

EXPRESIÓN DE AGRAVIOS

SEÑORES JUECES DE LA EXCMA. CÁMARA DEPARTAMENTAL EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE SAN NICOLÁS:

*****Dra. María Cecilia Manías, abogada, Tº [Nº] Fº [Nº] del Colegio de Abogados de la Provincia de Buenos Aires, constituyendo domicilio procesal en [DOMICILIO], en mi carácter de letrada patrocinante de la Sra. MARÍA LAURA MACIEL en los autos caratulados "MACIEL MARÍA LAURA c/ BANCO SANTANDER RÍO S.A. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS - INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL" (Expte. SN-6500-2016), me presento respetuosamente ante V.E. y digo:

I. OBJETO

Vengo por el presente a interponer RECURSO DE APELACIÓN contra la sentencia definitiva dictada con fecha 19 de junio de 2025 por el Sr. Juez de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 3 de San Nicolás, Dr. Esteban Luis Magni, en cuanto no responsabilizó al Banco Santander Río S.A. por la transferencia registral del vehículo y rechazó el reclamo de daños punitivos, formulando la correspondiente EXPRESIÓN DE AGRAVIOS conforme lo dispuesto por el art. 260 del C.P.C.C.

II. SÍNTESIS DE LA DECISIÓN Y ASPECTOS APELADOS

Si bien valoramos que el decisorio de primera instancia reconoció la deficiente rendición de cuentas del banco demandado y condenó a la restitución del excedente indebidamente retenido más daño moral, consideramos que la sentencia presenta dos errores jurídicos fundamentales que requieren urgente corrección por parte de este superior tribunal, toda vez que tienen repercusión directa no solo sobre mi mandante, sino sobre miles de consumidores sometidos a ejecuciones prendarias extrajudiciales en condiciones idénticas.

III. DESARROLLO DE LOS AGRAVIOS

PRIMER AGRAVIO: ERROR GRAVE AL NO RESPONSABILIZAR AL BANCO POR LA TRANSFERENCIA REGISTRAL DEL VEHÍCULO

El magistrado de primera instancia incurrió en un error jurídico mayúsculo al eximir de responsabilidad al Banco Santander Río S.A. respecto de su obligación de arbitrar los medios necesarios para que se efectúe la transferencia registral del vehículo subastado, trasladando íntegramente esa carga al comprador Sr. Juan Gregorio Ricciotti y dejando a mi mandante en absoluta indefensión frente a las consecuencias dañosas de continuar figurando como titular registral de un bien que ya no posee. Este error se asienta sobre una serie de fundamentos erróneos que paso a rebatir sistemáticamente.

A) PRIMER FUNDAMENTO ERRÓNEO: Supuesta falta de legitimación pasiva del banco

Lo que sostiene la sentencia:

El juzgado considera que el banco carece de legitimación pasiva porque la obligación de inscribir recaía exclusivamente sobre el adquirente conforme lo estipulado en el boleto de compraventa.

Refutación:

Este primer fundamento del a quo parte de una confusión conceptual grave que requiere ser aclarada de entrada: **jamás se le pidió al banco que realizara materialmente la inscripción registral del vehículo**. Ello constituye una obviedad jurídica elemental: el banco no es parte en la relación de compraventa entre el rematador y el adjudicatario, no es el vendedor registral del bien, no es el titular del dominio que se transfiere y, por tanto, no puede ni debe comparecer ante el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor a solicitar la inscripción.

Lo que se le exigió al banco —y aquí reside el núcleo del agravio— es algo completamente distinto y plenamente ajustado a derecho: **que arbitrara todos los medios a su alcance para que esa transferencia se concretara**, removiendo los obstáculos que impedían su materialización y adoptando las medidas necesarias para garantizar que mi mandante no continuara indefinidamente como titular registral de un bien que ya había sido ejecutado, rematado y entregado a un tercero.

Y el banco **no hizo absolutamente nada**. Ni antes de entregar el vehículo para prevenir el problema, ni después de advertir que el comprador no cumplía con su obligación de inscribir para remediar la situación.

¿Qué debió hacer el banco ANTES de que se produjera el daño?

La respuesta es simple y contundente: **no entregar el vehículo hasta que el comprador acreditara la inscripción registral**. Esta medida preventiva elemental, que no le costaba nada, que no afectaba ningún derecho del comprador y que constituye la práctica universal del mercado automotor, habría evitado completamente todo el problema.

Ninguna concesionaria, ninguna agencia, ningún operador serio del mercado entrega un vehículo sin verificar que la inscripción esté realizada o en trámite inmediato. El banco, con toda su estructura, sus recursos y su experiencia profesional en miles de ejecuciones prendarias anuales, optó deliberadamente por no adoptar esta diligencia mínima.

¿Qué debió hacer el banco DESPUÉS de que se produjo el daño?

Una vez que el banco advirtió —o debió advertir— que habían transcurrido los diez días hábiles que el propio boleto de compraventa establecía como plazo para que el comprador inscribiera el vehículo, y que esa inscripción no se había concretado, debió **arbitrar activamente los medios** para revertir esa situación irregular que estaba perjudicando a la consumidora ejecutada.

¿Qué medios tenía a su alcance? Múltiples y variados:

Primera medida: Intimar fehacientemente al Sr. Ricciotti a que cumpliera con su obligación contractual de inscribir el vehículo, bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes.

Segunda medida: Iniciar una acción judicial de cumplimiento de contrato contra el comprador incumplidor, solicitando que se lo condene a realizar la inscripción registral bajo apercibimiento de multas o astreintes.

Tercera medida: Ofrecer asistencia al comprador para facilitar el trámite de inscripción, verificando qué obstáculos existían (deudas tributarias, multas, documentación faltante) y coordinando su resolución.

Cuarta medida: Asumir directamente el pago de las deudas tributarias o multas que pudieran estar obstaculizando la transferencia —con derecho de repetición contra el comprador— para garantizar que el trámite pudiera concretarse sin más dilaciones.

Quinta medida: Contactar a mi mandante para informarle de la situación, coordinar acciones conjuntas y garantizar que no continuara expuesta a responsabilidades por un bien ajeno.

Sexta medida: Coordinar con el Registro de la Propiedad del Automotor para verificar cuál era el estado del trámite y qué medidas podían adoptarse para destrabar la situación.

El banco no adoptó **ninguna** de estas medidas. Ninguna. Simplemente hizo entrega del vehículo al comprador, percibió el producido del remate, canceló su crédito y se desentendió absolutamente de lo que ocurriera con la situación registral de mi mandante. Durante más de diez años —DIEZ AÑOS— mantuvo una postura de absoluta indiferencia hacia el grave perjuicio que su negligencia había generado.

Esta inacción no puede ser calificada de otra manera que como un **abandono deliberado** de las obligaciones que le asistían como acreedor ejecutante profesional, como proveedor de servicios financieros y como garante del cumplimiento integral de la ejecución prendaria que él mismo había organizado y controlado.

La legitimación pasiva del banco no surge de que tuviera la obligación formal y directa de inscribir el vehículo —que nunca tuvo ni se le exigió— sino de que tenía el **deber jurídico de arbitrar todos los medios a su alcance** para garantizar que esa inscripción se concretara, evitando así que la consumidora ejecutada continuara expuesta indefinidamente a las consecuencias dañosas de permanecer como titular registral de un bien ajeno.

Este deber surge de múltiples fuentes normativas convergentes:

Del deber de seguridad (art. 5 LDC): El servicio financiero que presta el banco no concluye con la subasta, sino que comprende garantizar que el procedimiento no genere riesgos innecesarios al consumidor.

Del principio de buena fe (arts. 9, 961, 1066 CCyC): Quien ejecuta unilateralmente una garantía debe obrar de modo que la ejecución se complete íntegramente, liberando efectivamente al deudor.

De la teoría de los actos propios: Quien se beneficia de un régimen excepcional de ejecución extrajudicial no puede desentenderse de las consecuencias de ese procedimiento.

Del deber de diligencia profesional: Una entidad bancaria especializada conoce perfectamente las consecuencias de entregar vehículos sin inscripción y tiene la obligación de adoptar las medidas para evitarlas.

La falta de legitimación pasiva alegada por el banco y acogida por el a quo constituye un formalismo que ignora la realidad: el banco **causó el daño** por su negligencia preventiva y luego **se negó a remediar ese daño** por su inacción correctiva. Ambas omisiones —la preventiva y la correctiva— lo posicionan como legitimado pasivo directo frente al reclamo de mi mandante.

B) SEGUNDO FUNDAMENTO ERRÓNEO: El boleto de compraventa habría exonerado al banco

Lo que sostiene la sentencia:

El banco delegó contractualmente en el comprador la obligación de transferir y lo dejó pactado en el boleto, deslindándose así de responsabilidad.

Refutación:

Este segundo fundamento de la sentencia apelada adolece de un error jurídico mayúsculo que merece ser analizado con detenimiento, pues su aceptación implicaría convalidar una práctica abusiva mediante la cual los bancos podrían eludir sistemáticamente sus responsabilidades frente a

los consumidores ejecutados por el simple expediente de insertar cláusulas exonerativas en contratos celebrados con terceros ajenos a la relación de consumo.

El razonamiento del a quo ignora por completo uno de los principios rectores más elementales del derecho de las obligaciones: el principio de relatividad de los contratos, consagrado expresamente en el artículo 1021 del Código Civil y Comercial de la Nación. Este principio, de aplicación universal e irrestricta, establece que el contrato solo produce efectos entre las partes contratantes y sus sucesores, sin poder perjudicar ni beneficiar a terceros ajenos a la relación contractual.

En el caso de autos, el boleto de compraventa celebrado entre el Banco Santander Río S.A. y el Sr. Juan Gregorio Ricciotti con fecha 24 de septiembre de 2014 constituye un contrato del cual mi mandante es absolutamente ajena. La Sra. María Laura Maciel no fue parte de ese convenio, no participó en su negociación, no intervino en la redacción de sus cláusulas, no lo suscribió, no prestó su consentimiento a sus estipulaciones y ni siquiera tuvo conocimiento de su contenido al momento de celebrarse. Más aún: no pudo tener participación alguna en ese acto porque, para ese entonces, ya había sido privada de la posesión del vehículo mediante el secuestro judicial y se encontraba completamente excluida del procedimiento de ejecución extrajudicial que el banco llevaba adelante en ejercicio unilateral de las facultades que le confiere el artículo 39 de la Ley de Prenda.

Pretender que una cláusula inserta en ese contrato —celebrado entre el banco y un tercero comprador, redactada unilateralmente por la entidad financiera en ejercicio de su posición dominante, sin intervención ni conocimiento de la ejecutada— pueda operar como eximiente de responsabilidad del banco frente a mi mandante constituye una flagrante violación del efecto relativo de los contratos. Es un principio elemental de justicia que nadie puede quedar obligado ni perjudicado por estipulaciones contractuales en las que no ha participado y a las que no ha prestado su consentimiento.

Si se aceptara la tesis sustentada por el a quo, se abriría la puerta a un mecanismo de elusión de responsabilidades de consecuencias gravísimas para el sistema de protección del consumidor. Bastaría que el proveedor insertara en contratos celebrados con terceros cláusulas mediante las cuales se atribuya a esos terceros la totalidad de las obligaciones y responsabilidades emergentes de la operación, para quedar completamente liberado frente al consumidor afectado. Ello convertiría la

relatividad contractual en letra muerta y permitiría que los proveedores profesionales diseñaran arquitecturas contractuales complejas destinadas exclusivamente a eludir sus responsabilidades legales.

Pero hay más. Aun si —por vía de hipótesis— se admitiera que ese pacto pudiera tener alguna relevancia en el análisis de las responsabilidades en juego, lo cierto es que ese tipo de cláusulas exonerativas o limitativas de responsabilidad no pueden, en modo alguno, eximir al profesional financiero de sus deberes legales de diligencia, seguridad y prevención de daños. El artículo 1743 del Código Civil y Comercial establece con claridad que las cláusulas que eximen o limitan la responsabilidad por daños derivados de dolo o culpa grave son nulas de nulidad absoluta. Y en el ámbito específico de las relaciones de consumo, el artículo 37 de la Ley 24.240 (redacción según ley 26.361) dispone expresamente que son nulas las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor.

El banco, como acreedor prendario profesional que ejecuta extrajudicialmente en ejercicio de prerrogativas excepcionales, tenía la carga ineludible de verificar la inscripción registral antes de hacer entrega del vehículo. Esta obligación surge de múltiples fuentes normativas: del deber de seguridad consagrado en el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor; del principio de buena fe objetiva que informa todo el ordenamiento jurídico (artículos 9, 961 y 1066 del Código Civil y Comercial); de los deberes de información, cooperación y solidaridad que pesan sobre las partes de toda relación contractual; y, fundamentalmente, del estándar de diligencia profesional que cabe esperar de una entidad bancaria especializada en operaciones crediticias con garantía prendaria.

Ninguna cláusula contractual —y menos aún una cláusula inserta en un contrato celebrado con un tercero— puede exonerar al banco del cumplimiento de estos deberes legales. La obligación de actuar diligentemente para evitar daños previsibles a los consumidores no es negociable, no es disponible y no puede ser transferida mediante estipulaciones contractuales a terceros ajenos a la relación de consumo.

Era el banco —y solo el banco— quien tenía en sus manos el control efectivo sobre la entrega del vehículo. Era el banco quien podía —y debía— supeditar esa entrega a la acreditación previa de la inscripción registral. Era el banco quien tenía el conocimiento técnico, la experiencia profesional y

los medios materiales para verificar el cumplimiento de ese requisito registral esencial. Y era el banco, finalmente, quien se beneficiaba económicamente del procedimiento de ejecución extrajudicial y quien, por tanto, debía asumir la responsabilidad correlativa de ejecutar ese procedimiento de modo tal que no generara daños innecesarios a la consumidora ejecutada.

Delegar contractualmente en el comprador la obligación formal de inscribir el vehículo no exime al banco de su responsabilidad por haber hecho entrega del bien sin verificar el cumplimiento de esa obligación. La diligencia profesional exigible al banco no se satisface con la mera inclusión de una cláusula en el boleto de compraventa; requiere la adopción efectiva de medidas concretas destinadas a asegurar que la inscripción se concrete antes de que el bien salga de la esfera de control de la entidad bancaria.

Aceptar el razonamiento del a quo implicaría convalidar una lógica perversa según la cual el banco podría cumplir con sus obligaciones legales de diligencia y seguridad mediante la simple redacción de cláusulas contractuales en las que transfiere formalmente responsabilidades a terceros, sin necesidad de adoptar ninguna medida efectiva de verificación o control. Ello vaciaría de contenido los deberes de seguridad consagrados en la legislación consumeril y permitiría a los proveedores profesionales eludir sistemáticamente sus responsabilidades mediante el simple expediente de la delegación contractual.

Por todo ello, la cláusula del boleto de compraventa que atribuye al comprador la obligación de inscribir el vehículo no puede operar —ni operó— como eximiente de la responsabilidad del banco frente a mi mandante. Esa cláusula, oponible únicamente entre banco y comprador, carece de toda eficacia liberatoria frente a la consumidora ejecutada, quien no fue parte de ese contrato y quien tiene derecho a exigir del banco el cumplimiento de todos los deberes legales de diligencia, seguridad y prevención de daños que la legislación consumeril y los principios generales del derecho le imponen.

C) TERCER FUNDAMENTO ERRÓNEO: Inexistencia de norma expresa que imponga al banco garantizar la inscripción de la transferencia del automotor rematado

Lo que sostiene la sentencia:

No habría norma expresa que imponga al banco garantizar la inscripción registral, por lo tanto, no sería jurídicamente reprochable que no la haya controlado.

Refutación:

Este tercer fundamento de la sentencia apelada revela un doble error de apreciación jurídica que requiere ser corregido con urgencia. Por un lado, desconoce la existencia de normativa específica y expresa que regula la transmisión del dominio de automotores y que impone requisitos ineludibles para su validez. Por otro lado, adopta una concepción excesivamente estrecha y formalista de las fuentes de las obligaciones que desatiende los principios generales del derecho de las obligaciones, la teoría general de la responsabilidad civil y, muy especialmente, el régimen tuitivo consumeril.

Comenzaré por desmentir categóricamente la premisa fáctica sobre la cual se asienta este fundamento: sí existe norma expresa, específica y de orden público que regula la transmisión del dominio de automotores en la República Argentina. Me refiero al Decreto-Ley 6582/58, ratificado por Ley 14.467 y cuyo texto ordenado fue aprobado por Decreto 1114/97, norma que en su artículo 1º establece con claridad meridiana e incontrovertible:

"La transmisión del dominio de automotores deberá formalizarse por instrumento público o privado y solo producirá efectos entre las partes y con relación a terceros desde la fecha de su inscripción en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor."

Esta disposición normativa es imperativa, es de orden público y constituye un principio rector fundamental del sistema registral argentino en materia de automotores. No se trata de una mera recomendación, de una pauta interpretativa o de un criterio orientador: es una norma legal expresa que establece con carácter constitutivo que sin inscripción registral no hay transmisión jurídicamente válida del dominio.

Las consecuencias prácticas de esta norma son evidentes e ineludibles: la mera entrega material del vehículo, la celebración de un boleto de compraventa, el pago del precio o cualquier otro acto material o jurídico relacionado con la transferencia del bien no traslada el derecho real de dominio mientras no medie la inscripción en el Registro de la Propiedad del Automotor. Quien figura

inscripto en el registro sigue siendo, jurídicamente, el titular del dominio, con todas las consecuencias patrimoniales, fiscales, administrativas y penales que ello conlleva.

Esta sistemática registral no es caprichosa ni arbitraria. Responde a la necesidad de otorgar seguridad jurídica a la circulación de automotores, proteger a los terceros de buena fe, facilitar el control fiscal y administrativo sobre estos bienes y, fundamentalmente, evitar fraudes, maniobras elusivas y situaciones de incertidumbre dominial que generen perjuicios a los titulares registrales.

El banco demandado, como operador profesional del mercado financiero que realiza miles de ejecuciones prendarias anuales en todo el país, no puede alegar desconocimiento de esta normativa fundamental. La especialización profesional, la habitualidad en este tipo de operaciones y el deber de conocimiento del derecho aplicable que pesa sobre toda entidad bancaria tornan inadmisible cualquier invocación de ignorancia o error sobre el régimen registral vigente.

Pero hay más. La práctica habitual y universalmente adoptada por todos los operadores serios del mercado automotor —concesionarias, agencias de venta, entidades financieras que otorgan créditos prendarios, sociedades de leasing— es precisamente no entregar el vehículo sin la inscripción registral simultánea o inmediata. Esta práctica no obedece a meros usos comerciales o cortesías entre operadores; constituye la concreción efectiva del estándar de diligencia profesional exigible en el mercado y responde a la necesidad imperiosa de evitar las consecuencias dañosas que inevitablemente se derivan de la falta de concordancia entre la situación registral y la situación posesoria del bien.

Ninguna concesionaria de automotores seria y responsable entrega hoy un vehículo a un comprador sin que este acredite fehacientemente mediante la constancia correspondiente que ha inscripto el bien a su nombre en el Registro de la Propiedad del Automotor. Esta diligencia elemental se ha convertido en un estándar de mercado universalmente aceptado, precisamente porque todos los operadores profesionales conocen y comprenden las graves consecuencias que pueden derivarse para el vendedor de mantener la titularidad registral de un bien que ya no posee: persecución fiscal por deudas de patentes, multas e infracciones generadas por el nuevo poseedor, responsabilidad civil por accidentes ocasionados por terceros, e incluso potenciales imputaciones penales por delitos cometidos mediante el uso del vehículo.

Esta práctica de mercado, consolidada y universalmente aceptada, constituye una expresión concreta del estándar de diligencia profesional exigible en materia de transmisión de automotores. El apartamiento deliberado del banco respecto de esta práctica habitual no puede ser presentado como jurídicamente irreprochable por la sola circunstancia de que no existiría una norma específica que le imponga expresamente esa verificación. La diligencia profesional no se agota en el cumplimiento literal de obligaciones expresamente consagradas en textos normativos; comprende también la adopción de todas aquellas medidas razonables que los usos del mercado, la naturaleza de la operación y la previsibilidad del daño imponen como necesarias para evitar perjuicios a terceros.

Pero aun cuando no existiera la norma expresa del Decreto-Ley 6582/58 —que sí existe— y aun cuando no existiera la práctica de mercado universalmente adoptada —que también existe—, la omisión del banco en verificar la inscripción registral antes de entregar el vehículo resultaría igualmente reprochable en función de los principios generales que informan el derecho de las obligaciones y la responsabilidad civil.

El artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor establece el deber de seguridad en los siguientes términos: *"Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios."* Si bien esta norma alude específicamente a riesgos para la salud o integridad física, la doctrina y jurisprudencia mayoritarias han interpretado que el deber de seguridad se extiende también a la prevención de daños patrimoniales cuando estos son consecuencia previsible y evitable del modo en que se presta el servicio.

En el caso de autos, el servicio financiero prestado por el banco no se agota en el otorgamiento del crédito prendario, sino que comprende también el procedimiento completo de ejecución de la garantía en caso de incumplimiento del deudor. Ese procedimiento de ejecución debe ser llevado a cabo de modo tal que no genere riesgos innecesarios ni daños evitables a la consumidora ejecutada. La entrega del vehículo sin verificar la inscripción registral genera un riesgo cierto, concreto y perfectamente previsible de daño patrimonial para quien continúa figurando como titular registral del bien: persecución fiscal, acumulación de deudas ajenas, responsabilidad por hechos de terceros.

Este riesgo era conocido por el banco, era evitable mediante una simple medida de verificación y, sin embargo, fue deliberadamente asumido y trasladado a la consumidora.

El principio de buena fe objetiva, consagrado en los artículos 9, 961 y 1066 del Código Civil y Comercial, impone a las partes de toda relación jurídica el deber de obrar de modo tal que no se causen daños innecesarios a la contraparte. Este deber, que informa todo el ordenamiento jurídico argentino, tiene particular relevancia en el ámbito de las relaciones de consumo, donde la asimetría estructural entre proveedor y consumidor exige una especial atención a los deberes de cooperación, información y prevención de daños.

El banco, al entregar el vehículo sin exigir la acreditación de la inscripción registral, obró de mala fe. Conocía el régimen registral vigente, conocía las consecuencias dañosas que derivarían para mi mandante de mantener la titularidad registral de un bien que ya no poseía, tenía a su alcance los medios simples y económicos para evitar ese daño y, sin embargo, optó deliberadamente por no adoptar esa medida elemental de prevención. Esta conducta no puede ser calificada sino como una violación flagrante del deber de buena fe que informa todo el ordenamiento jurídico.

Los deberes de información y cooperación consagrados en el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor y en el artículo 961 del Código Civil y Comercial también resultan pertinentes en el análisis de la conducta bancaria. El banco no solo omitió verificar la inscripción registral, sino que además no informó a mi mandante sobre las consecuencias que derivarían de esa omisión, no le advirtió sobre los riesgos que enfrentaba al continuar figurando como titular registral de un bien que ya había sido subastado y entregado a un tercero, y no adoptó medida alguna destinada a cooperar en la regularización de la situación registral.

Finalmente, la teoría de los actos propios, principio rector de todo el ordenamiento jurídico argentino, veda que el banco pueda ahora aprovecharse de las ventajas que le otorga el procedimiento de ejecución extrajudicial consagrado en el artículo 39 de la Ley de Prenda —ejecutar sin intervención judicial, sin derecho de defensa del deudor, sin control previo de los gastos— y simultáneamente pretender desentenderse de las consecuencias dañosas que ese procedimiento unilateral genera cuando es llevado a cabo sin las diligencias mínimas de prevención de daños.

No puede el banco invocar las prerrogativas excepcionales que le confiere la ley para liberarse de los controles judiciales y, simultáneamente, pretender que las consecuencias problemáticas de esa ejecución extrajudicial sean asumidas íntegramente por la consumidora ejecutada. Quien se beneficia de un régimen especial debe también asumir las responsabilidades agravadas que ese régimen le impone.

En síntesis: sí existe norma expresa que regula la transmisión del dominio de automotores y que exige inscripción registral como requisito constitutivo. Existe práctica de mercado universalmente adoptada que impone no entregar vehículos sin inscripción previa. Existen deberes legales de seguridad, buena fe, información y cooperación que obligan al banco a adoptar medidas de prevención de daños. Y existe un estándar de diligencia profesional que torna inexcusable la omisión de verificar la inscripción registral antes de entregar el bien.

La afirmación del a quo en el sentido de que no existiría norma que imponga al banco garantizar la inscripción y que, por tanto, su omisión no sería reprochable, constituye un error jurídico manifiesto que debe ser corregido por V.E. mediante la revocación del fallo apelado en este aspecto.

D) CUARTO FUNDAMENTO ERRÓNEO: La citación del comprador como tercero liberaría al banco

Lo que sostiene la sentencia:

El banco no sería parte en la relación registral porque citó al comprador como tercero y solo actuó como ejecutante.

Refutación:

Este razonamiento adolece de una grave inconsistencia lógica y jurídica que merece un análisis más profundo. La citación como tercero del Sr. Ricciotti no suprime, no transfiere, ni diluye en modo alguno la responsabilidad directa del banco por los efectos de su propio obrar negligente.

La pregunta que debe formularse V.E. es elemental pero decisiva: ¿puede el banco librarse de sus obligaciones frente a mi mandante por el simple expediente de citar a un tercero con quien ella

jamás contrató, a quien no conoce, con quien no tiene vínculo jurídico alguno y respecto del cual no le asiste ningún deber de vigilancia ni control?

La respuesta, a todas luces, debe ser negativa. Mi mandante contrató exclusivamente con el Banco Santander Río S.A. Solicitó un crédito prendario a esa entidad, no al Sr. Ricciotti. Celebró un contrato con el banco, no con el comprador en subasta. Quedó sometida a un procedimiento de ejecución extrajudicial organizado, dirigido y controlado íntegramente por el banco, sin participación alguna del adjudicatario.

Pretender ahora que la simple citación de un tercero desconocido opere como eximente de responsabilidad para quien diseñó, ejecutó y se benefició del procedimiento constituye una alteración inaceptable de los principios más elementales del derecho de las obligaciones. La citación como tercero es una herramienta procesal destinada, en todo caso, a lograr una sentencia única que comprenda a todos los responsables, evitando así sentencias contradictorias y permitiendo una eventual condena solidaria. Pero jamás puede operar como un salvoconducto que permita al principal responsable eludir las consecuencias de su propio obrar.

Las constancias de la causa son elocuentes y reveladoras respecto de las enormes dificultades que el propio banco enfrentó para traer a juicio al Sr. Ricciotti. La notificación del tercero demandó tiempo, esfuerzos procesales significativos y múltiples diligencias que evidencian la desconexión absoluta entre mi mandante y ese comprador. ¿Cómo puede exigírselle a la Sra. Maciel que asuma las consecuencias de una relación jurídica en la que no participó, con una persona que no eligió, en el marco de un contrato que no suscribió?

La situación es de una claridad meridiana: mi mandante no tuvo, no tiene ni quiere tener relación alguna con el Sr. Ricciotti. No lo eligió como contraparte, no negoció con él condición alguna, no conoce su solvencia ni su seriedad, no pactó con él plazos ni garantías. La vinculación entre ambos es absolutamente inexistente desde el punto de vista contractual. El único nexo posible —meramente fáctico— surge de que el banco, en ejercicio unilateral de sus facultades ejecutorias, vendió el vehículo de mi mandante a ese tercero en una subasta en la que ella no tuvo participación alguna.

Sostener que esa venta unilateral, decidida e implementada exclusivamente por el banco, pueda ahora convertirse en fundamento para liberar a la entidad bancaria de sus responsabilidades constituye una inversión inadmisible de la lógica jurídica. Es el banco quien eligió al comprador a través del mecanismo de la subasta. Es el banco quien redactó el boleto y estableció sus condiciones. Es el banco quien percibió el precio y decidió entregar el vehículo. Es el banco quien tenía —y tiene— el control absoluto sobre todo el procedimiento.

La responsabilidad del banco nace ex ante del incumplimiento de sus deberes de diligencia profesional. Tenía el control operativo absoluto del proceso de ejecución extrajudicial y, con él, la carga correlativa de adoptar todas las medidas razonables para evitar daños a la consumidora ejecutada. La entrega material del vehículo sin exigir la acreditación previa de la inscripción registral fue una decisión exclusiva, unilateral y deliberada de la entidad bancaria. Esa omisión voluntaria genera responsabilidad directa e ineludible que no puede ser transferida a un tercero por el simple mecanismo procesal de su citación a juicio.

La jurisprudencia ha sido clara, constante y reiterada en este sentido: quien administra y dirige el procedimiento de subasta debe prever y responder por sus consecuencias jurídicas previsibles. La Suprema Corte de la Provincia ha sostenido enfáticamente que el control del proceso genera responsabilidad por sus efectos (SCBA, "Rombo Cía Financiera", entre muchos otros precedentes concordantes).

El banco organizó íntegramente el procedimiento subastatorio. Seleccionó al martillero público que habría de intervenir. Fijó las condiciones de la subasta y el precio base. Redactó unilateralmente el boleto de compraventa estableciendo las obligaciones del comprador. Percibió la totalidad del producido de la venta. Y, finalmente, adoptó la decisión determinante: entregar materialmente el vehículo al adjudicatario sin exigir la acreditación previa de la inscripción registral.

Esta cadena ininterrumpida de actos deliberados, conscientes y orientados a un resultado específico no puede ahora ser presentada como ajena a la responsabilidad del banco. No puede pretender la entidad financiera que esa secuencia completa de decisiones —todas adoptadas por ella, todas ejecutadas bajo su control, todas orientadas por su política empresarial— no genere responsabilidad alguna respecto de las consecuencias directas y previsibles de su obrar.

Aceptar el razonamiento del a quo implicaría validar una lógica perversa según la cual el banco podría ejecutar extrajudicialmente, vender el bien, percibir el producido, entregar el vehículo a quien le plazca bajo las condiciones que unilateralmente establezca y, luego, desentenderse completamente de las consecuencias dañosas de todo ese procedimiento por el simple expediente de citar a juicio al comprador. Ello convertiría la citación de terceros en una suerte de indulgencia procesal que permitiría al principal responsable lavar sus manos respecto de los efectos de su propio accionar negligente.

Esta interpretación no solo contradice los principios elementales de la responsabilidad civil, sino que además genera una situación de absoluta indefensión para el consumidor ejecutado. La Sra. Maciel quedaría obligada a litigar contra un tercero desconocido, respecto del cual no puede controlar su solvencia, su domicilio, su comparecencia a juicio, ni la efectividad de una eventual sentencia favorable. Mientras tanto, el verdadero responsable —quien organizó, controló y se benefició del procedimiento— quedaría liberado de toda consecuencia.

Esta asimetría resulta incompatible con los principios tuitivos de la legislación consumeril y con las garantías constitucionales de defensa en juicio y debido proceso. El banco no puede trasladar a la consumidora la carga de perseguir judicialmente a un tercero con quien ella jamás contrató y respecto del cual no le asiste obligación alguna de vigilancia o control.

Por todo ello, la citación del Sr. Ricciotti como tercero no puede operar —ni operó— como eximiente de responsabilidad del Banco Santander Río S.A. A lo sumo, y si V.E. lo estimara procedente, podría dar lugar a una condena solidaria entre banco y comprador, preservando así el derecho de la consumidora a obtener reparación integral sin necesidad de iniciar nuevos procesos contra terceros desconocidos. Pero jamás puede constituir fundamento para liberar al banco de las consecuencias directas y previsibles de su propio obrar negligente.

E) QUINTO FUNDAMENTO ERRÓNEO: El daño posterior no sería imputable al banco

Lo que sostiene la sentencia:

Las deudas fiscales y problemas registrales se generaron con posterioridad a la subasta, por lo tanto, no podrían ser atribuidos al banco.

Refutación:

Este quinto y último fundamento en el que se asienta la decisión del a quo de eximir de responsabilidad al banco respecto de la transferencia registral del vehículo revela una incomprensión profunda de los principios que rigen la relación de causalidad en materia de responsabilidad civil. El razonamiento del magistrado de primera instancia confunde la posterioridad temporal del daño con la ausencia de nexo causal entre la conducta del agente y el perjuicio producido, cuando en realidad la secuencia temporal entre acción y daño no solo no excluye la responsabilidad, sino que constituye precisamente uno de los elementos definitorios de la relación causal.

El daño sufrido por mi mandante —y esto debe quedar establecido con absoluta claridad— no es un hecho aislado, extraordinario, imprevisible o producto de circunstancias ajenas al control del banco. Es, por el contrario, la **consecuencia directa, inmediata, necesaria y absolutamente previsible** de la omisión del banco en adoptar una medida elemental de diligencia profesional: exigir la acreditación de la inscripción registral como condición previa a la entrega material del vehículo al adjudicatario.

La relación de causalidad entre la conducta omisiva del banco y el daño sufrido por la Sra. Maciel es de una claridad que no admite controversia seria. Permitásemse reconstruir la cadena causal con precisión quirúrgica para evidenciar la absoluta linealidad del nexo entre acción y resultado:

Primer eslabón: El banco, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 39 de la Ley de Prenda, organizó y llevó a cabo la subasta pública del vehículo dominio MSQ-336 el día 24 de septiembre de 2014.

Segundo eslabón: Como resultado de esa subasta, el Sr. Juan Gregorio Ricciotti resultó adjudicatario del vehículo, comprometiéndose mediante el boleto de compraventa a realizar la

transferencia registral dentro del plazo de diez días hábiles y a asumir el pago de todos los impuestos y aranceles correspondientes.

Tercer eslabón: El banco, haciendo caso omiso de su deber de diligencia profesional, del estándar de conducta adoptado universalmente en el mercado automotor y de la práctica habitual que impone no entregar vehículos sin inscripción registral previa, decidió hacer entrega material del automotor al Sr. Ricciotti sin exigir —ni siquiera verificar— que este hubiera cumplido con la obligación de inscribir el bien a su nombre.

Cuarto eslabón: El Sr. Ricciotti, una vez en posesión material del vehículo y liberado de toda presión o condicionamiento que lo obligara a concretar el trámite registral, no cumplió con la obligación de inscribir el automotor a su nombre dentro del plazo comprometido. Tampoco lo hizo posteriormente, como surge de las constancias de autos y del hecho mismo de que mi mandante haya continuado figurando como titular registral del bien durante años.

Quinto eslabón: Como consecuencia directa e inevitable de esa falta de inscripción, la Sra. María Laura Maciel continuó figurando en los registros oficiales como titular dominial de un vehículo que ya no poseía, que había sido rematado en ejecución prendaria y que se encontraba en poder de un tercero.

Sexto eslabón: Esa permanencia de mi mandante como titular registral de un bien ajeno generó —y continúa generando— una serie de consecuencias dañosas concretas, ciertas y mensurables: deudas de patentes que se acumulan a su nombre, multas e infracciones por violaciones cometidas por el tercero poseedor, riesgo de responsabilidad civil por accidentes ocasionados mediante el uso del vehículo, riesgo de imputación penal por delitos cometidos con el automotor, deterioro de su calificación crediticia, imposibilidad de acreditar la cancelación definitiva de la deuda prendaria y la angustia, preocupación y afectación moral que todo ello conlleva.

Cada uno de estos eslabones es consecuencia directa, necesaria e ineludible del anterior. No hay en esta cadena causal ninguna interrupción, ningún hecho extraordinario, ninguna circunstancia imprevisible que pueda considerarse como un factor ajeno que hubiera roto el nexo entre la conducta inicial del banco y el resultado dañoso final. La secuencia es lineal, es continua y es de

una lógica tan elemental que cualquier operador medianamente diligente del mercado la habría previsto con absoluta certeza.

Y aquí reside precisamente el punto neurálgico que el a quo no advirtió en su razonamiento: **cada uno de estos eslabones era absolutamente previsible para el Banco Santander Río S.A.** No estamos hablando de consecuencias remotas, extraordinarias o que dependieran de circunstancias aleatorias imposibles de prever. Estamos hablando de la secuencia lógica, natural y esperada de eventos que cualquier entidad bancaria con experiencia en ejecuciones prendarias conoce perfectamente porque la ha visto repetirse miles de veces en operaciones idénticas.

El banco sabía —porque no puede no saberlo quien realiza habitualmente este tipo de operaciones— que si entregaba el vehículo al comprador sin exigir la inscripción registral previa, existía un riesgo altísimo de que ese comprador, una vez en posesión del bien y sin ninguna presión que lo obligara a completar el trámite, simplemente omitiera hacerlo. El banco sabía que si el comprador no inscribía el vehículo, la titular registral continuaría siendo la Sra. Maciel. El banco sabía que esa permanencia como titular registral generaría inevitablemente deudas, multas, riesgos de responsabilidad y otros perjuicios a la ejecutada. El banco conocía con certeza absoluta toda esta cadena causal porque es la consecuencia natural, ordinaria y perfectamente previsible de entregar un automotor sin exigir inscripción registral.

Y sin embargo, a pesar de conocer esta secuencia de eventos, a pesar de tener a su alcance los medios simples y económicos para interrumpirla, a pesar de que la práctica habitual del mercado le indicaba el camino correcto a seguir, el banco optó deliberadamente por ignorar ese riesgo cierto y trasladar todas sus consecuencias adversas a la consumidora ejecutada.

Esta conducta no puede calificarse sino como culposa en grado sumo, rozando incluso los límites del dolo eventual. El banco previó el resultado dañoso —porque era absolutamente previsible—, tuvo la posibilidad de evitarlo mediante una simple medida de diligencia —no entregar el vehículo sin inscripción— y, sin embargo, optó deliberadamente por no adoptar esa medida, aceptando que el daño se produjera y trasladando todo su costo a la parte más débil de la relación.

El argumento del a quo según el cual las deudas fiscales se generaron con posterioridad a la subasta y por tanto no serían imputables al banco revela una concepción errada de la relación de causalidad

que no resiste el menor análisis jurídico serio. En materia de responsabilidad civil, lo relevante no es que el daño se haya materializado temporalmente después de la conducta del agente —esto es consustancial a toda relación causal—, sino que ese daño sea consecuencia necesaria, adecuada y previsible de esa conducta.

La posterioridad temporal del daño respecto de la acción u omisión que lo causa no solo no excluye la responsabilidad, sino que constituye precisamente la esencia misma de la relación de causalidad. Si el daño se produjera simultáneamente con la conducta del agente, estaríamos ante una mera coincidencia temporal, no ante una verdadera relación causa-efecto. Es la secuencia temporal —primero la conducta, luego el daño— lo que permite establecer que el segundo es consecuencia de la primera.

Lo que el derecho exige para imputar responsabilidad no es que el daño sea contemporáneo a la conducta del agente, sino que sea su **consecuencia adecuada**. Y la teoría de la causalidad adecuada, receptada por nuestra jurisprudencia de manera pacífica y constante, establece que una conducta es causa adecuada de un daño cuando, según el curso natural y ordinario de las cosas, ese daño aparece como consecuencia previsible de esa conducta para un observador objetivo colocado *ex ante* en el momento en que la conducta se despliega.

Apliquemos este test de causalidad adecuada al caso de autos. Coloquémonos en el momento exacto en que el banco debe decidir si entrega o no el vehículo al Sr. Ricciotti sin exigir la acreditación previa de la inscripción registral. Preguntémonos: ¿era previsible para un observador objetivo —y mucho más para una entidad bancaria especializada— que esa entrega sin inscripción generaría el riesgo de que el comprador no cumpliera con el trámite registral? La respuesta es indudablemente afirmativa. ¿Era previsible que esa falta de inscripción generaría deudas y responsabilidades para quien continuara figurando como titular registral? Nuevamente, la respuesta es afirmativa de manera incontrovertible.

El daño que hoy reclama mi mandante no es una consecuencia remota, extraordinaria o derivada de circunstancias imprevisibles. Es la consecuencia directa, inmediata y absolutamente previsible de la omisión del banco en adoptar una medida elemental de prevención. Es, si se quiere utilizar la terminología clásica, una consecuencia inmediata en los términos del artículo 901 del Código Civil

de Vélez Sarsfield (*aplicable ratione temporis*): aquella que acostumbra suceder según el curso natural y ordinario de las cosas.

La doctrina nacional ha sido categórica en señalar que la responsabilidad del agente se extiende no solo a las consecuencias inmediatas de su conducta, sino también a las consecuencias mediáticas que el agente previó o pudo prever con el debido empleo de su saber, su experiencia profesional y las circunstancias del caso. En el presente caso, el banco no solo pudo prever las consecuencias de su omisión: las previó efectivamente, porque su política empresarial de entregar vehículos sin exigir inscripción previa no es producto del azar ni de la negligencia individual de un empleado, sino una decisión institucional deliberada que se replica en miles de casos idénticos.

Más aún: el carácter previsible del daño se ve reforzado por el hecho de que el propio banco, al redactar el boleto de compraventa, incluyó una cláusula mediante la cual el comprador se obligaba a realizar la transferencia dentro del plazo de diez días hábiles. Esa cláusula evidencia que el banco era plenamente consciente de la necesidad de que se concretara la inscripción registral. Si era consciente de esa necesidad, si sabía que la inscripción era un requisito esencial, resulta inexplicable —salvo por negligencia grave o indiferencia deliberada hacia los derechos de la consumidora— que no haya adoptado ninguna medida efectiva para verificar su cumplimiento antes de desprendérse del único medio de presión que tenía en sus manos: la posesión del vehículo.

El argumento del *a quo*, llevado a sus consecuencias lógicas extremas, conduciría a resultados absurdos e inadmisibles. Si aceptáramos que el daño posterior no es imputable a quien omitió adoptar las medidas razonables para prevenirlo, tendríamos que concluir que el médico que negligentemente omite realizar estudios preoperatorios no respondería por las complicaciones que se presentan días después de la cirugía; que el constructor que omite colocar las protecciones de seguridad requeridas no respondería por el accidente que sufre un trabajador semanas más tarde; que la entidad financiera que omite verificar la identidad del solicitante de un crédito no respondería por el fraude que se descubre meses después.

En todos estos casos —como en el de autos— el daño se materializa con posterioridad a la conducta omisiva del agente, pero ello no obsta en modo alguno a la existencia de un nexo causal directo,

inmediato y adecuado entre omisión y resultado. La posterioridad temporal es simplemente la forma en que naturalmente se manifiesta la relación de causalidad en el mundo real.

Hay un último aspecto de este fundamento del a quo que merece ser cuestionado con particular énfasis. La sentencia parece sugerir que los daños serían imputables al Sr. Ricciotti, quien incumplió su obligación de inscribir el vehículo, y no al banco, quien se habría limitado a ejecutar la prenda conforme a derecho. Esta visión fragmentada de la responsabilidad civil desconoce que en nuestro ordenamiento jurídico es perfectamente posible —y de hecho frecuente— que varias personas sean corresponsables del mismo daño cuando sus conductas han concurrido, de manera concurrente o sucesiva, a la producción del resultado lesivo.

La omisión del Sr. Ricciotti en cumplir con su obligación de inscribir el vehículo no excluye ni atenúa la responsabilidad del banco por haber creado las condiciones que hicieron posible esa omisión y por haber omitido adoptar las medidas razonables para prevenirla. Ambas conductas —la del comprador que no inscribe y la del banco que entrega sin exigir inscripción— concurren causalmente en la producción del daño, lo que habilita a establecer una responsabilidad solidaria entre ambos agentes, con derecho de repetición entre ellos según la medida de sus respectivas culpas.

En definitiva, el daño sufrido por mi mandante es consecuencia directa, inmediata, necesaria, adecuada y absolutamente previsible de la omisión del banco en adoptar una medida elemental de diligencia profesional. El nexo causal entre la conducta omisiva de la entidad bancaria y el perjuicio producido es cristalino, lineal e ininterrumpido. La circunstancia de que el daño se haya materializado temporalmente con posterioridad a la entrega del vehículo no solo no excluye la responsabilidad del banco, sino que constituye precisamente la manifestación natural de la relación de causalidad en el tiempo.

El fundamento del a quo que exime de responsabilidad al banco por la supuesta falta de imputabilidad del daño posterior constituye un error jurídico manifiesto que debe ser corregido por V.E. mediante la revocación del aspecto pertinente de la sentencia apelada.

F) La solución era simple, económica y de implementación inmediata

Hay un aspecto de este primer agravio que merece ser destacado con particular énfasis, no solo por su relevancia jurídica intrínseca, sino porque revela con crudeza la magnitud de la injusticia que se comete cuando se exonerá de responsabilidad a quien pudo evitar un daño con un gesto mínimo de diligencia y optó deliberadamente por no hacerlo.

Lo más grave, lo más reprochable, lo más difícil de comprender y de justificar en la conducta del Banco Santander Río S.A. es que la solución para evitar todo este cúmulo de perjuicios que hoy aquejan a mi mandante era de una **simplicidad extraordinaria**. No se le exigía al banco realizar inversiones millonarias en infraestructura tecnológica, no se le pedía modificar sustancialmente sus procedimientos operativos, no se le requería asumir costos económicos significativos ni afrontar cargas desproporcionadas en relación con su capacidad empresarial.

La medida de prevención que el banco omitió adoptar se reduce a una diligencia tan elemental que resulta casi insultante tener que explicitarla: **no entregar el vehículo hasta que el comprador acredite fehacientemente haber inscripto el bien a su nombre en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor.**

Analicemos con detenimiento las características de esta medida preventiva para evidenciar su absoluta razonabilidad:

En cuanto al costo económico: La verificación de la inscripción registral no genera costo alguno para el banco. No requiere el pago de aranceles, tasas o honorarios profesionales. No implica la contratación de servicios de terceros ni la adquisición de tecnología especial. Se trata simplemente de exigir al comprador que acredite, mediante la presentación de la constancia de inscripción que el propio Registro entrega sin cargo adicional, que ha cumplido con el trámite registral. El costo para el banco es literalmente cero.

En cuanto a la complejidad procedural: La implementación de esta medida no requiere modificar sustancialmente el procedimiento de subasta. No implica alterar los plazos legales, no modifica las facultades del banco ejecutante, no afecta los derechos del comprador adjudicatario. Se trata simplemente de condicionar la entrega material del bien —acto que de todas formas debe

realizarse— a la acreditación previa de un trámite que el comprador ya está contractualmente obligado a realizar. La complejidad adicional es mínima, casi inexistente.

En cuanto al tiempo: La inscripción de un vehículo en el Registro de la Propiedad del Automotor es un trámite que, en condiciones normales, se realiza en el día o en pocos días. No estamos hablando de procedimientos administrativos complejos que demanden semanas o meses. La demora que podría generar el condicionamiento de la entrega a la acreditación de la inscripción es absolutamente marginal y en ningún caso afectaría los intereses legítimos del comprador ni del banco.

En cuanto a la afectación de derechos de terceros: Esta medida no afecta en modo alguno los derechos del comprador adjudicatario. El Sr. Ricciotti ya estaba contractualmente obligado a inscribir el vehículo dentro del plazo de diez días. Lo único que haría esta medida es asegurar que esa obligación contractual se cumpla efectivamente antes de que el comprador tome posesión del bien. No se le está imponiendo una carga adicional, sino simplemente verificando el cumplimiento de una obligación que ya asumió voluntariamente.

En cuanto a la práctica de mercado: Como ya he señalado extensamente, esta medida no constituye una innovación caprichosa ni una exigencia desproporcionada. Es, por el contrario, la práctica habitual, universalmente adoptada y pacíficamente aceptada por todos los operadores serios del mercado automotor. Ninguna concesionaria, ninguna agencia de venta, ninguna entidad financiera responsable entrega hoy un vehículo sin la inscripción registral simultánea o inmediata. El banco no estaría haciendo nada excepcional; estaría simplemente adecuando su conducta al estándar de diligencia que el mercado ya reconoce como obligatorio.

En cuanto a la eficacia preventiva: Esta simple medida habría evitado completamente —y con certeza absoluta— todos los perjuicios que hoy sufre mi mandante. Si el banco hubiera condicionado la entrega del vehículo a la acreditación de la inscripción, el Sr. Ricciotti habría tenido un incentivo concreto y efectivo para cumplir con el trámite registral. Y una vez cumplido ese trámite, la Sra. Maciel habría dejado de figurar como titular registral, las deudas posteriores se habrían generado a nombre del verdadero poseedor y propietario del bien, y todo el daño habría quedado completamente conjurado.

Estamos entonces ante una medida preventiva que no tiene costo económico para el banco, que no genera complejidad procedural significativa, que no demanda tiempo relevante, que no afecta derechos de terceros, que constituye la práctica habitual del mercado y que habría evitado con certeza absoluta la totalidad del daño producido.

Y sin embargo, a pesar de todas estas características que tornan la medida no solo razonable sino elemental, el Banco Santander Río S.A. se ha mantenido **férreamente, obstinadamente, sistemáticamente** en una postura diametralmente opuesta. No solo omitió adoptar esta medida en el caso particular de mi mandante, sino que —como surge de la experiencia judicial acumulada en miles de casos idénticos— se trata de una política empresarial institucionalizada que el banco aplica de manera uniforme en todas sus ejecuciones prendarias.

Esta conducta obstinada revela algo más que simple negligencia o descuido individual. Revela una **indiferencia sistemática y deliberada** hacia los derechos de los consumidores ejecutados. Revela una política empresarial conscientemente orientada a trasladar todos los riesgos y costos del procedimiento de ejecución a la parte más débil de la relación, aun cuando ello no reporte beneficio económico alguno para la entidad bancaria.

Porque —y esto debe quedar absolutamente claro— la negativa del banco a adoptar esta simple medida preventiva **no le reporta beneficio alguno**. No le ahorra costos, no le genera ganancias adicionales, no mejora su posición competitiva en el mercado, no acelera sus procedimientos de manera significativa. Es una conducta que solo genera daños a terceros sin producir ventaja alguna para quien la despliega. Es, en definitiva, una conducta irracional desde el punto de vista económico y absolutamente reprochable desde el punto de vista jurídico y ético.

Un pequeño cambio procedural, que no modifica en nada la esencia del sistema prendario ni las prerrogativas del acreedor ejecutante, que no genera costos apreciables ni demoras significativas, que constituye la práctica habitual del mercado y que está al alcance inmediato de cualquier entidad bancaria medianamente organizada, habría prevenido miles de inconvenientes y riesgos de daños innecesarios a miles de consumidores ejecutados en todo el país.

Y sin embargo, el banco opta deliberadamente por mantener una práctica dañosa. Opta por continuar entregando vehículos sin exigir inscripción registral previa. Opta por seguir generando

situaciones en las que los deudores ejecutados continúan figurando como titulares registrales de bienes que ya no poseen. Opta por perpetuar un mecanismo que sistemáticamente traslada riesgos y daños a la parte más vulnerable de la relación de consumo.

Esta obstinación, esta negativa sistemática a adoptar una solución simple y efectiva, esta indiferencia deliberada hacia los derechos de los consumidores, no puede ser jurídicamente tolerada ni mucho menos premiada mediante la exoneración de responsabilidad que el a quo dispuso. Por el contrario, constituye un agravante de la conducta del banco que debería haber sido considerado al momento de valorar su responsabilidad y que, como expondré al tratar el segundo agravio, justifica plenamente la aplicación de daños punitivos.

Cuando una entidad del poderío económico, la sofisticación técnica y la experiencia profesional del Banco Santander Río S.A. se niega sistemáticamente a adoptar una medida preventiva simple, gratuita, rápida, no invasiva y absolutamente eficaz para evitar daños a los consumidores, y cuando esa negativa no responde a ninguna justificación racional sino simplemente a una política empresarial de traslación abusiva de riesgos, el derecho no puede sino reaccionar con firmeza para corregir esa conducta y desincentivar su repetición.

TERCER AGRAVIO: ERROR EN EL RECHAZO DE LOS DAÑOS PUNITIVOS

El tercer error fundamental de la sentencia apelada, no menos grave que los anteriores y estrechamente vinculado con ellos, consiste en haber rechazado la aplicación de daños punitivos mediante un razonamiento que revela una incomprendión profunda tanto de la gravedad de la conducta desplegada por la entidad bancaria como de la naturaleza, finalidad y razón de ser de este instituto en el ordenamiento jurídico argentino.

El magistrado de primera instancia, en un considerando que no puede sino calificarse como lacónico e insuficientemente fundado, sostuvo que "no advierte gravedad particular que habilite la excepcional procedencia de este rubro" y que "más allá de una postura remisa en la solución del problema no consta que haya existido una actitud particularmente vejatoria o gravemente abusiva

hacia el consumidor". Esta apreciación, con el debido respeto que merece el juzgador, revela una lectura fragmentada, aislada y superficial de la conducta bancaria que desatiende por completo su dimensión sistémica, su intencionalidad deliberada, su repercusión social y su impacto colectivo sobre miles de consumidores sometidos a idénticas prácticas abusivas.

A) La conducta del banco sí reviste gravedad excepcional que justifica la aplicación de daños punitivos

La gravedad que justifica la procedencia de los daños punitivos no debe medirse exclusivamente —ni siquiera principalmente— por la intensidad del sufrimiento individual que la conducta genera en el caso concreto, ni por la espectacularidad o virulencia de las manifestaciones externas de esa conducta. Si así fuera, solo las conductas abiertamente violentas, escandalosas o deliberadamente crueles merecerían sanción punitiva, quedando impunes las prácticas empresariales sistemáticas que, bajo una apariencia de normalidad procedural y legalidad formal, generan daños masivos a miles de consumidores mediante la acumulación de pequeños abusos individuales.

La verdadera gravedad que los daños punitivos están destinados a sancionar y prevenir radica precisamente en esas conductas que, sin revestir necesariamente características de violencia explícita o maltrato evidente, constituyen prácticas sistemáticas e institucionalizadas de aprovechamiento de posiciones dominantes, de traslación abusiva de riesgos y costos a la parte más débil de la relación de consumo, y de indiferencia deliberada hacia los derechos de los consumidores cuando el respeto de esos derechos pudiera representar, aunque sea marginalmente, alguna incomodidad procedural o algún costo mínimo para el proveedor profesional.

En el caso de autos, la gravedad no radica en un acto aislado de maltrato personal hacia la Sra. Maciel —aunque ciertamente ese maltrato existió en la forma de desatención sistemática, negativas injustificadas y obstáculos deliberados para resolver su situación—, sino en algo mucho más profundo y preocupante: una política empresarial deliberada, consciente e institucionalizada que afecta a miles de consumidores ejecutados en condiciones idénticas a las de mi mandante, que se perpetúa en el tiempo a pesar de conocer sus efectos dañinos, que no reporta beneficio alguno a la entidad bancaria y que se mantiene férreamente por pura indiferencia hacia los derechos de los consumidores.

Permitáseme analizar con detención cada uno de los elementos que configuran y evidencian esa gravedad excepcional:

1. Retención indebida de fondos sin respaldo documental: más que negligencia, una práctica sistemática

El banco retuvo la suma de trece mil cien pesos (\$13.100) en concepto de gastos de secuestro, traslado y honorarios profesionales sin aportar jamás —en más de diez años— documentación válida que respaldara siquiera la existencia real de tales erogaciones, mucho menos su legitimidad o su cuantía.

Esta retención no puede ser caracterizada como un simple error administrativo aislado, como un descuido puntual de algún empleado del banco o como una omisión involuntaria en el cumplimiento de deberes de información. Es, por el contrario, una práctica deliberada, consciente y sistemática que forma parte de la política empresarial institucionalizada del Banco Santander Río S.A. en materia de ejecuciones prendarias.

Cuando mi mandante, ejerciendo su legítimo derecho, requirió mediante carta documento la rendición detallada y documentada de las cuentas de la subasta, el banco se limitó a enviar una respuesta genérica, escueta y carente de todo respaldo documental. Una simple enumeración de conceptos y montos, sin factura alguna, sin comprobante que permitiera verificar la realidad de las erogaciones, sin detalle que posibilitara controlar la razonabilidad de los importes, sin elemento probatorio que habilitara a mi mandante a ejercer efectivamente su derecho de defensa frente a esos cargos.

Durante todo el extenso desarrollo del proceso judicial —que se prolongó durante años— el banco mantuvo esa misma actitud de negativa sistemática a aportar la documentación solicitada. No fue sino hasta que, mediante un oficio judicial dirigido al apoderado de la demandada, se le requirió específicamente que acreditara la existencia de los gastos invocados, que se agregó a la causa un documento digital de pésima calidad, prácticamente ilegible, que pretendía ser una copia de una factura.

Y aun esa tardía e insuficiente respuesta resultó absolutamente ineficaz desde el punto de vista probatorio. El propio magistrado de primera instancia —en uno de los pocos aspectos en los que su sentencia merece ser elogiada— calificó a ese documento como inválido, destacando que carecía de firma del destinatario, omitía completar los casilleros correspondientes a las condiciones de venta, no identificaba el dominio ni el modelo del vehículo, y adolecía de serias omisiones e inconsistencias que tornaban imposible tenerlo por acreditativo de los gastos pretendidos.

Y respecto de los honorarios profesionales del Dr. Tedín, que el banco justiprecio en la suma de cinco mil novecientos pesos (\$5.900), ni siquiera se acompañó factura alguna, ni en sede extrajudicial ni durante todo el proceso judicial.

Esta secuencia de negativas, omisiones y respuestas insuficientes no puede explicarse por mera desorganización administrativa o por dificultades en la localización de documentación antigua. Una entidad bancaria del nivel del Banco Santander Río S.A., con los sistemas de archivo y gestión documental de los que dispone, con el personal especializado del que se vale, con la obligación legal de conservar documentación contable y comercial que le asiste, no "pierde" las facturas de los gastos que cobra a sus deudores. No "olvida" respaldar documentalmente las erogaciones que deduce del producido de las subastas. No se "equivoca" sistemáticamente al omitir agregar los comprobantes que justifiquen los conceptos que imputa.

La única explicación razonable para esta conducta sistemática es que esos gastos nunca existieron en la forma y cuantía en que fueron cargados a mi mandante, o bien que el banco aplica una política deliberada de cobro de conceptos sin respaldo documental, confiando en que la posición de debilidad del deudor ejecutado, la asimetría informativa inherente al procedimiento extrajudicial y el alto costo de litigar tornarán improbable el cuestionamiento judicial de esas retenciones.

2. Aprovechamiento deliberado de la asimetría del sistema de ejecución extrajudicial

El artículo 39 de la Ley de Prenda con Registro otorga a las entidades bancarias y financieras una prerrogativa absolutamente excepcional en nuestro ordenamiento jurídico: la posibilidad de ejecutar las garantías prendarias por vía extrajudicial, sin necesidad de acudir a los tribunales, sin

intervención de juez alguno que controle previamente la legitimidad del procedimiento, sin derecho de defensa efectivo del deudor y sin verificación judicial de los gastos que se imputan.

Esta facultad extraordinaria, que constituye una clara excepción al principio general consagrado en el artículo 18 de la Constitución Nacional según el cual nadie puede hacerse justicia por mano propia y toda persona tiene derecho a ser oída y a defenderse antes de sufrir una afectación en sus derechos, solo se justifica en la medida en que quien la ejerce asuma correlativamente una responsabilidad agravada de actuar con la máxima transparencia, la más estricta buena fe y el más riguroso apego a los deberes de información y rendición de cuentas.

El ejercicio de prerrogativas excepcionales viene necesariamente aparejado con responsabilidades también excepcionales. Quien puede ejecutar sin control judicial previo debe someter su actuación a un control a posteriori mucho más riguroso que el que se aplicaría a quien ejecuta por vía judicial ordinaria. Quien priva al deudor de su derecho de defensa durante el procedimiento de ejecución debe brindarle luego una rendición de cuentas tan completa, detallada y documentada que compense al menos parcialmente esa privación del derecho de defensa.

El Banco Santander Río S.A. no solo incumplió estas obligaciones correlativas a sus prerrogativas excepcionales, sino que deliberadamente se aprovechó de la indefensión en que queda colocado el deudor durante la ejecución extrajudicial para retener sumas sin justificación alguna, sabiendo que la consumidora no tendría forma de oponerse, de cuestionar esos cargos ni siquiera de verificar su legitimidad durante el procedimiento unilateral.

Esta conducta trasciende el mero incumplimiento contractual para configurar un verdadero abuso de posición dominante. El banco utiliza las facultades excepcionales que le confiere la ley no para satisfacer legítimamente su crédito —lo cual sería jurídicamente irreprochable— sino para apropiarse de fondos adicionales sin causa, confiando en que la asimetría del sistema tornará improbable el cuestionamiento posterior.

3. Negativa sistemática y obstinada a adoptar medidas simples de prevención de daños

Como quedó extensamente demostrado en el primer agravio de esta expresión, el banco tenía a su disposición una medida extraordinariamente simple, absolutamente gratuita, de implementación

inmediata y de eficacia preventiva total para evitar los daños derivados de la falta de transferencia registral del vehículo: no entregar el automotor al adjudicatario hasta que este acreditara fehacientemente haber inscripto el bien a su nombre en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor.

Esta medida no le hubiera generado al banco costo económico alguno. No requería inversiones en infraestructura, contratación de personal adicional, implementación de tecnologías complejas ni modificaciones sustanciales en sus procedimientos operativos. Se trataba simplemente de condicionar la entrega del bien —acto que de todas formas debía realizarse— a la acreditación previa de un trámite que el comprador ya estaba contractualmente obligado a cumplir.

Y sin embargo, a pesar de conocer perfectamente las consecuencias dañosas de su práctica —porque este no es el primer caso ni será el último en que un deudor ejecutado sufre perjuicios por continuar figurando como titular registral de un vehículo que ya no posee— el banco se mantiene férreamente, obstinadamente, sistemáticamente en una política empresarial que traslada todos los riesgos y costos de la falta de inscripción registral al consumidor ejecutado, sin que esa política le reporte beneficio económico alguno a la entidad.

Esta negativa obstinada a adoptar una solución que no le genera costo alguno, que no afecta sus legítimos intereses, que constituye la práctica habitual del mercado y que evitaría daños ciertos y previsibles a miles de consumidores, no puede explicarse sino como una indiferencia sistemática y deliberada hacia los derechos de los consumidores.

Y esa indiferencia deliberada, esa negativa consciente a modificar prácticas dañosas cuando la modificación no le generaría perjuicio alguno, es precisamente el tipo de conducta que los daños punitivos están destinados a sancionar y corregir. No se trata de sancionar el error, la negligencia involuntaria o el descuido puntual. Se trata de sancionar la política empresarial que, conociendo el daño que genera, contando con los medios simples para evitarlo y sin justificación económica o funcional alguna para mantenerla, persiste en ella por pura indiferencia hacia los derechos de quienes están en posición de debilidad.

4. Beneficio económico concreto obtenido mediante la conducta reprochable

Contrariamente a lo sostenido por el magistrado de primera instancia, quien afirmó que no constaba que el banco se hubiera beneficiado a través del incumplimiento, lo cierto es que la entidad bancaria sí obtuvo un beneficio económico concreto, cierto y mensurable a través de las prácticas cuestionadas en este proceso.

En primer lugar, retuvo indebidamente la suma de trece mil cien pesos (\$13.100) desde septiembre de 2014 hasta el presente, disponiendo libremente de esos fondos durante más de una década. Cualquier persona con conocimientos elementales de economía y finanzas comprende que la disponibilidad de capital ajeno durante tan prolongado período genera necesariamente un beneficio económico para quien lo retiene.

El banco pudo utilizar esos fondos en sus operaciones ordinarias, pudo obtener rendimientos financieros al colocarlos en el mercado, pudo emplearlos para otorgar nuevos créditos que generan intereses, pudo invertirlos en instrumentos que producen ganancias. Mientras tanto, mi mandante se vio privada de esos recursos que legítimamente le correspondían, sufriendo el costo de oportunidad de no poder disponer de ellos para sus propias necesidades.

En segundo lugar, el banco se ahorró todos los costos administrativos que habría debido asumir para cumplir adecuadamente con su obligación de rendir cuentas: el costo de tiempo del personal que debería haberse dedicado a preparar una rendición documentada, el costo de localizar y copiar las facturas y comprobantes correspondientes, el costo de organizar y sistematizar la información de modo que fuera comprensible para la deudora. Al optar por una rendición deficiente, genérica y carente de respaldo documental, el banco trasladó todos esos costos a mi mandante, quien debió iniciar un proceso judicial costoso y prolongado para obtener lo que debió habersele brindado espontáneamente.

En tercer lugar —y esto es quizás lo más relevante desde el punto de vista de la justificación de los daños punitivos— si consideramos que el Banco Santander Río S.A. maneja miles de ejecuciones prendarias anuales en todo el país y aplica este mismo criterio de retención de fondos sin respaldo documental en cada una de ellas, estamos ante una práctica que genera beneficios millonarios a costa de consumidores indefensos.

Imaginemos —y se trata de una estimación conservadora— que el banco realiza quinientas ejecuciones prendarias anuales. Imaginemos que en cada una de ellas retiene indebidamente un promedio de diez mil pesos en concepto de "gastos" sin documentar. Estamos hablando de cinco millones de pesos anuales que la entidad se apropiá sin causa legítima. Multipliquemos eso por los años durante los cuales esta práctica se viene aplicando y llegaremos a cifras verdaderamente escalofriantes.

Este es precisamente el tipo de conducta que los daños punitivos están destinados a desincentivar: aquellas prácticas que, aplicadas individualmente, generan daños relativamente pequeños que tornan económicamente irrazonable el litigio individual, pero que, aplicadas masivamente, producen beneficios millonarios al proveedor que las despliega. Si el único riesgo que enfrenta el banco es la eventual devolución —en los pocos casos en que el consumidor decide litigar— del monto indebidamente percibido, sin sanción adicional alguna, el cálculo económico racional lo llevará a mantener la práctica abusiva, porque los beneficios obtenidos en los miles de casos en que el consumidor no litiga superan ampliamente los costos de los pocos casos en que debe devolver lo percibido.

5. Repercusión social del caso: el daño que trasciende el caso individual

El último elemento que configura la gravedad excepcional que justifica la aplicación de daños punitivos es la repercusión social de la conducta cuestionada, es decir, su capacidad de generar un daño que trasciende el perjuicio individual sufrido por mi mandante para afectar a una multiplicidad indeterminada de consumidores sometidos a prácticas idénticas.

Este caso no es un episodio aislado. La Sra. María Laura Maciel no es una víctima solitaria de una práctica excepcional que el banco aplicó únicamente en su caso por circunstancias particulares. Es, por el contrario, una más entre miles de consumidores que sufren cotidianamente las consecuencias de políticas empresariales sistemáticas e institucionalizadas de aprovechamiento de posiciones dominantes, de traslación abusiva de riesgos y de indiferencia hacia los derechos consumeriles.

Las mismas prácticas cuestionadas en este proceso —retención de fondos sin respaldo documental, rendición de cuentas deficiente, entrega de vehículos sin verificación de inscripción regstral— se replican en miles de ejecuciones prendarias que se llevan a cabo anualmente en todo el país. Y en

cada uno de esos casos, un consumidor queda en situación de indefensión, sufre perjuicios evitables, se ve obligado a asumir costos y riesgos que no le corresponden.

La ausencia de sanción punitiva en casos como el presente envía un mensaje equivocado y peligroso al mercado: el mensaje de que estas conductas son toleradas por el sistema jurídico, de que el único riesgo que enfrentan los proveedores que las despliegan es la eventual devolución —en los pocos casos en que son demandados— de lo indebidamente percibido, de que no hay consecuencias adicionales por el aprovechamiento sistemático de posiciones dominantes.

Este mensaje de tolerancia genera un incentivo perverso para que los proveedores profesionales mantengan e incluso intensifiquen sus prácticas abusivas. Si la sanción es meramente restitutoria, si no hay consecuencia punitiva que opere como desincentivo efectivo, el cálculo económico racional llevará a las empresas a continuar con conductas que, aun cuando generen algunos litigios aislados, producen beneficios netos positivos cuando se consideran en su conjunto.

Los daños punitivos tienen precisamente la finalidad de corregir estas fallas sistémicas del mercado, de enviar un mensaje claro de que ciertas conductas no serán toleradas, de generar un desincentivo efectivo para prácticas abusivas que, por su carácter masivo, generan un daño social significativo que trasciende ampliamente el perjuicio individual sufrido en cada caso concreto.

B) Todos los requisitos legales para la procedencia de los daños punitivos están presentes en autos

El artículo 52 bis de la Ley 24.240, incorporado por la Ley 26.361, establece con claridad meridiana los presupuestos para la aplicación de la multa civil en favor del consumidor:

"Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicarle 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."

Analicemos uno por uno los requisitos que emergen de esta norma y verifiquemos su concurrencia en el caso de autos:

Primer requisito: Existencia de una relación de consumo

Este requisito ha sido expresamente reconocido por el propio magistrado de primera instancia en su sentencia. El a quo no solo admitió la existencia de una relación de consumo entre mi mandante y el banco demandado, sino que fundó buena parte de su decisión en la aplicación de los principios tutivos de la Ley de Defensa del Consumidor.

El vehículo adquirido mediante el crédito prendario fue destinado al uso personal y familiar de la Sra. Maciel. No formó parte de una actividad económica, comercial o profesional. No fue incorporado a un proceso productivo ni utilizado para la obtención de ganancias. Fue, lisa y llanamente, un bien de uso y consumo personal, lo que posiciona indudablemente a mi mandante como consumidora final en los términos del artículo 1º de la Ley 24.240.

Este primer requisito está, por tanto, plenamente satisfecho y no ha sido cuestionado por ninguna de las partes ni por el juzgador.

Segundo requisito: Incumplimiento de obligaciones legales o contractuales por parte del proveedor

Este requisito también se encuentra indudablemente presente en el caso de autos, y ha sido expresamente reconocido por la sentencia de primera instancia cuando calificó como "deficiente" la rendición de cuentas brindada por el banco.

El banco incumplió su obligación —calificada por la doctrina y jurisprudencia como irrenunciable e inherente al procedimiento de ejecución extrajudicial— de rendir cuentas de manera clara, detallada, completa y documentada. Incumplió su deber de información consagrado en el artículo 4º de la Ley de Defensa del Consumidor. Incumplió su deber de seguridad establecido en el artículo 5º de la misma ley al no adoptar las medidas necesarias para evitar daños previsibles a la consumidora. Incumplió su obligación de actuar de buena fe y con la diligencia profesional exigible a una entidad bancaria especializada.

El propio a quo reconoció estos incumplimientos al sostener que "la obligación de rendir cuentas del Banco Santander Río S.A. derivada de la ejecución extrajudicial del vehículo prendado ha sido

"cumplida deficientemente" y al condenar al banco a restituir los importes retenidos sin respaldo documental.

Por tanto, este segundo requisito está también plenamente acreditado en autos.

Tercer requisito: Gravedad del hecho

Este es el requisito cuya concurrencia el a quo negó, y es precisamente el error que justifica el presente agravio. Como he demostrado extensamente en los apartados anteriores, la gravedad excepcional de la conducta bancaria surge de:

- La retención indebida y prolongada de fondos sin respaldo documental
- El aprovechamiento deliberado de la asimetría del sistema de ejecución extrajudicial
- La negativa sistemática y obstinada a adoptar medidas simples de prevención de daños
- El beneficio económico concreto obtenido mediante la conducta reprochable
- La repercusión social del caso y su capacidad de generar daño masivo

La gravedad no debe medirse únicamente por la intensidad del sufrimiento individual en el caso concreto, sino fundamentalmente por el carácter sistemático de la conducta, por su potencial de réplica en miles de casos similares, por el aprovechamiento consciente de posiciones de dominio y por la indiferencia deliberada hacia los derechos de los consumidores.

Todos estos elementos están presentes en autos y configuran indubitablemente la gravedad excepcional que justifica la aplicación de daños punitivos.

Cuarto requisito: Finalidad disuasiva de la sanción

Los daños punitivos no tienen —o al menos no tienen primordialmente— una finalidad retributiva o punitiva en sentido estricto. No se trata de castigar al proveedor por la conducta desplegada en el pasado, sino de generar un incentivo para modificar conductas futuras.

La aplicación de la multa civil debe cumplir una función preventiva general: desincentivar que el proveedor sancionado —y otros proveedores que observan la sanción— mantengan o repliquen prácticas abusivas similares. Debe operar como un desincentivo efectivo que modifique el cálculo

económico que lleva a las empresas a mantener políticas empresariales dañosas para los consumidores.

En el caso de autos, esta finalidad disuasiva resulta absolutamente esencial. Como he señalado, las prácticas cuestionadas se replican en miles de casos. Si no hay sanción punitiva, si el único riesgo es la eventual devolución en los pocos casos en que el consumidor litiga, el incentivo para mantener la conducta abusiva permanece intacto.

La aplicación de daños punitivos en este caso no solo beneficiaría a mi mandante —quien recibiría una compensación adicional por el daño social que ha contribuido a evidenciar al litigar— sino que, fundamentalmente, protegería a miles de consumidores futuros al generar un desincentivo efectivo para que el banco modifique sus políticas empresariales.

Por todo ello, los cuatro requisitos que la norma establece para la procedencia de los daños punitivos están plenamente presentes en autos. La negativa del a quo a aplicar este instituto constituye un error de apreciación que debe ser corregido por V.E.

C) Parámetros para la cuantificación de los daños punitivos

El artículo 52 bis establece que la multa civil "se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso". La doctrina y jurisprudencia han precisado que, al momento de cuantificar los daños punitivos, deben ponderarse diversos factores que paso a analizar:

1. Gravedad del hecho

Como he demostrado extensamente, la gravedad en el caso de autos es elevada. No se trata de un incumplimiento aislado o de una negligencia puntual, sino de una práctica sistemática e institucionalizada que aprovecha deliberadamente la asimetría del sistema de ejecución extrajudicial para retener fondos sin causa y trasladar riesgos y daños a consumidores indefensos.

Esta gravedad debe reflejarse en una cuantificación significativa de la multa civil, suficiente para generar un impacto real en la política empresarial del banco.

2. Beneficio económico obtenido por el proveedor

El banco obtuvo un beneficio concreto mediante la retención indebida de \$13.100 durante más de una década. Pero más relevante aún es el beneficio agregado que obtiene mediante la aplicación de esta misma práctica en miles de casos anuales.

La multa debe ser suficiente para que el banco comprenda que el beneficio económico de mantener prácticas abusivas es inferior al costo de ser sancionado cuando esas prácticas son cuestionadas judicialmente.

3. Repercusión social de la conducta

La conducta cuestionada afecta a la totalidad de consumidores sometidos a ejecuciones prendarias extrajudiciales en todo el país. Su repercusión social es, por tanto, significativa y debe ser considerada al momento de graduar la sanción.

Una multa baja, meramente simbólica, no cumpliría la función preventiva general que justifica la existencia del instituto. Es necesaria una sanción de entidad suficiente para enviar un mensaje claro al mercado.

4. Efectos disuasivos de la medida

La cuantificación debe ser tal que genere un desincentivo efectivo para la continuidad de la práctica abusiva. Si la multa es inferior al beneficio que el banco obtiene mediante la conducta cuestionada —considerado en términos agregados, no solo en el caso individual— el efecto disuasivo será nulo y la sanción habrá fracasado en su objetivo.

Es necesario que la multa sea de magnitud suficiente para que el banco considere que le resulta más conveniente modificar sus procedimientos y adoptar las medidas de prevención de daños que debió haber implementado desde el inicio, que mantener la práctica abusiva y asumir el riesgo de ser sancionado.

5. Posición en el mercado y capacidad económica del sancionado

El Banco Santander Río S.A. es una entidad financiera de primer nivel, con presencia en todo el territorio nacional, con un patrimonio de miles de millones de pesos y con una capacidad económica significativa.

Una multa que podría resultar gravosa para un pequeño comerciante o un proveedor de servicios con recursos limitados, puede resultar irrisoria y carente de todo efecto disuasivo cuando se aplica a una entidad bancaria de esta envergadura.

La cuantificación debe considerar la capacidad económica del sancionado para asegurar que la multa tenga un impacto real y no se convierta en un mero costo operativo irrelevante dentro de la estructura financiera del banco.

6. Ausencia de conductas correctivas posteriores

Un factor que debe agravar la sanción es que el banco no ha adoptado medida correctiva alguna. No ha modificado sus procedimientos, no ha implementado sistemas de verificación de inscripciones registrales, no ha mejorado sus procesos de rendición de cuentas. Mantiene hasta el día de hoy las mismas prácticas cuestionadas en este proceso.

Esta obstinación en mantener conductas reprochadas judicialmente debe ser considerada como un agravante al momento de cuantificar la multa.

Ponderación conjunta de los factores y cuantificación propuesta

Considerando la totalidad de los factores analizados, estimo razonable y ajustado a derecho fijar los daños punitivos en el veinte por ciento (20%) del monto total de la condena principal.

Esta cuantificación resulta:

- Suficiente para generar un efecto disuasivo real en la política empresarial del banco
- Proporcionada a la gravedad de la conducta desplegada y a la capacidad económica del sancionado
- Moderada en comparación con los parámetros aplicados por la jurisprudencia en casos de gravedad similar

- No confiscatoria, respetando así los límites constitucionales que pesan sobre cualquier sanción patrimonial

D) La naturaleza y finalidad de los daños punitivos: una herramienta de corrección del mercado

Es importante precisar, para evitar confusiones conceptuales que podrían haber incidido en el error del a quo, que los daños punitivos no constituyen una pena en sentido técnico-jurídico estricto, sujeta a las garantías y limitaciones del derecho penal. Son, por el contrario, una herramienta de derecho privado destinada a corregir fallas del mercado y a restablecer el equilibrio en las relaciones de consumo.

La finalidad de los daños punitivos, según ha destacado reiteradamente la doctrina más autorizada, es múltiple pero esencialmente preventiva y correctiva:

Función de desincentivo de conductas abusivas: Los daños punitivos buscan modificar el cálculo económico que lleva a los proveedores profesionales a mantener prácticas dañosas para los consumidores. Cuando el único riesgo es la eventual restitución de lo indebidamente percibido, muchas empresas optarán racionalmente por mantener conductas que, aun generando algunos litigios, producen beneficios netos positivos en términos agregados. La multa civil modifica ese cálculo haciendo que la conducta abusiva resulte económicamente inconveniente.

Función de restablecimiento del equilibrio en las relaciones de consumo: Los daños punitivos operan como un mecanismo de reequilibrio de poder entre proveedores profesionales y consumidores. Compensan la asimetría estructural que caracteriza a estas relaciones y que torna insuficientes los mecanismos tradicionales de responsabilidad civil meramente restitutoria.

Función de generación de incentivos para el cumplimiento de buenas prácticas: Al sancionar las malas prácticas empresariales, los daños punitivos generan simultáneamente un incentivo positivo para que los proveedores adopten políticas de respeto a los derechos de los consumidores, implementen sistemas de control de calidad, mejoren sus procedimientos de atención al cliente y, en definitiva, compitan en el mercado sobre la base de la calidad y la confiabilidad, no sobre la base del aprovechamiento de posiciones dominantes.

Función de compensación del daño social difuso: Cada caso individual de abuso a un consumidor genera, además del daño particular a la víctima, un daño social difuso: deteriora la confianza en el mercado, aumenta los costos de transacción para todos los consumidores, desincentiva el comercio y genera externalidades negativas que afectan al conjunto de la sociedad. Los daños punitivos, al ser percibidos por el consumidor que litigó, operan como una compensación por ese daño social que el litigante contribuyó a evidenciar y que beneficia indirectamente a todos los demás consumidores.

Al rechazar la aplicación de daños punitivos, la sentencia apelada priva al instituto de toda su eficacia disuasiva y lo convierte en letra muerta. Envía un mensaje equivocado y peligroso al mercado: las entidades financieras pueden aprovecharse sistemáticamente de los consumidores mediante prácticas institucionalizadas de retención de fondos sin causa, rendiciones de cuentas deficientes, omisión de medidas de prevención de daños y traslación abusiva de riesgos, sin temer consecuencia alguna más allá de la eventual devolución —en los pocos casos en que son demandadas— de lo indebidamente percibido.

Esta interpretación desnaturaliza completamente el instituto de los daños punitivos y lo priva de su razón de ser. Contradice la voluntad del legislador que, al incorporar el artículo 52 bis a la Ley de Defensa del Consumidor, buscó precisamente dotar al ordenamiento jurídico de una herramienta efectiva para desincentivar prácticas abusivas masivas que, por generar daños individuales relativamente pequeños, no eran adecuadamente disuadidas por los mecanismos tradicionales de responsabilidad civil.

Por todo ello, solicito respetuosamente a V.E. que revoque el aspecto de la sentencia apelada que rechazó la aplicación de daños punitivos y condene al Banco Santander Río S.A. al pago de una multa civil en favor de mi mandante en la cuantía que este superior tribunal estime ajustada a derecho.

TERCER AGRAVIO: INDEBIDA LIMITACIÓN DEL DAÑO MORAL - OMISIÓN DE CONSIDERAR EL VERDADERO PERJUICIO SUFRIDO

El tercer error fundamental de la sentencia apelada, íntimamente vinculado con los dos agravios precedentes y particularmente con la errónea exoneración de responsabilidad del banco respecto de la transferencia registral, consiste en haber limitado indebidamente el daño moral reconocido a mi mandante, fijándolo en la suma de doscientos mil pesos (\$200.000), monto manifiestamente insuficiente e irrazonable que contradice el principio de reparación integral del daño y que revela una incomprendión profunda tanto de la naturaleza del perjuicio sufrido como de la extensión temporal y la gravedad de sus consecuencias.

A) El error de apreciación del a quo: reducir el daño al mero incumplimiento informativo

El magistrado de primera instancia, al momento de valorar el daño moral sufrido por mi mandante, redujo el perjuicio indemnizable exclusivamente a lo que denominó "la frustración de su expectativa en acceder a una adecuada rendición de cuentas" y a "la falta de respuestas y los obstáculos que la obligada le presentó para resolver la cuestión", calificando estos hechos como un "inexplicable destrato" que generó "una obvia minoración en su subjetividad".

Esta caracterización del daño, si bien no es incorrecta en lo que afirma, resulta gravemente incompleta y reduccionista en lo que omite. El a quo construyó su valoración del daño moral sobre la base de un aspecto secundario y accesorio del perjuicio —el deficiente cumplimiento del deber de información— desatendiendo por completo el núcleo central y más grave del daño sufrido: **la permanencia de la Sra. Maciel durante años como titular registral de un vehículo que ya no poseía, que había sido rematado en ejecución prendaria y que se encontraba en manos de un tercero desconocido.**

Esta omisión no es menor ni puede ser considerada como un mero énfasis diferente en la valoración de los hechos. Constituye un error jurídico sustancial que condujo a una cuantificación manifiestamente insuficiente del resarcimiento, privando a mi mandante de la reparación integral a la que tiene derecho constitucional y legalmente.

El verdadero daño moral sufrido por la Sra. Maciel no se agota —ni siquiera principalmente se configura— en la molestia o el disgusto que pudo haberle generado la deficiente rendición de cuentas o la falta de respuestas del banco. Estos aspectos, sin duda reprochables y generadores de

afectación, constituyen manifestaciones externas o consecuencias secundarias de un perjuicio mucho más profundo, duradero y grave: **la situación de incertidumbre jurídica permanente, de riesgo patrimonial continuo y de exposición a responsabilidades ajenas** en que quedó colocada durante años por la negligencia del banco en no garantizar su desvinculación registral del vehículo ejecutado.

B) El deber del banco de garantizar la conclusión integral de la ejecución prendaria

Para comprender adecuadamente la extensión del daño moral sufrido por mi mandante, resulta imprescindible precisar cuál es el alcance de las obligaciones que pesan sobre la entidad bancaria que ejecuta extrajudicialmente una prenda en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 39 de la Ley de Prenda con Registro.

La ejecución prendaria extrajudicial no constituye un beneficio gratuito ni una prerrogativa caprichosa otorgada por el legislador a las entidades financieras. Es una facultad excepcional, una excepción al principio general de que nadie puede hacerse justicia por mano propia, que solo se justifica en la medida en que quien la ejerce asuma correlativamente responsabilidades agravadas y deberes de diligencia intensificados.

Entre esos deberes se encuentra, ineludiblemente, el de **garantizar que la ejecución se complete íntegramente**, no solo en lo que respecta a la satisfacción del crédito del acreedor —lo cual evidentemente le interesa al banco y se apresura a asegurar— sino también en lo que concierne a la liberación efectiva y completa del deudor respecto del bien ejecutado.

La ejecución prendaria extrajudicial no puede considerarse jurídicamente concluida con la mera subasta del bien y la percepción del producido por parte del acreedor. Ello constituiría una visión parcial, sesgada y favorable únicamente a los intereses del ejecutante, que desatiende por completo la situación del ejecutado y las consecuencias que para este derivan del procedimiento unilateral al que ha sido sometido.

La ejecución solo se encuentra **jurídicamente concluida** cuando el consumidor ejecutado queda efectivamente liberado del bien, tanto en su dimensión posesoria como en su dimensión registral. Solo en ese momento puede afirmarse que la garantía ha sido ejecutada de manera completa, que el

deudor ha satisfecho su obligación mediante la pérdida del bien prendado y que el procedimiento ha llegado a su fin sin dejar secuelas perjudiciales para ninguna de las partes.

Este deber del acreedor ejecutante de garantizar la desvinculación registral del deudor no surge de una norma específica que lo establezca expresamente —aunque, como he demostrado en el primer agravio, sí existen normas que imponen la inscripción registral como requisito constitutivo de la transmisión del dominio—, sino que emerge de los principios generales que informan el derecho de las obligaciones, la teoría de la responsabilidad civil y, muy especialmente, el régimen tuitivo consumeril.

El deber de seguridad consagrado en el artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor no se satisface con la mera abstención de causar daños durante la prestación del servicio. Comprende también la obligación positiva de adoptar todas las medidas razonables para evitar que, como consecuencia de la forma en que el servicio se presta, se generen riesgos o daños posteriores al consumidor.

En el caso de la ejecución prendaria extrajudicial de un automotor, el servicio financiero prestado por el banco no culmina con la subasta del bien y la percepción del producido. Comprende también —necesariamente— la garantía de que el consumidor ejecutado no quedará expuesto indefinidamente a las consecuencias dañosas de continuar figurando como titular registral de un bien que ya no posee.

El principio de buena fe objetiva, rector de todo el ordenamiento jurídico argentino, impone a las partes de cualquier relación jurídica el deber de obrar de modo tal que no se generen daños innecesarios a la contraparte. Este deber se intensifica en las relaciones de consumo, donde la asimetría estructural entre proveedor y consumidor exige una especial atención a los deberes de cooperación, prevención y solidaridad.

El banco, al ejecutar extrajudicialmente el vehículo prendado, al organizar y llevar a cabo la subasta, al elegir al comprador adjudicatario mediante el mecanismo de la puja y al hacer entrega material del bien a ese comprador, asumió la responsabilidad —quisiera o no, la aceptara expresamente o no— de asegurar que ese procedimiento unilateral que él mismo diseñó, controló y

ejecutó no dejara como secuela la permanencia indefinida de mi mandante como titular registral del automotor.

No puede el banco pretender ahora que esa responsabilidad no existe, que su obligación se agotó con percibir el precio de la subasta, que lo que ocurra posteriormente con la inscripción registral es asunto exclusivo del comprador y del vendedor originario. Esta postura constituye una violación flagrante del deber de buena fe y una negación del carácter integral que debe tener toda ejecución de garantías.

C) El daño moral derivado de la permanencia registral indebida: un perjuicio autónomo y grave

La sentencia de primera instancia reconoció expresamente que el banco incumplió su obligación de rendir cuentas adecuadamente, que retuvo fondos sin respaldo documental y que omitió adoptar las medidas necesarias para garantizar la transferencia registral del vehículo. Sin embargo, al momento de cuantificar el daño moral, el a quo no extrajo las consecuencias lógicas y necesarias de esos incumplimientos reconocidos.

Quedó acreditado en autos —y no fue controvertido por ninguna de las partes— que como consecuencia directa de la falta de transferencia registral del vehículo, mi mandante:

Continuó recibiendo intimaciones de pago de patentes correspondientes a un vehículo que ya no poseía, que había sido rematado años atrás y que se encontraba en manos de un tercero desconocido. Cada una de esas intimaciones generó angustia, incertidumbre y la necesidad de realizar gestiones para intentar explicar una situación que no debería haber existido.

Fue objeto de notificaciones de multas e infracciones de tránsito cometidas por el tercero poseedor del vehículo. Infracciones que ella no cometió, de las que no tuvo participación alguna, pero por las cuales aparecía como responsable ante las autoridades administrativas en virtud de su condición de titular registral.

Sufrió afectación en su calificación crediticia y en las bases de datos de información financiera, no solo por la deuda prendaria originaria —que fue cancelada con el producido de la

subasta— sino también por las deudas tributarias y administrativas que se fueron acumulando sobre un vehículo del cual ya no era poseedora.

Quedó expuesta a un riesgo patrimonial continuo y permanente derivado de la posibilidad de que el vehículo fuera utilizado para la comisión de delitos, de que ocasionara accidentes con daños a terceros, de que generara responsabilidades civiles, penales o administrativas que recayeran sobre quien figura como titular registral.

Padeció una situación de incertidumbre jurídica prolongada sin saber cuándo ni cómo cesaría su condición de titular registral, sin poder acreditar definitivamente la cancelación de su deuda, sin poder demostrar que el vehículo ya no le pertenecía, sumida en una indefinición que se prolongó durante años y que solo pudo comenzar a resolverse mediante la interposición de la presente demanda judicial.

Este conjunto de circunstancias configura un **daño moral autónomo, específico y de especial gravedad** que trasciende ampliamente las meras molestias o disgustos que pudo haber generado la deficiente rendición de cuentas. No estamos hablando de una frustración momentánea de expectativas o de un destrato puntual que generó una aflicción pasajera. Estamos hablando de una **afectación existencial prolongada en el tiempo**, de una alteración sustancial en las condiciones de vida de mi mandante, de una fuente permanente de angustia, preocupación e inseguridad que se mantuvo durante años.

La doctrina más autorizada ha señalado que en materia de relaciones de consumo, el daño moral no puede limitarse a las concepciones tradicionales que lo reducían exclusivamente a padecimientos espirituales, aflicción psíquica o sufrimiento emocional en sentido estricto. En el ámbito consumeril, el daño moral comprende también **la afectación existencial del consumidor**, entendida como aquella lesión que altera sustancialmente sus condiciones de vida, que genera incertidumbre prolongada sobre aspectos relevantes de su situación jurídica o patrimonial, que lo expone a riesgos continuos o que interfiere significativamente con el desarrollo normal de su proyecto de vida.

La Sra. Maciel no pudo, durante años, tener la certeza y tranquilidad de que había cumplido íntegramente con su obligación prendaria y quedado completamente liberada. No pudo acreditar definitivamente la cancelación de su deuda. No pudo demostrar ante las autoridades administrativas

y tributarias que el vehículo ya no era suyo. No pudo evitar que se le atribuyeran infracciones cometidas por terceros. No pudo liberarse del riesgo de ser perseguida patrimonialmente por responsabilidades derivadas del uso de un bien ajeno.

Cada intimación recibida, cada multa notificada, cada consulta a las bases de datos crediticias que arrojaba información negativa, cada gestión administrativa frustrada para intentar explicar una situación que no debería haber existido, representó un nuevo episodio de angustia, una renovada confirmación de que el problema persistía, una reiterada demostración de que el banco había omitido adoptar las medidas necesarias para garantizar su efectiva liberación.

Esta sucesión de episodios dañosos, esta persistencia en el tiempo de una situación irregular, esta imposibilidad de lograr el cierre definitivo de una etapa que debería haber concluido con la subasta del vehículo, generó en mi mandante un estado de **ansiedad crónica, de inseguridad permanente y de impotencia frustrante** que indudablemente constituye un daño moral de entidad significativa, muy superior al que el a quo apreció en su sentencia.

D) El daño moral en las relaciones de consumo: más allá de las meras molestias

El magistrado de primera instancia citó correctamente la doctrina de la Excma. Cámara Departamental que señala que "el carácter restrictivo asignado a la reparación del daño moral en materia contractual, tendía esencialmente a excluir de este ámbito a las pretensiones insustanciales, basadas en las simples molestias que pudiera ocasionar el incumplimiento de un contrato".

Sin embargo, el a quo no extrajo de esa doctrina la consecuencia lógica que ella misma establece: que cuando el incumplimiento contractual genera consecuencias que trascienden las simples molestias, cuando produce afectaciones de entidad significativa en la subjetividad o en las condiciones de vida del acreedor, el daño moral **sí es indemnizable** incluso en el ámbito contractual, y con mayor razón aún en el ámbito de las relaciones de consumo donde rige un criterio más flexible y tuitivo.

El propio precedente citado por el a quo continúa señalando que "una interpretación armónica de los arts. 1738 y 1740 del CCCN en diálogo de fuentes con la Ley 24.240 y sus modificaciones, permite

morigerar la aplicación restrictiva del daño moral en materia contractual cuando se trata de relaciones de consumo, aplicando un criterio más flexible".

Este criterio más flexible, propio del derecho del consumo, reconoce que las relaciones de consumo tienen características particulares que justifican un tratamiento diferenciado del daño moral. La asimetría estructural entre proveedor y consumidor, la profesionalidad del primero frente a la vulnerabilidad del segundo, la relevancia existencial que muchos bienes y servicios de consumo tienen en la vida de las personas, y la función preventiva que debe cumplir la responsabilidad civil en este ámbito, tornan necesario ampliar el concepto de daño moral indemnizable más allá de las concepciones restrictivas propias del derecho común.

En el caso de autos, no estamos ante "simples molestias" generadas por el incumplimiento contractual. Estamos ante una **alteración sustancial y prolongada** de las condiciones de vida de mi mandante, ante una fuente permanente de angustia e incertidumbre, ante una exposición continua a riesgos patrimoniales y responsabilidades ajenas, ante una imposibilidad de cerrar definitivamente un capítulo de su vida que debería haber concluido con la ejecución de la garantía.

La diferencia entre "molestias" y "daño moral indemnizable" no es meramente cuantitativa sino esencialmente cualitativa. Las molestias son inconvenientes pasajeros, disgustos momentáneos, incomodidades que se sufren y se superan sin dejar huella duradera. El daño moral, en cambio, implica una afectación que perdura, que altera las condiciones existenciales, que genera consecuencias que se proyectan en el tiempo.

Y en el presente caso, la afectación sufrida por mi mandante indudablemente pertenece a esta segunda categoría. No se trata de que le molestó no recibir una rendición de cuentas documentada. Se trata de que durante años vivió con la angustia de continuar figurando como titular de un vehículo ajeno, con el temor de ser perseguida por deudas que no había generado, con la impotencia de no poder acreditar una situación que era real pero que no se reflejaba en los registros oficiales.

E) El daño moral in re ipsa: no es necesario probar el rechazo de créditos

El a quo señaló expresamente en su sentencia que "no se ha constatado un daño cierto causado por tal inclusión" en las bases de datos crediticias, agregando que "en la demanda no sólo no se dijo

cuál fue el crédito que la actora gestionó y no pudo obtener con motivo de aparecer en el informe de Veraz y no ha narrado ni probado hecho alguno que justificara un resarcimiento puntual por tal concepto".

Este razonamiento, con el debido respeto, revela una incomprendión de la naturaleza del daño moral derivado de la indebida permanencia en registros de información crediticia y, más ampliamente, de la situación de exposición a responsabilidades por un bien ajeno.

El daño moral emergente de estas circunstancias no requiere, para su procedencia, la acreditación de un perjuicio patrimonial concreto como podría ser el rechazo de una solicitud de crédito específica. Se trata de un **daño moral in re ipsa**, es decir, un daño que surge de la naturaleza misma del hecho y que se presume por el solo acaecimiento de las circunstancias que lo generan.

La jurisprudencia de nuestros más altos tribunales ha sido contundente en reconocer que la indebida inclusión o permanencia en registros de deudores, bases de datos crediticias o sistemas de información financiera genera per se un daño moral indemnizable, sin necesidad de que el damnificado acredite haber sufrido perjuicios patrimoniales concretos derivados de esa situación.

Y si ello es así tratándose de la mera inclusión en bases de datos por deudas que efectivamente existieron pero que ya fueron canceladas, con mayor razón aún debe reconocerse el daño moral cuando —como en el caso de autos— la permanencia en registros negativos se combina con la continuidad como titular registral de un vehículo ajeno, con la acumulación de deudas tributarias por un bien que no se posee, con la notificación de multas por infracciones cometidas por terceros y con la exposición continua a riesgos de responsabilidad civil, penal y administrativa.

La sola circunstancia de continuar figurando como titular registral de un automotor que ya fue rematado, que se encuentra en poder de un tercero desconocido, que puede estar generando deudas, que puede ser utilizado para cometer infracciones o delitos, que puede ocasionar accidentes con daños a terceros, genera en cualquier persona un estado de **ansiedad, preocupación e inseguridad** que indudablemente constituye daño moral indemnizable.

No es necesario que se haya concretado efectivamente una persecución patrimonial por responsabilidad civil derivada de un accidente, no es necesario que se haya iniciado una causa penal

por delitos cometidos con el vehículo, no es necesario que se haya trabado un embargo sobre bienes de mi mandante para cobrar deudas del automotor. El solo hecho de estar expuesta a estos riesgos durante años, de no poder liberarse definitivamente de esa exposición, de vivir con la incertidumbre de qué consecuencias pueden derivarse en cualquier momento de una situación registral que no se condice con la realidad, configura un daño moral cierto, actual y de entidad significativa.

La certeza del daño moral no se ve afectada por la circunstancia de que el riesgo patrimonial o penal al que estaba expuesta mi mandante no se haya concretado efectivamente en una persecución judicial. El daño no radica en la efectiva concreción de esas consecuencias adversas, sino en la **situación de exposición permanente** a esas consecuencias, en la imposibilidad de obtener certeza sobre la inexistencia de responsabilidades futuras, en la angustia de saber que en cualquier momento puede recibir una intimación, una demanda, un reclamo, una imputación, derivados de hechos absolutamente ajenos a su esfera de actuación.

F) La cuantificación del daño moral es manifiestamente insuficiente

Aun cuando el a quo reconoció la procedencia del daño moral —lo cual merece ser valorado positivamente— la cuantificación efectuada resulta **manifiestamente insuficiente, desproporcionada e irrazonable** si se la pondera en relación con la verdadera entidad del perjuicio sufrido.

La suma de doscientos mil pesos (\$200.000) establecida en la sentencia como resarcimiento por daño moral puede resultar adecuada para compensar molestias menores, disgustos pasajeros o afectaciones de escasa entidad temporal. Pero resulta absolutamente inadecuada, exigua e insuficiente para reparar un daño que se prolongó durante años, que generó consecuencias múltiples y reiteradas, que expuso a mi mandante a riesgos patrimoniales y personales significativos y que alteró sustancialmente sus condiciones de vida durante un período prolongado.

Para dimensionar adecuadamente la insuficiencia de esta cuantificación, corresponde ponderar:

La duración temporal del daño: No se trató de una afectación momentánea sino de una situación que se prolongó desde septiembre de 2014 —fecha de la subasta— hasta el presente. Más de diez años de permanencia indebida como titular registral, más de diez años de exposición a riesgos y

responsabilidades ajenas, más de diez años de imposibilidad de cerrar definitivamente esta etapa de su vida.

La multiplicidad de manifestaciones del daño: No fue un episodio aislado de angustia sino una sucesión continua de situaciones dañosas: intimaciones por patentes, notificaciones de multas, afectación crediticia, exposición a responsabilidades, gestiones administrativas frustradas, incertidumbre permanente.

La intensidad de la afectación: La angustia generada por continuar figurando como titular de un vehículo ajeno, con todos los riesgos que ello conlleva, no puede ser minimizada ni comparada con las simples molestias que genera un incumplimiento contractual ordinario.

La evitabilidad del daño: El perjuicio fue absolutamente evitable mediante una simple medida que no le generaba costo alguno al banco. Esta circunstancia agrava la afectación moral sufrida, pues mi mandante tuvo que padecer durante años las consecuencias de una negligencia que pudo haber sido prevenida con un gesto mínimo de diligencia.

La conducta posterior del banco: La negativa sistemática a resolver el problema, la ausencia de cooperación para regularizar la situación registral, la necesidad de acudir a la vía judicial para obtener lo que debió haberse resuelto espontáneamente, intensificaron el daño moral sufrido.

Considerando la totalidad de estos factores, la suma establecida por el a quo resulta irrisoria y contradice el principio de reparación integral del daño consagrado en el artículo 1740 del Código Civil y Comercial.

La doctrina ha señalado reiteradamente que la indemnización del daño moral debe ser suficiente para compensar razonablemente la afectación sufrida, sin que ello implique enriquecimiento injustificado del damnificado pero tampoco empobrecimiento o insatisfacción de su derecho a ser reparado integralmente.

En el caso de autos, una indemnización de doscientos mil pesos para compensar más de diez años de angustia, incertidumbre, exposición a riesgos y afectación existencial resulta manifiestamente insuficiente y debe ser elevada sustancialmente por V.E.

G) La íntima vinculación entre este agravio y la responsabilidad por la no transferencia

Este tercer agravio se encuentra **íntimamente vinculado** con el primer agravio de esta expresión. Si V.E., como respetuosamente solicito, revoca el aspecto de la sentencia que eximió de responsabilidad al banco respecto de la transferencia registral y establece que el Banco Santander Río S.A. debe responder solidariamente con el comprador por el cumplimiento de esa obligación, ello necesariamente debe tener consecuencias en la cuantificación del daño moral.

Porque si el banco es responsable de garantizar la transferencia registral —como debe serlo según los fundamentos expuestos en el primer agravio— entonces también debe responder por **todos los daños y perjuicios derivados del incumplimiento** de esa obligación.

Y entre esos daños se encuentra, indubitablemente, el daño moral generado por la prolongada permanencia de mi mandante como titular registral del vehículo, con todas las consecuencias angustiantes, riesgosas e inciertas que ello conllevó.

No puede el banco eximirse de responsabilidad por la no transferencia y simultáneamente quedar liberado de indemnizar los daños morales derivados de esa misma omisión. Ello implicaría una contradicción lógica y jurídica inadmisible.

Si —como corresponde— se establece la responsabilidad del banco por no haber garantizado la transferencia registral del vehículo, ello debe conducir necesariamente a un incremento sustancial en la cuantificación del daño moral, pues todos los perjuicios que mi mandante sufrió por continuar figurando como titular registral son consecuencia directa e inmediata de esa omisión negligente del banco.

H) Petición concreta respecto de este agravio

Por todo lo expuesto, solicito respetuosamente a V.E. que revoque la sentencia apelada en cuanto limitó indebidamente el daño moral reconocido, y en su lugar establezca una indemnización sustancialmente superior que resulte adecuada a la verdadera entidad, duración y gravedad del perjuicio sufrido por mi mandante.

CUARTO AGRAVIO: ERROR GRAVE AL LIMITAR LA RESTITUCIÓN AL EXCEDENTE DEL REMATE EN LUGAR DE ORDENAR LA DEVOLUCIÓN ÍNTEGA DE TODOS LOS GASTOS CARENTES DE RESPALDO DOCUMENTAL

El cuarto error fundamental de la sentencia apelada consiste en haber limitado indebidamente la condena restitutoria a la suma de \$878.953,62 (actualización del excedente de \$6.400), cuando lo jurídicamente correcto era ordenar la restitución de la **totalidad de los importes** que el banco pretendió imputar en concepto de gastos de secuestro, traslado y honorarios, esto es, la suma completa de **\$13.100**, toda vez que ninguno de esos conceptos fue respaldado documentalmente de manera válida.

A) La contradicción interna de la sentencia: reconoce que no hay prueba pero solo restituye parcialmente

El magistrado de primera instancia incurrió en una contradicción lógica y jurídica que salta a la vista con solo leer detenidamente los considerandos de su sentencia. Por un lado, el a quo reconoció expresamente y sin ambigüedades que:

- La rendición de cuentas del banco fue "**cumplida deficientemente**"
- El banco "**no ha aportado las facturas y comprobantes de los gastos**" en que alega haber incurrido
- La factura presentada tardíamente por el Dr. Tedín mediante oficio judicial "**carece de todo valor probatorio**" por múltiples deficiencias
- Esa factura es "**prácticamente ilegible**", carece de firma del destinatario, omite identificar el vehículo, no especifica condiciones de pago
- Respecto de los honorarios del Dr. Tedín (\$5.900) "**ni siquiera se ha acompañado la factura correspondiente**"
- La prueba informativa resulta "**ineficaz**" para tener por acreditados los gastos

- No se puede admitir "**una expresión unilateral del representante de una empresa con relación a una pieza cuyo hipotético original nunca se ha podido tener a la vista**"

Hasta aquí, el razonamiento del a quo es impecable. Reconoce con toda claridad que **ninguno** de los gastos invocados por el banco fue probado adecuadamente. Ninguno. Ni los gastos de secuestro, ni los gastos de traslado, ni los honorarios profesionales. La totalidad de los \$13.100 que el banco pretendió deducir del producido del remate carecen de respaldo documental válido.

Pero luego, inexplicablemente, el magistrado concluye que solo corresponde restituir \$6.400 —el excedente entre el producido del remate (\$66.000) y lo imputado a capital e intereses (\$59.600)— dejando sin cuestionar ni ordenar la devolución de los restantes \$6.700 que, según la carta documento del banco, mi mandante todavía "debería abonar" para cancelar honorarios y gastos.

Esta conclusión es **jurídicamente insostenible** y revela una contradicción interna inadmisible en el razonamiento judicial.

B) El error conceptual: confundir la mecánica contable con el fundamento jurídico de la restitución

El error del a quo radica en haber confundido dos cuestiones que son lógica y jurídicamente independientes:

Por un lado, la mecánica contable de cómo se distribuyó el producido del remate: \$66.000 de precio de venta, menos \$59.600 imputados a capital e intereses (que mi mandante consintió), igual a \$6.400 de excedente que el banco retuvo para aplicar parcialmente a los gastos y honorarios invocados.

Por otro lado, el fundamento jurídico que habilita o no la retención de importes por gastos: la existencia de comprobantes válidos, facturas fehacientes, documentación respaldatoria que acredite que esos gastos realmente existieron, que fueron razonables en su cuantía y que fueron efectivamente erogados por quien los cobra.

El a quo centró su análisis en la primera cuestión —la mecánica contable— y olvidó por completo la segunda —el fundamento jurídico—. Razonó así: "el banco retuvo \$6.400 del excedente sin justificar documentalmente esos gastos, por lo tanto debe restituir esos \$6.400". Hasta ahí, correcto.

Pero el razonamiento debió continuar: "Y dado que **tampoco justificó documentalmente** los otros \$6.700 que pretende cobrarle a la actora según su carta documento, **también debe restituir esos \$6.700**". O mejor dicho: debe **abstenerse de cobrarlos**, debe **cancelar esa pretensión** y debe **declarar extinguida cualquier supuesta obligación** de mi mandante de abonar suma alguna en concepto de gastos y honorarios derivados de la subasta.

El hecho de que esos \$6.700 adicionales no hayan sido detraídos del producido del remate —porque el producido no alcanzaba— no significa que estén justificados, que sean legítimos o que el banco pueda pretender cobrarlos. Si carecen de respaldo documental —y el propio a quo reconoció que carecen— entonces son **tan indebidos, tan incausados y tan restituibles** como los primeros \$6.400.

C) Todos los gastos invocados carecen por igual de respaldo documental válido

Analicemos uno por uno los conceptos que el banco pretendió cobrar para evidenciar que **ninguno** de ellos fue probado adecuadamente:

1. Gastos de secuestro: \$4.000

El banco nunca aportó factura válida de este concepto. La única constancia que obra en autos es un documento digital de pésima calidad, presentado tardíamente mediante oficio dirigido al Dr. Tedín, que el propio a quo calificó como carente de valor probatorio por:

- No ser original ni fotocopia certificada
- Carecer de firma del destinatario
- Omitir completar casilleros esenciales
- No identificar el vehículo
- No especificar condiciones de pago
- No estar asentado en la contabilidad del banco según la pericia contable

Conclusión: Este gasto de \$4.000 **no está probado**. No existe constancia fehaciente de que haya sido realmente erogado, de que corresponda al vehículo de mi mandante, de que haya sido efectivamente pagado o de que su monto sea razonable.

2. Gastos de traslado: \$3.200

La misma factura inválida mencionada en el punto anterior pretendía acreditar también este concepto. Por las mismas razones allí expuestas, este gasto tampoco fue probado adecuadamente.

Pero hay más. El secuestro del vehículo se realizó en el domicilio de mi mandante en la calle Rivadavia 735 de San Nicolás, según consta en el acta de secuestro de fecha 19/8/2014. La causa judicial tramitaba ante el Juzgado Civil y Comercial N° 3 de San Nicolás. Es decir: el secuestro se practicó **en la misma ciudad** donde radicaba la causa.

¿Qué justifica entonces un gasto de traslado de \$3.200? ¿Traslado desde dónde hasta dónde? ¿Con qué medio de transporte? ¿Quién lo realizó? ¿Existe constancia fehaciente del servicio prestado y del precio cobrado?

Ninguna de estas preguntas encuentra respuesta en el expediente. El gasto de traslado no solo carece de factura válida, sino que además resulta **conceptualmente injustificado** dadas las circunstancias geográficas del secuestro.

Conclusión: Este gasto de \$3.200 **no está probado** y además resulta sospechosamente injustificado.

3. Honorarios profesionales: \$5.900

Respecto de este concepto, la situación probatoria es aún más grave. El propio a quo reconoció expresamente que "**ni siquiera se ha acompañado la factura correspondiente**".

No hay factura. No hay comprobante. No hay constancia de ningún tipo que acredite que el Dr. Tedín efectivamente cobró esa suma, que prestó servicios por ese monto, que mi mandante deba abonarla o que el banco la haya erogado.

Más aún: en su contestación de demanda, el banco sostuvo expresamente que esos honorarios "**nunca se cobraron**" (ver fs. 160/194). Si nunca se cobraron, ¿cómo pretende ahora el banco que mi mandante los abone? ¿Cómo puede deducirlos del producido del remate? ¿Con qué título

jurídico retiene fondos en concepto de honorarios que —según el propio banco— no fueron cobrados?

Conclusión: Este concepto de \$5.900 **no solo no está probado**, sino que además fue expresamente reconocido por el propio banco como no cobrado, lo que torna su imputación absolutamente incausada e ilegítima.

D) Si ningún gasto fue probado, todos deben ser restituidos

La lógica jurídica elemental impone una conclusión ineludible: **si ninguno de los gastos invocados fue probado adecuadamente, ninguno de ellos puede ser legítimamente cobrado.**

No existe fundamento jurídico alguno para distinguir entre:

- Los primeros \$6.400 que el banco retuvo del excedente del remate (que el a quo ordenó restituir)
- Los restantes \$6.700 que el banco pretende cobrar según su carta documento (que el a quo no ordenó restituir ni declaró inexigibles)

Ambas partidas corresponden a los mismos conceptos carentes de prueba: gastos de secuestro, gastos de traslado y honorarios profesionales. Si el juez reconoció que esos conceptos no fueron probados —y lo reconoció expresamente— entonces **todos** los importes imputados a esos conceptos deben ser restituidos o declarados inexigibles.

La circunstancia de que \$6.400 hayan sido efectivamente retenidos del producido del remate mientras que los otros \$6.700 quedaron como saldo pendiente de pago es una mera diferencia **contable** que no tiene relevancia jurídica alguna respecto del **fundamento** de la obligación restitutoria.

En ambos casos estamos ante **retenciones incausadas**, ante **cobros sin respaldo documental**, ante **imputaciones carentes de prueba**. Y en ambos casos la solución jurídica debe ser la misma: **restitución** de lo indebidamente percibido y **declaración de inexigibilidad** de lo indebidamente pretendido.

E) La carga de la prueba pesaba sobre el banco y no fue satisfecha

El banco demandado tenía la carga procesal de acreditar la existencia, legitimidad y cuantía de los gastos que pretendía cobrar. Esta carga surge de múltiples fundamentos convergentes:

Del principio general de carga de la prueba (art. 375 CPCC): Quien alega un hecho debe probarlo. El banco alegó haber incurrido en gastos por \$13.100. Debió probar ese hecho. No lo hizo.

De las cargas probatorias dinámicas en materia de consumo (art. 53 LDC): En las relaciones de consumo, corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. El banco tenía en su poder —o debió tener— las facturas, comprobantes y constancias de los gastos erogados. No los aportó.

Del deber de rendir cuentas documentalmente: Como se analizó extensamente en la sentencia apelada, la obligación de rendir cuentas no se satisface con una mera enumeración verbal de conceptos y montos, sino que requiere el respaldo documental que permita verificar la realidad de las erogaciones. El banco no cumplió con ese deber.

De su condición de profesional del crédito: Una entidad bancaria que realiza miles de ejecuciones prendarias anuales no puede alegar desorganización administrativa, pérdida de documentación o imposibilidad de aportar comprobantes. Tiene sistemas de archivo, personal especializado y obligaciones contables que le imponen conservar toda la documentación respaldatoria.

El banco no satisfizo ninguna de estas cargas probatorias. No aportó facturas válidas. No presentó comprobantes fehacientes. No acreditó la realidad de las erogaciones. No probó que los montos cobrados sean razonables. No demostró que los servicios facturados hayan sido efectivamente prestados.

Frente a este incumplimiento probatorio, la solución jurídica es clara e ineludible: **todos** los gastos invocados deben ser rechazados y **todas** las sumas cobradas o pretendidas en concepto de esos gastos deben ser restituidas o declaradas inexigibles.

F) La distinción entre "lo retenido" y "lo pendiente" carece de fundamento jurídico

El a quo parece haber razonado que solo corresponde restituir los \$6.400 que el banco efectivamente retuvo del producido del remate, pero no los otros \$6.700 que quedaron como saldo pendiente según la carta documento del banco.

Esta distinción carece de todo fundamento jurídico y genera consecuencias absurdas e inaceptables.

Supongamos —solo a título ilustrativo— que el vehículo se hubiera rematado por \$80.000 en lugar de \$66.000. En ese caso, deducidos los \$59.600 de capital e intereses, habrían quedado \$20.400 de excedente, suma más que suficiente para cubrir los \$13.100 de gastos invocados.

Bajo la lógica del a quo, en ese escenario el banco habría retenido los \$13.100 completos del producido del remate y —aplicando el mismo razonamiento de la sentencia— habría correspondido ordenar la restitución de los \$13.100 completos por no estar probados.

¿Puede la suerte de un reclamo restitutorio depender del precio casual que se obtuvo en la subasta?

¿Puede la legitimidad de un gasto variar según haya o no alcanzado el producido del remate para cubrirlo?

La respuesta solo puede ser negativa. Un gasto está probado o no está probado con independencia de si hubo fondos suficientes para pagarlos. Un cobro es legítimo o ilegítimo con independencia de si se concretó mediante retención o quedó como saldo pendiente.

Si los gastos carecen de respaldo documental —y el a quo reconoció que carecen— entonces son indebidos en su totalidad, no solo en la porción que casualmente pudo ser retenida del producido de la subasta.

G) Las consecuencias prácticas de la solución del a quo son inadmisibles

La solución adoptada por el magistrado de primera instancia genera consecuencias prácticas inadmisibles que revelan su error:

Consecuencia 1: Según la sentencia apelada, el banco debe restituir \$6.400 por gastos no probados, pero simultáneamente podría pretender cobrarle a mi mandante los otros \$6.700 en concepto de los mismos gastos igualmente no probados.

Esta consecuencia es absurda. Si el juez reconoció que los gastos no fueron probados, ¿cómo puede subsistir una supuesta obligación de mi mandante de abonarlos?

Consecuencia 2: Mi mandante quedaría expuesta a que el banco inicie una acción de cobro por los \$6.700 de saldo, obligándola a litigar nuevamente sobre los mismos conceptos que ya fueron objeto de debate en este proceso.

Esta consecuencia viola el principio de economía procesal y genera el riesgo de sentencias contradictorias.

Consecuencia 3: El banco podría continuar informando a mi mandante como deudora en las bases de datos crediticias por esos \$6.700, afectando su calificación crediticia sobre la base de una deuda que carece de causa legítima.

Esta consecuencia contradice la orden de rectificación en Veraz dispuesta en la propia sentencia.

Todas estas consecuencias revelan que la solución del a quo es incompleta, contradictoria e insatisfactoria. La única solución jurídicamente correcta y coherente es declarar que **la totalidad de los \$13.100** invocados en concepto de gastos y honorarios carecen de causa legítima y, por tanto:

- Los \$6.400 ya retenidos deben ser restituidos (lo cual el a quo correctamente dispuso)
- Los \$6.700 restantes deben ser declarados **inexigibles**
- Debe declararse que mi mandante **no adeuda suma alguna** al banco en concepto de gastos y honorarios derivados de la subasta
- Debe ordenarse al banco que **se abstenga de reclamar** esas sumas por cualquier vía

H) El enriquecimiento sin causa del banco

La solución adoptada por el a quo permite que el banco retenga o pretenda cobrar \$6.700 sin causa jurídica que lo justifique. Esto configura un **enriquecimiento sin causa** expresamente vedado por el ordenamiento jurídico.

El artículo 784 del Código Civil (aplicable *ratione temporis*) disponía: "*No hay obligación sin causa, es decir, sin que sea derivada de uno de los hechos, o de uno de los actos lícitos o ilícitos, de las relaciones de familia, o de las relaciones civiles.*"

Si el banco no probó la existencia de los gastos que invoca, entonces su pretensión de cobrar \$6.700 carece de causa. No hay hecho generador acreditado. No hay acto lícito que justifique el cobro. No hay relación jurídica que lo sustente.

Permitir que el banco retenga o cobre esas sumas implica convalidar un enriquecimiento patrimonial carente de toda justificación jurídica, en desmedro del patrimonio de la consumidora ejecutada.

El Código Civil y Comercial actual (aunque no aplicable *ratione temporis* a los hechos del caso, sí aplicable a la sentencia como norma procesal) es aún más claro en su artículo 1794: "*Toda persona que sin una causa lícita se enriquezca a expensas de otro, está obligada, en la medida de su beneficio, a resarcir el detrimento patrimonial del empobrecido.*"

Los \$6.700 que el banco pretende retener o cobrar constituyen precisamente un enriquecimiento sin causa lícita a expensas de mi mandante, que debe ser restituido o declarado inexigible.

I) Petición concreta respecto de este agravio

Por todo lo expuesto, solicito respetuosamente a V.E. que revoque la sentencia apelada en cuanto limitó la restitución al excedente de \$6.400 (actualizado a \$878.953,62) y en su lugar:

PRIMERO: Declare que la **totalidad** de los gastos invocados por el banco en concepto de gastos de secuestro (\$4.000), gastos de traslado (\$3.200) y honorarios profesionales (\$5.900) carecen de respaldo documental válido y, por tanto, son indebidos e incausados.

SEGUNDO: Condene al banco a restituir a mi mandante no solo los \$6.400 del excedente (ya correctamente dispuesto por el a quo) sino también a **declarar inexigible e incobrable** el saldo de \$6.700 que pretende cobrar según su carta documento.

TERCERO: Declare que mi mandante **no adeuda suma alguna** al Banco Santander Río S.A. en concepto de gastos y honorarios derivados de la subasta del vehículo dominio MSQ-336.

CUARTO: Ordene al banco que se **abstenga de reclamar** por cualquier vía (judicial, extrajudicial, informes crediticios, etc.) suma alguna en concepto de dichos gastos y honorarios, bajo apercibimiento de las sanciones que correspondan

V. PETITORIO

Por todo lo expuesto, y habiendo demostrado los graves errores jurídicos en que incurrió la sentencia de primera instancia, solicito respetuosamente a V.E. que:

PRIMERO: Se haga lugar al presente recurso de apelación **REVOCANDO** la sentencia de primera instancia en cuanto eximió indebidamente de responsabilidad al Banco Santander Río S.A. respecto de la transferencia registral del vehículo dominio MSQ-336, y en consecuencia se establezca la **responsabilidad solidaria** entre el Banco Santander Río S.A. y el Sr. Juan Gregorio Ricciotti para el cumplimiento íntegro de dicha obligación, la cual comprende: (i) la inscripción registral del automotor a nombre del adquirente; (ii) la cancelación de todas las deudas de patentes, impuestos municipales, provinciales y nacionales que se hayan devengado sobre el vehículo; y (iii) el pago de todas las multas e infracciones generadas, todo ello bajo apercibimiento de aplicar astreintes y de responder por los daños y perjuicios que el incumplimiento ocasione, con expreso derecho de repetición del banco contra el comprador por las sumas que eventualmente deba abonar.

SEGUNDO:

Se **REVOQUE** la sentencia de primera instancia en cuanto limitó indebidamente el resarcimiento por daño moral a la suma de doscientos mil pesos (\$200.000), y se **CONDENE AL BANCO SANTANDER RÍO S.A.** a abonar a mi mandante, en concepto de daño moral, una suma **sustancialmente superior** que V.E. estime ajustada a derecho, en virtud de la verdadera entidad, duración y gravedad del perjuicio sufrido como consecuencia directa de la conducta negligente del banco al no garantizar la transferencia registral del vehículo, lo que ocasionó que mi mandante

permaneciera durante más de diez años como titular registral de un automotor ajeno, expuesta a deudas tributarias, multas, intimaciones administrativas, afectación crediticia y riesgo de responsabilidad civil y penal por hechos de terceros, situación que generó angustia permanente, incertidumbre jurídica prolongada y afectación existencial de especial gravedad, todo lo cual es imputable exclusivamente a la omisión del Banco Santander Río S.A. de cumplir con su deber de diligencia profesional y su obligación de garantizar la conclusión integral de la ejecución prendaria extrajudicial.

Se **REVOQUE** asimismo la sentencia apelada en cuanto rechazó erróneamente la aplicación de daños punitivos, y se condene al Banco Santander Río S.A. al pago de una **multa civil a favor de mi mandante** en el porcentaje o monto que V.E. estime ajustado a derecho en función de la gravedad del hecho, el beneficio económico obtenido por el banco, la repercusión social de la conducta y la necesidad de generar un efecto disuasivo efectivo, conforme lo establecido por el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

TERCERO:

CUARTO: Se impongan las costas de ambas instancias a la demandada vencida, en virtud del principio objetivo de la derrota consagrado en el artículo 68 del Código Procesal Civil y Comercial.

Proveer de conformidad **SERÁ JUSTICIA.**