecto de la prueba producida y valorada por el a quo, como de la atribución de responsabilidad arribada en el pronunciamiento.

IV. Los daños.

Como fue dicho, la demandada cuestionó la procedencia y cuantía de los rubros otorgados, y la actora criticó por escasa la magnitud de los montos objeto de condena.

a. Daño psíquico.

En relación con la incapacidad psicofísica, y puntualmente en la faz psíquica de la integridad de la pretensora, se ha expuesto, con base en el dictamen pericial de fs. 117/125, que la actora presenta rasgos melancólicos y dependientes vinculados a un trastorno distímico, y agregó que los hechos y circunstancias objeto de este proceso agravaron y resultaron concausa de esa personalidad de base, configurando un trastorno adaptativo con estado de ánimo depresivo.

Agregó que la actora presenta una incapacidad en el área psicológica del 10 % (fs. 249).

Es dable mencionar que se ha resuelto, con criterio que comparto, que la valoración de la prueba pericial debe realizarse conforme con las pautas generales del cpr 386, y con las especificaciones dadas por el artículo 477 -norma cuyo contenido concreta las reglas de la "sana crítica" en referencia a la prueba pericial-. Pero además, tal prueba está sometida a un régimen muy particular, establecido por el artículo 473-3 párr. última parte. Nótese que según esa norma procesal, a) la falta de impugnaciones, observaciones o pedidos de explicaciones, no obsta para que la eficacia probatoria del dictamen pericial pueda ser cuestionada en el alegato sobre el mérito de la prueba, pero b) ese cuestionamiento al valor probatorio del dictamen "puede ser

hecho hasta la oportunidad de alegar". Es decir: esa norma impone a la parte "la carga procesal" de cuestionar el valor probatorio del dictamen pericial en ocasión de alegar -o antes- (Com D, 11.7.03, Gómez, Elisa Nilda C/ HSBC La Buenos Aires Seguros SA y otro S/ordinario).

Esta consideración predica, tal como fuera claramente expuesto en el precedente subsiguiente, que "la sana crítica aconseja (frente a la imposibilidad de oponer argumentos científicos de mayor peso) aceptar las conclusiones del perito, no pudiendo el sentenciante apartarse arbitrariamente de la opinión fundada del perito idóneo; extremo que le estará permitido si se basa en argumentos objetivos que demuestren que la opinión del experto se encuentra reñida con principios lógicos y máximas de experiencia, o que existan en el proceso elementos probatorios de mayor eficacia para provocar convicción sobre los hechos controvertidos." (Com B, 30.9.04, Gráfica Valero SA s/ Conc. Prev. s/ Verificación por González, Oscar; íd. en igual sentido: "Luvelo y Cía. SA c/ Excel SA s/ ord.").

Empero, también es cierto que el peritaje psicológico, en cuanto al porcentaje de incapacidad representa una pauta más que el juzgador debe tener en cuenta para establecer el quantum del resarcimiento reclamado, mas no el porcentaje de incapacidad considerado por el experto no implica una reparación tabulada en base a guarismos o estructuras inflexibles.

De tal modo, creo que el análisis de la prueba rendida en autos a través del prisma de la sana crítica que establece el cpr 386, permite concluir la existencia de una incapacidad psicofísica que debe ser mensurada.

Así se ha sostenido que aunque el daño psíquico puede ser intrínsecamente diverso al físico, hasta el punto que no siempre una agresión somática desencadena una perturbación patológica en la personalidad, si ésta se configura no procede efectuar una dicotomía de rubros resarcitorios, sino apreciar unitariamente ambas afecciones -corporal y psicológica- en sus repercusiones negativas (Zavala de González, Tratado de Daños a las Personas, Disminuciones Psicofísicas, t. 1, pág. 79 y sus citas jurisprudenciales).

En virtud de tales consideraciones, teniendo en consideración que la actora contaba con 54 años al momento de los hechos, empleada, y demás condiciones personales expuestas tanto en este proceso como en la prueba rendida en el incidente de beneficio de litigar sin gastos que tengo a la vista, considero elevado el monto concedido por este aspecto, y propongo al acuerdo reducirlo a la suma de \$ 90.000 (Pesos noventa mil).

b. Tratamiento psicológico.

Si como consecuencia de la lesión psíquica se encuentra acreditada la necesidad de que la víctima deba someterse a un tratamiento psicoterapéutico a efectos que su afección no tienda a agravarse progresivamente, el costo de tales sesiones aparece como un daño indemnizable.

En efecto, el tratamiento psicológico representa un perjuicio patrimonial (emergente) producto del daño psíquico sufrido y reconocido en el sub judice, cuya reparación habrá de ser contemplada en base a lo dispuesto por el CCCN: 1738 y 1740 (arg. cciv 1086).

Así se ha sostenido que el tratamiento o terapia psicológica, para comprender también un concepto susceptible de reparación, debe tender a estabilizar la psiquis del pretensor o evitar su

deterioro, derivado de aquel daño psicológico ya reconocido. (conf. Zavala de González, Matilde, Tratado de daños a las personas, Disminuciones psicofísicas, t° 1, pág. 186 y ss., Ed. Astrea).

Desde esta perspectiva, cabe recordar que el perito psiquiatra postuló la pertinencia y necesidad de que el actor se someta a este tipo de tratamientos, en tanto propició en una prolongación de seis meses, y en una frecuencia de cuatro sesiones mensuales (fs. 124vta.); también expuso que ello debe ser acompañado de un tratamiento psicofarmacológico desde el punto de vista psiquiátrico en virtud de su cuadro de ansiedad depresiva, con control quincenal médico, durante ese mismo lapso de seis meses.

La circunstancia que la actora se encuentre afiliada a una obra social (v. copia de certificado de haberes en fs. 4 del incidente de beneficio de litigar sin gastos), y que dentro de las prestaciones que ella brinda se encontrare eventualmente cierta cobertura psiquiátrica y psicológica, lo cierto es que la actora, ante las consecuencias de un hecho ilícito como el que se trata, goza de la libertad de elegir la asistencia prestacional de un profesional de su mayor confianza, dado además el carácter del cuadro depresivo que los hechos habrían concausado en su incidencia o agravamiento (conf. CNCiv, esta Sala, 13.12.2018, Díaz Leandro c/ Torres Rossi, Noelia s/ daños y perjuicios).

En virtud de lo expuesto, en tanto encuentro adecuado el monto otorgado por el magistrado de la instancia anterior para sufragar este aspecto, propongo al Acuerdo confirmarlo.

c. Daño Moral.

Ambas apelantes cuestionaron, desde sendas perspectivas, el quantum otorgado por daño moral.

El daño moral se ha definido certeramente como cualquier lesión en los sentimientos o afecciones legítimas de una persona, o cuando se le ocasionan perjuicios que se traducen en padecimientos físicos o, en fin, cuando de una manera u otra se han perturbado la tranquilidad y el ritmo normal de la vida de la damnificada.

Su reparación está determinada por imperio del y CCCN 1737, 1738 y 1741 (arg. cciv 1078).

Lo que define el daño moral -se señala en la doctrina- no es, en sí, el dolor o los padecimientos. Ellos serán resarcibles a condición de que se provoquen por la lesión a una facultad de actuar que impide o frustra la satisfacción o goce de intereses no patrimoniales reconocidos a la víctima del evento dañoso por el ordenamiento jurídico (conf. Zannoni, Eduardo, El daño en la Responsabilidad Civil, pág. 290).

Respecto de la prueba del daño moral, se ha señalado que: “cuando el daño moral es notorio no es necesaria su prueba y quien lo niegue tendrá sobre sí el onus probandi. Fuera de esta situación, esta clase de daño, como cualquier otra, debe ser objeto de prueba por parte de quien lo invoca (Cazeaux-Trigo Represas, “Derecho de las Obligaciones”, tomo 1, página 387/88).

En cuanto a las pautas para la valoración del perjuicio, se ha sostenido que: “En cuanto a la naturaleza espiritual y personal de los bienes afectados por el daño moral implica que su traducción económica deviene sumamente dificultosa, no resultando pauta ajena al mismo la gravedad objetiva del daño y la recepción subjetiva de éste (id., “Abraham Sergio c/ D´Almeira Juan s/ daños y perjuicios” del 30.10.87). En este mismo orden de ideas, se ha señalado en la

doctrina que: “El principio de individualización del daño requiere que la valoración del daño moral compute atentamente todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza objetiva (la índole del hecho lesivo y de sus repercusiones), como las personales o subjetivas de la propia víctima (Matilde Zavala de González, “Resarcimiento de daños”, 2 a -Daños a las personas”-, Ed. Hammurabi, pág. 548, pár. 145).

Conviene recordar la reflexión de Alfredo Orgaz: “No se trata, en efecto, de poner “precio” al dolor o a los sentimientos, pues nada de esto puede tener equivalencia en dinero, sino de suministrar una compensación a quien ha sido herido en sus afecciones” (“El daño resarcible”, Bs. As., 1952, pág. 226). El dinero no sustituye al dolor pero es el medio que tiene el derecho para dar respuesta a una circunstancia antijurídica ya acontecida. La traslación a la esfera económica del efecto del daño moral, significa una operación muy dificultosa, sea cual fuere la naturaleza (sanción ejemplar, indemnizatoria o ambas a la vez) que se atribuya a la respuesta que da el derecho ante el daño moral.

El juez de grado otorgó a la actora la suma de \$ 200.000. En virtud de tales consideraciones, y siendo las mismas concedidas a valores actuales, estimo que las mismas lucen elevadas para resarcir el perjuicio en examen, por tanto postulo reducirlas a la suma de \$ 120.000 (Pesos ciento veinte mil) conforme lo establecido por el cpr 165.

d. Daño Punitivo.

Esta sala tiene dicho que uno de los supuestos en que se ha considerado que corresponde su aplicación es cuando se evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva. Además, en relación con la descripción de los supuestos de hecho del instituto en estudio, no puede soslayarse que el art. 52 bis de la ley 24.240 debe interpretarse junto con el art. 8 bis del mismo cuerpo legal, que hace referencia a conductas o prácticas abusivas (subjetivas) del proveedor que transgreden el deber de trato digno al consumidor o usuario, colocándolo en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Y ambos a la luz del art. 42 de la Constitución Nacional (L. CIV/48609/2013/CA1, 15.3.2018, Pereira Da Silva, Maite Yamila c/ Urbanizaciones del Pilar S.A. y otros s/ daños y perjuicios” y sus citas jurisprudenciales; v. asimismo L. 606.288 del 25.9.2012; L. CIV/99.192/2011/CA1, del 27.4.2015).

Los daños punitivos “tienen un propósito netamente sancionatorio, y revisten particular trascendencia en aquellos casos en los que el responsable causó el perjuicio a sabiendas de que el beneficio que obtendría con la actividad nociva superaría el valor que debería eventualmente desembolsar para repararlo (conf. Farina, Defensa del Consumidor y del Usuario, pág. 566).

Esta multa civil, prevista en la LDC:52 bis tiene pues un objetivo tanto sancionatorio como disuasivo, en la inteligencia de incrementar los “costos” de una actuar abusivo por parte del proveedor para inhibir los beneficios que tal conducta pudiere generar, con el fin de enervar su sistematización, además de castigar su producción en el caso en estudio en virtud de su afectación de un elemento sustancial dentro de las pautas básicas de convivencia en sociedad como es la dignidad de las personas.

Desde esta perspectiva, y teniendo en consideración los hechos invocados en autos, estimo que el daño punitivo establecido por el a quo, en tanto pretende abastecer los objetivos sancionatorio y

disuasivo perseguidos por la LDC: 8 bis y 52 bis, resulta excesivo en su cuantía, por tanto postulo reducir la multa civil otorgada en \$ 150.000 (Pesos Ciento Cincuenta Mil).

V. La actora se queja por la tasa de interés establecida por el a quo.

Expuso que si bien estableció las sumas otorgadas como monto de condena a valores actuales al momento del pronunciamiento, aplicó una tasa de interés equivalente al 12 % anual hasta la sentencia de grado, y desde allí la tasa activa hasta su efectivo pago.

Lo cierto es que, según el criterio seguido por esta sala en situaciones análogas, la tasa es elevada en relación con una cuantificación contemporánea de los rubros pretendidos. Teniendo en cuenta tal criterio y habiendo sido apelada por baja esa tasa, postulo confirmar la sentencia en cuanto ella decide al respecto.

VI. Las costas fueron correctamente impuestas a la accionada, conforme el principio objetivo de derrota previsto en el cpr 68. Igual solución estimo aplicable en esta instancia, en relación con las costas de Alzada.

VII. En virtud de las consideraciones precedentemente expuestas, propongo al acuerdo modificar la sentencia apelada, y reducir las sumas otorgadas por daño psicológico a la suma de \$ 90.000, el daño moral a \$ 120.000 y el daño punitivo a la suma de \$ 150.000; confirmarla en todo lo demás que ella decide.

El Señor Juez de Cámara Doctor Carlos Alfredo Bellucci votó en el mismo sentido por razones análogas a las expresadas en su voto por el Dr. Polo Olivera.

El Señor Juez de Cámara Doctor Carranza Casares dijo:

Adhiero al voto del distinguido vocal que lo emite en primer término y destaco que al tiempo en que ocurrieron los hechos que dieron lugar al presente reclamo (años 2010 y 2011) se hallaba vigente la versión amplia del art. 1° de la ley 24.240, dada por la ley 26.361.

Con lo que terminó el acto.

Buenos Aires, 6 de marzo de 2020.

Y VISTOS: Por lo que resulta de la votación de que instruye el acuerdo que antecede, SE RESUELVE:

I. Estimar parcialmente el recurso de apelación interpuesto en fs. 283 y, en consecuencia, modificar la sentencia apelada, reducir las sumas otorgadas por daño psicológico a la suma de \$ 90.000 (Pesos Noventa mil), el daño moral a \$ 120.000 (Pesos Ciento veinte mil) y el daño punitivo a la suma de \$ 150.000 (Pesos Ciento Cincuenta mil); confirmarla en todo lo demás que ella decide. Con costas de Alzada a cargo de la demandada sustancialmente vencida (arg. cpr 68 y cc.)

II. Al referirse a los trabajos profesionales el supremo tribunal federal ha decidido con fundamento constitucional, que el derecho se constituye en la oportunidad en que se los realiza más allá de la época en que se practique la regulación (criterio mantenido en los autos "Establecimiento Las Marías SACIFA c/ Misiones, Pcia. de s/ acción declarativa", el 4/9/2018). En atención a la calidad, extensión y mérito de la labor profesional desarrollada, al monto del proceso -con los intereses estimativamente calculados-, conforme lo dispone el art. 279 del Código Procesal se adecuan los honorarios regulados en la sentencia al nuevo monto del proceso; conforme lo establecido por los

arts. 6, 7, 9, 10, 14, 33, 37, 38 y conc. de la ley 21.839 y la ley 24.432. En consecuencia, se regulan los emolumentos de los letrados de la parte actora Dres. J. M. S. en PESOS CIENTO SEIS MIL DOSCIENTOS (\$106.200) por el principal y PESOS CINCO MIL TRESCIENTOS (\$5.300) por la incidencia resuelta en fs. 143/144; y P. M. D. en PESOS TRES MIL DOSCIENTOS (\$3.200). Los de los letrados y apoderados de la parte demandada Dres. M. J. D. en PESOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS (\$54.500), S. L. P. en PESOS TRES MIL (\$3.000), G. P. C. en PESOS DOS MIL (\$2.000) e I. L. en PESOS TREINTA Y CINCO MIL (\$35.000). Por las labores de Alzada se regulan los honorarios del Dr. S. en PESOS TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS (\$34.400) equivalentes a 10,77 UMA, del Dr. L. en PESOS ONCE MIL TRESCIENTOS (\$11.300) equivalentes a 3,54 UMA y del Dr. P. C. en PESOS DIECISIETE MIL (\$17.000) equivalentes a 5,32 UMA, conforme arts. 30, 51 y ctes. de la ley 27.423 en atención a la fecha en que se realizaron las labores. En virtud de la calidad de la labor pericial desarrollada, su mérito, naturaleza y eficacia; la adecuada proporción que deben guardar los emolumentos de los expertos con los de los letrados intervinientes (Fallos: 314:1873; 320:2349; 325:2119, entre otros) y atento lo normado por los arts. 10 y conc. de la ley 24.432, se fijan los honorarios del perito psiquiatra G. A. C. en PESOS TREINTA MIL (\$30.000). Dado lo dispuesto por los decretos 1467/11 y 2536/15, se establecen los honorarios de la mediadora Dra. V. G. O. en PESOS CATORCE MIL CIEN (\$14.100). Vueltos los autos a la instancia de grado el tribunal arbitraré lo conducente al logro del ingreso del faltante tributo de justicia, y se recuerda al personal la responsabilidad que impone la ley 23.898. Se deja constancia que la publicación de esta sentencia se encuentra sujeta a lo establecido por el cpr 164-2. Regístrese, notifíquese a las partes al domicilio electrónico denunciado, conforme lo dispone la ley 26.685 y acordadas 31/11 y 38/13 de la CSJN, oportunamente cúmplase con la acordada 24/13 de la CSJN; luego, devuélvanse.

GASTÓN M. POLO OLIVERA

CARLOS ALFREDO BELLUCCI

CARLOS A. CARRANZA CASARES