

Datos del Expediente

Carátula: FERNANDEZ LILIANA ESTER C/ BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO)

Fecha inicio: 26/12/2022 **N° de Receptoría:** LP - 55785 - 2022 **N° de Expediente:** LP - 55785 - 2022

Estado: En Letra

Pasos procesales:

Fecha: 13/10/2025 - Trámite: SENTENCIA DEFINITIVA - (FIRMADO)

[Anterior](#) 13/10/2025 13:04:45 - SENTENCIA DEFINITIVA [Siguiente](#)

REFERENCIAS

Funcionario Firmante 13/10/2025 13:04:45 - DI LUCA Guillermina Belen - JUEZA

-- NOTIFICACION ELECTRONICA

Fecha de Libramiento: 13/10/2025 13:04:36

Fecha de Notificación 13/10/2025 13:04:36

Notificado por DI LUCA GUILLERMINA

-- REGISTRACION ELECTRONICA

Año Registro Electrónico 2025

Código de Acceso Registro Electrónico C584D621

Fecha y Hora Registro 13/10/2025 13:04:46

Número Registro Electrónico 120

Prefijo Registro Electrónico RS

Registración Pública SI

Registrado por DI LUCA GUILLERMINA

Registro Electrónico REGISTRO DE SENTENCIAS

Texto del Proveído

----- Para copiar y pegar el texto seleccione desde aquí (sin incluir esta línea) -----

AUTOS: "FERNANDEZ LILIANA ESTER C/ BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO) - Expte. LP-55785-2022".

La Plata, DE OCTUBRE DE 2025.-

Y VISTO: La presente causa caratulada "**FERNANDEZ LILIANA ESTER C/ BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMP. CONTRACTUAL (EXC. ESTADO) - Expte. LP-55785-2022**", en trámite por ante este Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial 23 traída a despacho para dictar sentencia y de cuyas constancias.-

RESULTA:

l) Con fecha 23/8/2022 se presenta LILIANA ESTER FERNANDEZ, en ejercicio de sus propios derechos, con el patrocinio letrado del Abog. Marcelo Víctor Szelagowski (Tomo XXXVIII Folio 466 CALP), promoviendo acción de daños y perjuicios contra el Banco de la Provincia de Buenos Aires, derivados de las operaciones y otras transferencias realizadas el día 01/07/2022 en las

cuentas titularidad de la Sra. Liliana Ester Fernández en dicha institución, por tratarse de operatorias en las que no participó, ni dispuso voluntariamente y que tuvieron como causa un hecho ilícito.

Solicita se condene al Banco demandado a restituir a la Caja de ahorro en pesos N° 5096451052/6 los \$191,02 que poseía; a la Caja de ahorro en dólares N° 5096500987/1 los \$22.547,09 dólares que poseía; a la Caja de ahorro en pesos N° 5096536899/5 los \$730.539,13 que poseía; y a la Caja de ahorro en pesos N° 5096537559/2 los \$41.961,25 que también poseía la actora; una SUMA TOTAL de \$772,691.4 y US\$22.547,09.

Relata que en el mes de junio de 2022 la Sra. Liliana Ester Fernández, intentó comunicarse con el Banco BBVA – sucursal Bahía Blanca, a fin de informarse sobre el procedimiento para recuperar una escritura y cancelar una hipoteca ya abonada, sin necesidad de trasladarse desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debido a su estado de salud.

Continúa diciendo que luego de completar formularios de contacto en la página web del banco y recibir correos electrónicos confirmando la recepción de su consulta, el día 28 de junio de 2022 recibió mensajes desde una cuenta de WhatsApp que se identificaba como representante del BBVA Argentina, mediante la cual se le solicitó validar su identidad y proporcionar datos personales, entre ellos su usuario bancario y claves token del Banco de la Provincia de Buenos Aires, bajo el pretexto de gestionar el trámite de liberación de la escritura.

Manifiesta que tras negarse inicialmente a brindar información sensible, la Sra. Fernández fue persuadida de facilitar algunos datos y, mientras se desarrollaba la comunicación, advirtió que su usuario de homebanking había sido bloqueado, hecho que el interlocutor atribuyó a un procedimiento de validación. Agrega que minutos después, al notar irregularidades, la actora se comunicó con el Centro de Fraudes del Banco Provincia, donde se le informó que sus cuentas habían sido vaciadas y posteriormente bloqueadas.

Refiere que producto de este hecho la Sra. Fernández formuló la denuncia penal el 2 de julio de 2022 ante la Comisaría Vecinal 2B de la Ciudad de Buenos Aires, bajo la carátula “Estafas y otras defraudaciones”.

Pone de manifiesto que los días subsiguientes efectuó reclamos ante el Banco Provincia, tanto telefónicamente como de manera presencial en una sucursal de San Isidro, sin obtener respuesta satisfactoria, denunciando maltrato e indiferencia por parte del personal bancario.

Agrega que con fecha 27 de julio de 2022 advirtió que en su homebanking habían desaparecido los registros de transferencias y de cuentas destino vinculadas a los movimientos fraudulentos.

Finalmente relata que el 5 de agosto de 2022, el Banco Provincia le notificó por correo electrónico que no asumiría responsabilidad por los hechos denunciados, sosteniendo que las operaciones se realizaron con su usuario y claves personales, y atribuyendo la culpa exclusivamente a la clienta.

Sostiene que el Banco incumplió su deber de seguridad y custodia de los fondos, configurando una falla en el servicio, y que la entidad, en lugar de asumir su responsabilidad, culpabilizó a la víctima, pese a que el hecho se enmarca en una modalidad de fraude digital creciente que compromete la obligación de resguardo de las entidades financieras.

Solicita se imprima las reglas del proceso sumarísimo en virtud de las disposiciones de la Ley Nacional 24.240 y modif. (Ley de Defensa del Consumidor).-

A continuación funda en derecho, solicita medida cautelar autosatisfactiva, ofrece prueba y solicita se declare la nulidad de la venta en dólares efectuada el 01.07.22, y del dinero que fuera de las cajas de ahorro de la actora sustraído mediante transferencias producto del ilícito denunciado, imponiendo la sanción por daño punitivo con costas a la demandada.

II) Corrido que fuera el traslado sumario de la acción, con fecha 26 de octubre de 2020 se presenta la Dra. PAOLA ANDREA FRUTOS (Tomo L Folio 279 CALP), en su carácter de apoderada del Banco de la Provincia de Buenos Aires, con el patrocinio letrado de la Abog. María Soledad Berrueta (Tomo L Folio 61 CALP), a efectos de contestar demanda iniciada en su contra y a cuyo efecto realiza una negativa general y particular de todos los hechos, circunstancias y documentación acompañados en demanda.-

Da su versión de la realidad de los hechos y refiere que la actora formuló reclamo ante la entidad demandada con fecha 4 de julio de 2022, bajo el N° 14668160, manifestando haber sido contactada telefónicamente por motivos de seguridad y que no había compartido sus credenciales de acceso. Que el Banco, al analizar los registros lógicos del back office de BIP (Banca Internet Provincia), el log transaccional de las tarjetas de débito vinculadas a las cuentas de la actora y de los registros de CRM, se verificó que todas las transacciones detalladas precedentemente fueron realizadas con el “usuario BIP” vinculado al documento nacional de identidad de la Sra. Liliana Fernández. Que de dicho análisis surgió que los fondos en pesos provenían de la venta de dólares realizada a través de la plataforma BIP, y que posteriormente fueron transferidos a distintas cuentas destino.

Sostiene que las operaciones se efectuaron con las claves personales e intransferibles de la actora, incluyendo el segundo factor de autenticación (BIP Token), y que no existe obligación de revelar tales datos para validar identidad ante ninguna entidad bancaria.

Alega que la Sra. Fernández reconoció haber suministrado sus credenciales a terceros desconocidos, circunstancia que, a su entender, la hace responsable exclusiva del perjuicio sufrido, configurando la culpa de la víctima en los términos del art. 1729 del Código Civil y Comercial.

Describe el funcionamiento de la banca electrónica del Banco de la Provincia de Buenos Aires, así como el cumplimiento de la normativa dispuesta por el Banco Central de la República Argentina, así como las acciones preventivas desplegadas por la institución.-

Agrega que la desaparición de registros del historial de transferencias se debió a la baja del usuario BIP original y creación de uno nuevo, sin que ello implique alteración de las bases de

datos.

Argumenta que mínimamente debió haberse preguntado la actora cuán verosímil resultaba el intercambio de correos que menciona y si ello no resultaba merecedor de una mínima desconfianza y de verificación previa a cualquier gestión vinculada a su cuenta bancaria y en particular a sus claves bancarias, por otro lado, de carácter personal y confidencial y vinculadas a su patrimonio.

Destaca que no existió falla ni negligencia en su accionar, toda vez que las operaciones fueron generadas desde el usuario habilitado de la actora, con sus claves correctas y token válido, enfatizando que el comportamiento negligente de la propia usuaria interrumpió el nexo causal que podría haber atribuido responsabilidad a la entidad financiera.

Finalmente, pone de manifiesto la improcedencia de la acción de nulidad entablada así cómo de la repetición de la suma de dinero y el reclamo del daño punitivo. Ofrece prueba y solicita el rechazo de la demanda, con costas a la actora.

III) Con fecha 12/12/2024 asume intervención de ley el representante del Ministerio Público Fiscal en los términos del art. 52 de la Ley Nacional 24.240 y modif.-

IV) Que con fecha 13/04/2023 se abrió la presente causa a prueba ordenándose la producción de la que fuera ofrecida por las partes, con fecha 12/08/2024 el Actuario certifica el vencimiento del plazo probatorio, y con fecha 22/08/2025 se dicta el correspondiente llamamiento de autos para dictar sentencia.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la notificación del llamado de "autos para sentencia" (art. 133 del C.P.C.C.) implica que los justiciables tienen conocimiento de las actuaciones realizadas en el proceso hasta esa ocasión, de forma tal que entre los efectos procesales que la relacionada actitud trasunta, puede mencionarse la circunstancia de considerarse haberse operado también los efectos de la preclusión y purgados los vicios que adoleciera el proceso con antelación (doc. art.170 del C.P.C.C.) (Cám. Civ. y Com. I, Sala 2 La Plata, 237120, RSD-72-1, S 28-6-2001).

SEGUNDO: Que, se demanda en autos la indemnización por daños y perjuicios derivados del hecho acaecido con fecha 07 de Julio de 2022 donde se realizaron trece transferencias a terceras personas sin el consentimiento ni voluntad de la Sr.a Fernandez desde las cuentas bancarias que la misma posee en el Banco de la Provincia de Buenos Aires N° N-º 5096451052/6 donde poseía \$191,02, N-º 5096500987/1, donde poseía \$22.547,09 DOLARES, N-º 5096536899/5 donde poseía \$730.539,13, N-º 5096537559/2 donde poseía \$41.961,25, solicitando la restitución de las sumas sustraídas con motivo del hecho.

Que, con motivo del hecho se formó la I.P.P. N° 06-05-003291- 19/00, caratulada "SANTORO, FERNANDO WALTER S/ LESIONES CULPOSAS", que tramitara por ante la Unidad Funcional de Instrucción de San Vicente.

TERCERO: Que, respecto al encuadre jurídico de la litis, en primer término cabe señalar que la relación jurídica entre las partes configura una relación de consumo.

Es consumidor o usuario toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (art. 1 de la ley 24.240 t. ley 26.361).

En efecto, a la Sra. Fernandez le cabe la noción de consumidora toda vez que se trata de una persona humana que es usuario con destino final del servicio financiero que ofrece la accionada y por su parte, el banco demandado reviste la calidad de proveedor en los términos del art. 2 de la Ley 24.240 ya que desarrolla de manera profesional y habitual la actividad financiera.

Por otra parte, los art. 1384 a 1389 del CCC establecen que las normas del sistema protectorio del consumidor resultan aplicables a los contratos bancarios con consumidores y usuarios.

Especialmente en el tipo de contrato y servicio bajo análisis señala el Dr. Gabriel Stiglitz que el sistema jurídico de protección del consumidor vigente en Argentina, encuentra hoy un campo de aplicación preponderante y urgente, en relación a los proveedores y responsables de servicios financieros y bursátiles. Funciona en los términos de un complejo y rico "diálogo de fuentes", de jerarquía constitucional, con las normas del Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley 24.240, entre otras. Invocado un daño frente al proveedor de servicio financiero, aparece la reparación fundada en factores objetivos de atribución, con distintos supuestos de daños patrimoniales, extrapatrimoniales e indemnizaciones punitivas. "En este contexto, consumo, publicidad y crédito constituyen un triángulo que retroalimenta el sistema de la sociedad de consumo: la creación y fomento de necesidades se desarrollan por la publicidad, la moda y las prácticas comerciales en general, en tanto que la facilitación al consumo viene de la mano con la generalización y ampliación de las modalidades de financiación." (Stiglitz, Gabriel, "La protección del consumidor de servicios financieros y bursátiles").

También cabe señalar que la Sra. Liliana Fernandez al momento de los hechos tenía 69 años, amparada entonces por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por la Ley 27.360 el día 09 de Mayo de 2017, cuyo objeto, como primer instrumento jurídicamente vinculante del mundo, es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad y se define allí a la "persona mayor" como aquella que cuenta con 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

CUARTO: Que, sentado el criterio legal aplicable, paso al tratamiento del fondo de la cuestión, analizando la prueba aportada de conformidad con los principios de la sana crítica, dejando

constancia que sólo haré mención de aquellos elementos de prueba que sean necesarios para formar mi convicción (art. 384 del Código Procesal).

Que, en primer lugar y conforme lo dicho por las partes en sus escritos postulatorios no se encuentra controvertida la relación entre ambas en función del contrato por el cual la parte actora resulta ser cliente del Banco de la Provincia de Buenos Aires (arts. 330 y 354 del C.P.C.C.). Así, la Perito Contadora Straub Maria Mercedes presentó su dictamen el 02/06/2023, el cual en este acto apruebo, no obstante la impugnación efectuada por la parte actora toda vez que con ella no ha podido demostrar que la experta haya incurrido en algún error o haya realizado un uso impropio de la ciencia que domina (art. 384, 385, 395, 473, 474 y cctes. del C.P.C.C.). La perito indica que la Sra. LILIANA ESTER FERNANDEZ, DNI 10.695.013 resulta titular de las cuentas n° 5096451052/6, 5096500987/1 5096536899/5 y 50966537559/2 .

La perito detalla los distintos movimientos realizados desde dichas cuentas bancarias al 1/7/2022: de la Cuenta en pesos 5096-003-537559/2 la suma de \$514.900, de la Cuenta en dólares 5096-004-500987/1 la suma total de USD 22.400, de la Cuenta en pesos 5096-003-536899/5 la suma de \$1.973.000, de la Cuenta en pesos 5096-003451052/6 la suma de \$869.900 y de la Cuenta en pesos 5096-001-65120/8 la suma de \$682.250, así como las cuentas de destino de las transferencias realizadas: CA: 0140318103654462062129 Beneficiario: MARIA LOURDES BAZAN. CA: 0140318103654459802594 Beneficiario: ANALIA VANINA TOBARES. CA: 0110127630012713719565 Beneficiario: DIAZ TOMAS EXEQUIEL. CA: 0340282708282024195003 Beneficiario: ALEMAN, NOELIA GABRI. CA: 4530000800011442615824 Beneficiario: LUDMILA ALDANA CORTES. CA: 01101125230012511290097 Beneficiario: MARTINEZ MIGUEL ANGEL.

La perito pudo verificar que las transacciones fueron realizadas con el usuario BIP vinculado al DNI de la Sra. FERNANDEZ LILIANA ESTER, 10695013, E-mail: lfernandezba@yahoo.com.ar, Fecha Alta: 13_08_2012 19:02:59, Fecha Baja: 04-07-2022 12:26:33, Último login: 01-07-2022 14:14:48, TOKEN: SI

Con fecha 29/07/2023 presentó su dictamen el perito Licenciado en Informática Martín Sebastián Correa el cual en este acto apruebo, no obstante la impugnación efectuada por la parte demandada toda vez que con ella no ha podido demostrar que el experto haya incurrido en algún error o haya realizado un uso impropio de la ciencia que domina (art. 384, 385, 395, 473, 474 y cctes. del C.P.C.C.).

Explica el licenciado que pudo verificar en el sistema informático -log- (asistido por la Sra. Miriam Noemí Verges miembro de la gerencia de Seguridad Física del Banco) que la Sra. LILIANA ESTER, FERNÁNDEZ con CUIT 27-10695013-5 es titular de la cuenta 0014-5096-003-5368995 con Clave Bancaria Uniforme 0140028103509653689952 y que las operaciones se realizaron desde la cuenta de la actora hacia seis cuentas bancarias, identificadas con sus respectivos CBU: 0110125230012511290097, 0110127630012713719565, 0140318103654459802594, 0140318103654462062129, 0200422211000012390726, 0340282708282024195003 y dos cuentas destino que se identifican CVU 4530000800011442615824 y 4530000800018128867212. Asimismo pudo identificar sucesivos intentos fallidos de transferencias bancarias hacia 4 (cuatro)

cuentas bancarias identificadas con CVU 0000003100021103898019, 0000013000032170970751, 0000053600000009176393, 1430001713029790500017 y hacia 2 (dos) cuentas identificadas con CBU 0110125230012512273529 y 0270163520047159560014, y a los CVU 4530000800011442615824 y 4530000800018128867212.

Respecto a los IP de las computadoras involucradas informa que pudo identificar dentro del log de transacciones 3 (tres) direcciones IP desde las cuales se realizaron operaciones concretadas y fallidas, cuyas ubicaciones geográficas son en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Rioja y Castelar (ver Anexo III).

Asimismo, el perito en el Anexo IV realiza el detalle de las operaciones, sus montos, la hora en que se realizaron y establece la correspondencia entre las personas titulares de las cuentas de transferencia (destino) y las operaciones realizadas y registradas en el log de transacciones.

Que, de lo analizado hasta aquí surge que se encuentran probados los montos que se correspondían a las transferencias a cuentas de terceros el 1 de Julio de 2022 (arts. 384, 394 y 474 del C.P.C.C.).

La demandada ha invocado en su defensa el hecho o culpa de la víctima, indicando que de acuerdo al relato realizado al momento de demandar ha sido la Sra. Fernandez quien brindó sus claves a desconocidos, posibilitando la maniobra fraudulenta que en definitiva fundamenta su demanda.

Cabe aquí realizar algunas consideraciones sobre el tipo de maniobra que se encuentra probada con las pericias analizadas supra.

La maniobra realizada es un delito cibernético o estafa informática que se denomina “phishing”, que es una práctica fraudulenta que consiste en enviar correos o comunicaciones electrónicas, incluso a través de llamados telefónicos -como sucedió en el caso analizado-, que pretenden ser de empresas de renombre o instituciones legítimas, para inducir a las personas a revelar información personal y confidencial, como datos bancarios y de tarjetas de crédito o débito y contraseñas. Luego, la información se utiliza para acceder a las cuentas de las víctimas, y simulando ser su titular generan operaciones de vaciamiento y/o toma de fondos. Este método funciona dado que se utiliza una multiplicidad de veces hasta encontrar una persona que no piense que pueda tratarse de un fraude y ofrece sus datos (el phishing trabaja de manera masiva).

Esta estafa informática se comete mediante el uso de trucos de ingeniería social y elementos técnicos para obtener datos personales y financieros de sus víctimas, en la que existe algún tipo de manipulación con un anzuelo -premio en el caso que nos ocupa- y una pesca -entrega de información confidencial como claves de seguridad y validaciones-.

La adquisición de esa información confidencial se realiza por algún tipo de comunicación electrónica o telefónica, que tiene apariencia de seriedad -v.gr. simulando ser una empresa u organización conocida-, a través de la cual la víctima es inducida a entregar voluntariamente esos datos personales y códigos.

Una de las características de este tipo de maniobra radica en aquello que el banco menciona como elemento que rompe la relación de causalidad: la voluntaria entrega de las claves por parte de quien ahora demanda. Esta característica es de la esencia del phishing en tanto se ejercen técnicas de ingeniería social que involucran correos electrónicos, sitios web o perfiles en redes sociales engañosos, en los que los autores se hacen pasar por terceros y obtienen los datos necesarios para franquear el ingreso a las cuentas. Es el propio ser humano quien se transforma en el eslabón más débil de esta cadena de información.

Así, frente a los hechos narrados por la actora y la imputación de responsabilidad que realiza la demandada corresponde analizar el accionar desplegado por el Banco demandado.

El perito informático dictaminó que la demandada cumple actualmente con el requisito relativo a concientización y capacitación obligatorio por las normativas del BCRA; con la integridad y registro de los datos y transacciones así como el manejo de información sensible de los canales electrónicos y las técnicas que brinden trazabilidad y permitan su verificación; cumple también con el proceso relacionado a la "gestión de incidentes" pero NO cumple en su totalidad el monitoreo y control, el cual es un proceso relacionado con la recolección, análisis y control de eventos ante fallas, indisponibilidad, intrusiones y otras situaciones que afecten los servicios ofrecidos por los canales electrónicos y que pueden generar un daño eventual.

En este punto dice el experto que surgen del log de transacciones operaciones en las que se involucran montos importantes, las cuales de acuerdo a lo vertido en autos no recibieron el tratamiento que correspondía por su carácter de sospechosas o potencialmente fraudulentas. Así, indica que observó en el registro (log) de operaciones que guardan relación con los hechos controversiales de autos, que en una ventana de tiempo de pequeña dimensión (menos de 24 hs.), el sistema informático homebanking permitió la confección de préstamos bancarios y adelantos de haberes, inmediatas transferencias bancarias y recargas sistemáticas y continuas de crédito de telefonía celular, sin aplicar una seguridad reactiva que permitiera detectar estas operaciones en corto tiempo como sospechosas, disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de estas operaciones y tampoco el bloqueo (al menos temporalmente) de las mismas.

Continúa diciendo el perito que la demandada tampoco cumple en su totalidad el control de acceso, esto es el proceso relacionado a la evaluación, desarrollo e implementación de medidas de seguridad para la protección de la identidad, mecanismos de autenticación y demás y que en virtud de los hechos expuestos en la demanda queda planteada una clara vulnerabilidad al acceso dejando abierta la posibilidad al ardid suscitado.

Agrega el experto que a partir del 01 de Julio de 2021 y en virtud del crecimiento exponencial de estos hechos se encuentra vigente la comunicación A 7319 del BCRA que estableció la obligatoriedad de mecanismos que se encontraban implementados desde hacía varios años en los canales electrónicos de otras entidades financieras y bancarias, pero que la demandada aún no había establecido a la fecha de los hechos; dicha comunicación plantea la obligatoriedad de aquello que el mismo BCRA recomendaba en la comunicación A 5320 del 26/09/2011. Se regula allí la obligación que tienen las entidades financieras de verificar fehacientemente la identidad de

las personas que solicitan la acreditación de créditos preaprobados a través de canales electrónicos y esa verificación deberá hacerse mediante técnicas de identificación positiva, lo que refuerza la obligación que ya tiene la entidad financiera de detectar la posibilidad de engaños de ingeniería social.

Así entonces, resulta fundamental la conclusión del Licenciado en Informática en cuanto a que observó una falta de medidas de seguridad plenas, como aquellas que poseen las grandes compañías tecnológicas y, dentro del rubro de la demandada, las entidades financieras importantes o mundialmente reconocidas. Destaca que en relación a las solicitudes de préstamos se garantiza con un factor de seguridad (token), el cual el mismo ente rector (BCRA) ha determinado insuficiente, motivo por el cual ha endurecido los mecanismos de autorización de este tipo de operaciones a partir del 01/07/2021 y que la demandada no alinea la misión del área de Tecnología Informática (TI) con los objetivos planteados para la entidad. El sistema informático utilizado por la demandada permite en menos de 24 horas obtener una clave, contraer préstamos, transferir a cuentas no vinculadas y con las que antes no se han efectuado transacciones, realizar constantes recargas de crédito a teléfonos celulares, todo por sumas importantes de dinero, sin las medidas de seguridad esperables y que garanticen un vínculo de confianza con sus clientes.

Es público y conocido que la actividad que desarrolla el banco resulta ser riesgosa a tenor de lo normado por el art. 1757 del Código Civil y Comercial en tanto se incorpora el riesgo empresario que resulta de una actividad económica y que se configura por una conjunción de acciones, conductas, operaciones o trabajos desarrollados por una persona, empresa u organización económica, en las cuales el riesgo se deriva de tareas, servicios, productos o prestaciones y que generan para sus dueños o beneficiarios un provecho generalmente económico (Lorenzetti, Ricardo L., "Código Civil y Comercial de la Nación Comentado", T. VIII, págs. 586/587, Ed. Rubinzal-Culzoni).

Se ha señalado que "un sistema informático en actividad que permite realizar pagos y extracciones de fondos de una cuenta bancaria y que opera en forma remota es naturalmente una cosa riesgosa. El riesgo se evidencia tanto para el usuario como para el Banco quien, por las propias características de su actividad, está expuesto a eventuales ataques de terceros" (CNCom. Sala D, 15/5/2008, causa "Bieniasuskas", LL 21/7/2008; Id SAIJ: FA08971926).

A esto cabe agregar que el entorno digital en que se desarrolla toda la actividad relacionada con la cuenta bancaria de la actora es diseñado, desarrollado, controlado y monitoreado por el Banco como proveedor y le es impuesto al consumidor. Así, configurada la relación de consumo, de allí también se deriva, en forma asociada, la obligación de seguridad que integra el contrato que tienen ambas partes y por lo tanto existirá obligación de responder si se incumplió con esa previsión legal que se deriva del tipo de servicio prestado (art. 42 de la C.N., CSJN fallos 329:646). En función de ello si el sistema de protección resultó insuficiente -conforme se ha concluido en la experticia informática- para prevenir e impedir maniobras fraudulentas como las que sufrió la Sra. Fernandez, afectando la previsibilidad y normalidad en la prestación del servicio y en el uso de las cosas y de allí se derivaron daños que se encuentran en conexión causal con el incumplimiento de esa obligación, pues entonces la entidad bancaria deberá hacer frente a la

acción dirigida en su contra (arts. 5 y 40 de la Ley 24.240 y 9 de la Ley 25.326; arts. 384 y 474 del C.P.C.C.).

De lo expuesto hasta aquí puedo concluir que no obstante la entrega de los datos confidenciales (usuario, clave, token) por parte de la actora mediante engaño, si bien fue una condición del hecho, dicho accionar no tiene la entidad que el Banco pretende afirmando que ha sido la causa, sino que la misma radica en la falta de medidas adecuadas para asegurarse la identidad del usuario y sumar a ello sistemas de alerta por la existencia de movimientos inusuales por fuera de los habituales que realiza el consumidor y que el sistema debería advertir como sospechosos. Así, la facilitación de los datos fue condición del hecho dañoso, pero no la causa. La causa es la falta de seguridad en el sistema informático que el Banco de la Provincia de Buenos Aires puso a disposición de la actora. En consecuencia, el hecho o culpa de la víctima invocado por el Banco no reúne los requisitos para eximirlo de responsabilidad en cuanto no se trata de un hecho exterior ajeno a la actividad, a sus riesgos intrínsecos y especialmente a la obligación de seguridad en cabeza del demandado (Arias, María P. - Müller, Germán E., "La obligación de seguridad en las operaciones financieras con consumidores en la era digital. Con especial referencia a la problemática del phishing y del vishing", JA 2021-III).

Desde esta óptica, con las probanzas arrimadas al proceso se pone de manifiesto que: a) la Sra. LILIANA ESTER FERNANDEZ resulta ser una consumidora hipervulnerable; b) el Banco de la Provincia de Buenos Aires ejerce una actividad riesgosa; c) la actora fue sujeto pasivo de una maniobra fraudulenta por parte de terceras personas a las que le facilitó sus datos personales que permitieron que ellas transfirieran las sumas a otras cuentas; d) esos hechos y los daños que de allí se derivaron a la actora se encuentran en conexión causal con la violación del deber de seguridad exigible al banco demandado, la vulnerabilidad del sistema y con la ausencia de medidas hábiles para impedir la configuración de este tipo de ilícitos; y e) que esas medidas le son exigibles en tanto se encuentran dentro de la esfera de acción y competencia de la entidad bancaria como profesional elevándose el estándar de juzgamiento de su conducta (arts. 1725, 1757 del C.C.C.N.; 5, 40 y cctes. de la Ley 24.240).

En virtud de ello, corresponde hacer lugar a la acción de daños y perjuicios y ordenar el reintegro a las cuentas de titularidad de la parte actora las sumas de PESOS SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UNO CON CUATRO CENTAVOS (\$772,691.4) y VEINTIDOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOLARES CON NUEVE CENTAVOS (US\$22.547,09), sumas debitadas existentes en las cuentas N° 5096451052/6, N-º 5096500987/1, N-º 5096536899/5 y N-º 5096537559/2, a cuyo efecto se deja debida constancia de que producto de la medida cautelar dictada con fecha 25/08/2022, se encuentra depositada en la cuenta N° 2050-30878 perteneciente al Juzgado de igual grado en lo civil y comercial N° 1 de este departamento judicial, la suma de U\$S 22.547,00 y afectadas a plazo fijo ordenado por este juzgado PF N° 155- 555883-2 la sumas de pesos \$ 860714.27 (arts. 34, 36, 163, 384, 394, 474 y cctes. del C.P.C.C.; arts. 260, 382, 383, 386, 387, 390, 1092, 1093, 1094, 1095, 1384, 1716, 1717, 1725, 1757 sgtes. y cctes. del C.C.C.N. y Ley 24.240).

QUINTO: LOS RUBROS RECLAMADOS:

A. Daño moral.

Tipificada la entidad como una consecuencia o repercusión en la persona de los reclamantes cuyas diversas manifestaciones se materializan o pueden hacerlo en el dolor, la angustia, la tristeza, la pérdida del deseo de vivir, etc (Orgaz, "El daño resarcible", pág. 200; Zavala de González "El concepto de daño moral" J.A. 1985-7-726), para su determinación el juzgador no puede prescindir de las constancias y características del caso lo que implica que la mensura corresponde también a la puesta en funcionamiento de sus standars universales y jurídicos no arbitrarios.

En lo atinente a la reparación del pretendido daño moral en supuestos de responsabilidad contractual, es pacífica la jurisprudencia y doctrina legal aplicables en punto a considerar con carácter restrictivo la apreciación de este rubro, de manera tal de no atender reclamos que respondan a una susceptibilidad excesiva o que carezcan de significativa trascendencia jurídica, quedando a cargo de quien lo invoca la acreditación precisa del perjuicio que alega haber sufrido (SCBA Causa C 117341, sent. 22/04/2015; Causa C 111627, sent. 26/06/2013 y Ac. 89068 sent. 18/07/2007 - JUBA B12559, entre otros).

Pues bien, a partir de la prueba pericial psicológica producida, encuentro demostrada la existencia de una efectiva afectación de la tranquilidad espiritual de la Sra. Fernandez con motivo del hecho de autos, menoscabo que adquiere entidad indemnizable a poco que se repare en las circunstancias objetivas y subjetivas que servirán para su adecuada ponderación.

En efecto, la perito psicóloga, al momento de evacuar el primer punto de pericia, explica que "La Sra. Liliana Ester Fernandez, presenta un estado general al momento de la evaluación, con un importante monto de angustia, con estado de ánimo deprimido, mostrando signos de debilidad, fatiga desaliento y pereza, con tendencia a la introversión y a encerrarse en sí misma. A partir de la entrevista clínica y de lo hallado en las técnicas verbales, el hecho de Autos marca claramente un antes y un después en la vida de la Sra. Fernandez, que ha sido detallado en este informe. Las consecuencias más sobresalientes, es la disminución de la valía personal, aparición de sintomatología depresiva y fóbica, que sin duda provoca un significativo deterioro de la calidad de vida. Agravando aún más la posibilidad de valerse por sí misma" (v. dictamen pericial de fecha 28/11/2023).

En razón de las manifestaciones vertidas, corresponde admitir el rubro en tratamiento, justipreciándolo en la suma de **PESOS CUATRO MILLONES (\$4.000.000)**, de conformidad con la facultad otorgada a la suscripta por el art. 165 CPCC (arts. 3, 522 y ccs. Cód. Civil seg. Ley 340 y arts. 375, 384, 385, 474 y ccs. CPCC).

B. Daño psicológico.

Que la parte actora reclama la reparación de la lesión psicológica que dice haber padecido con motivo del hecho dañoso 1.300.000 (art. 330, CPCC).

Al respecto, cabe tener en cuenta -de acuerdo con lo normado por el art. 1746 del CCCN y el criterio seguido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación- que cuando una víctima resulta

disminuida en sus aptitudes psíquicas o psicológicas de manera "permanente" (aspecto esencial para su procedencia), esta incapacidad debe ser objeto de reparación al margen de que desempeñe o no una actividad productiva, pues la integridad física tiene en sí misma un valor indemnizable y su lesión afecta diversos aspectos de la personalidad que hacen al ámbito doméstico, social, cultural y deportivo con la consiguiente frustración del desarrollo pleno de la vida. Y a fin de evaluar su resarcimiento, es necesario tener en consideración los criterios actuariales o matemáticos empleados por la ley de accidentes de trabajo, aunque puedan resultar útiles para pautas de referencia, considerando las circunstancias personales del damnificado, la gravedad de las secuelas, los efectos que éstas puedan tener en su vida laboral, etc. (CSJN, 344:2256, "Grippe"; 340:1038. "Ontiveros", e.o.).

Sobre estas de ideas normativas, cabe hacer alusión a los medios probatorios producidos en autos. Así pues, he de valorar el informe de la psicóloga quien -según la entrevista llevada a cabo- determina que la actora (de 70 años a ese momento) nos ilustra diciendo que: "existe Daño psíquico, ya que la sintomatología hallada se corresponde con la presencia de un cuadro psicopatológico, la existencia del hecho de autos, como nexos generador del daño producido" (informe de fecha 28/11/2023; arts. 457, 474 y concs., CPCC). Dictamen que en este acto apruebo, no obstante la impugnación efectuada por la parte demandada toda vez que con ella no ha podido demostrar que la experta haya incurrido en algún error o haya realizado un uso impropio de la ciencia que domina (art. 384, 385, 395, 473, 474 y cctes. del C.P.C.C.).

En atención a ello, con la fuerza de convicción de la pericia psicológica realizada en autos, no contando la infrascripta con elementos suficientes a fin de estimar la incapacidad psíquica de la actora, corresponde desestimar el presente rubro, no obstante que ese "estado de ánimo deprimido, mostrando signos de debilidad, fatiga desaliento y pereza, con tendencia a la introversión y a encerrarse en sí misma" a causa de la estafa virtual ha sido ponderada en la cuantificación del daño moral (art. 474, CPCC; arts. 1738, 1739, 1741 y 1744, CCCN).

C. Daño Punitivo: La accionante solicita la aplicación de la multa prevista por el art. 52 bis de LDC, por un monto que asciende a la suma de \$ 5.000.000.

Así, el art. 52 bis de la Ley 24.240 incorporado por la Ley 26.361 dispone que "al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil en 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...".

Que, con el art. 52 bis (incorporado por la Ley 26.631) se agregó al sistema consumeril el instituto de los denominados "daños punitivos", los que han sido definidos como aquellos "otorgados para castigar al demandado por una conducta particularmente grave y para desalentar esa conducta en el futuro" (conf. Picasso, Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor, pág. 128). Los daños punitivos permiten una reparación cuya causa remite a sancionar el incumplimiento per se -independientemente de otras indemnizaciones- y cuya justificación coadyuva a la prevención.

La inclusión de esta figura resulta absolutamente compatible con la finalidad de las normas de consumo previstas en la ley 24.240 por medio de las cuales se tiende a colocar en una situación de igualdad a las partes contratantes, en las que naturalmente en la faz práctica el usuario se encuentra en una situación de desigualdad negocial. Así también, la normativa mencionada despliega su actividad tanto en el área de la prevención como de la reparación, debiendo tenerse en cuenta que la esencia jurídica del daño punitivo es la de ser una multa civil pecuniaria que se destina a la víctima cuya cuantificación será graduada por el magistrado estableciéndose al efecto un tope tarifario en el art. 47, inc b. de la ley consumeril.

En relación a la graduación de la multa, se debe tener en consideración la gravedad de la conducta del sancionado, su repercusión social, los beneficios que obtuvo o pudo obtener con su conducta, los efectos disuasivos de la medida, el patrimonio del dañador y la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas en su contra.

Conforme lo ha recordado la Suprema Corte de Justicia Provincial el art. 52 bis de la LDC no establece parámetros rígidos para estimar el denominado daño punitivo, disponiendo al respecto que su cuantía "...se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan" (C 120989 S 11/08/2020). El Dr. De Lázzari recordó en su voto en la causa C. 119.562 que a diferencia de lo que había sido aconsejado por la doctrina, no se exige un grave reproche subjetivo en la conducta del dañador ni un supuesto de particular gravedad caracterizado por el menosprecio a los derechos del damnificado o a intereses de incidencia colectiva ni a los supuestos de ilícitos lucrativos. Sólo dispone que procede cuando se incumplen obligaciones legales o contractuales.

Así entonces, debo merituar, en forma conjunta con lo ya dicho en la evaluación del incumplimiento, que en este caso existió una desatención por parte de la demandada a aquello que a la Sra. Fernandez le estaba ocurriendo. Situación que no resultaba ajena a la actividad que desarrolla la entidad bancaria. Entonces, ocurrida la maniobra que había impactado sobre la cuenta bancaria de la actora, la respuesta, la atención al usuario, el trato al cual el cliente tenía derecho, no estuvo en modo alguno a la altura de las circunstancias. Reitero que el demandado resulta ser una organización profesional, la mínima necesidad a satisfacer para el cliente y yendo un poco más allá, la expectativa es que si sufre un hecho como el que derivó en este proceso, exista una respuesta adecuada, rápida y con un trato digno al que tiene derecho el consumidor (art. 8 bis de la Ley 24.240).

A mayor abundamiento, la comunicación A 6664 BCRA del 5/4/2019, reguló especialmente el trato digno (2.6) y la obligación de brindar respuesta y resolución dentro de un plazo de 10 días hábiles de los reclamos que, relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan, les planteen los usuarios de los servicios financieros. Por eso, valorando la gravedad del hecho, la afectación producida sobre las cuentas de la accionante, la actuación posterior del banco demandado, las gestiones que debió realizar el actor en forma extrajudicial ante la entidad bancaria, la denuncia penal y finalmente este proceso civil; considero que el daño punitivo resulta procedente (arts. 8 bis y 52 bis de la LDC; SCBA LP C 122044 S 21/08/2019). Teniendo en cuenta lo expuesto y reiterando, que el fin del presente instituto resulta ser el de generar una conducta disuasiva tendiente a corregir las prácticas del mercado en las que los usuarios resultan víctimas y

buscando que tal obrar se adecue al requisito de buena fe y comenzar a tratar al consumidor como un sujeto con plenos derechos constitucionales, sin aprovecharse de su condición desventajosa es que fijo en concepto de multa civil la suma solicitada por la actora de **PESOS SEIS MILLONES (\$6.000.000)** (arts. 4, 8 bis, 52 bis y cctes. Ley 24.240).

SEXTO: INTERESES:

Intereses sobre la repetición de sumas de dinero: A las sumas debidas, se le aplicarán intereses desde la fecha en que se produjeron las transferencias respectivas, es decir 01/07/2022, los que se calcularán aplicando la tasa de interés que fijen las reglamentaciones del Banco Central de la República Argentina o en su ausencia la tasa pasiva más alta fijada por el Banco de la Provincia de Buenos Aires en sus operaciones a depósito a treinta días hasta su efectivo pago (art. 768 inciso "c" del Código Civil y Comercial de la Nación; conf. doctrina causa SCBA N° 119.176 caratulada "Cabrera Pablo David c/Ferrari, Adrián Ruben S/ Daños y Perjuicios").

Intereses del rubro Daño punitivo: La mora en el cumplimiento de la sentencia devengará intereses sobre el rubro daño punitivo, los que se calcularán a la tasa que fijen las reglamentaciones del Banco Central de la República Argentina o en su ausencia por la tasa pasiva más alta fijada por el Banco de la Provincia de Buenos Aires en sus operaciones a depósito a treinta días, vigente al inicio de cada uno de los períodos comprendidos y, por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo debe ser diario con igual tasa, desde el vencimiento del plazo de diez días que se fija en el fallo, hasta el día de su efectivo pago (arts. 163 inc. 6 y 165 del C.P.C.C.; arts. 768, inc. "c" y 770 inc "c" del C.C. y C.N.; 7 y 10, ley 23.928 y modif., conforme doctrina legal de la SCBA en caso "Cabrera").

Intereses del rubro Daño Moral: Atento la doctrina de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que cuando el quantum indemnizatorio sea fijado, como en el caso de autos, a valores actuales, corresponde aplicar, desde la fecha del hecho dañoso, 01 de Julio de 2022, la tasa pura de interés al 6% (art. 772 y 1748 del CCC),(conf. doct. causas "Vera", C. 120.536; "Nidera", C. 121.134 y "Paredes", C. 123.090; arts. 622 y concs., Cod. Civ.; 7, 772, 1.748 y concs., Cod. Civ. y Com.) y hasta la fecha en que adquiera firmeza la sentencia que aquí se dicta. La mora en el cumplimiento de la sentencia devengará intereses a la tasa que fijen las reglamentaciones del Banco Central de la República Argentina o en su ausencia por la tasa pasiva más alta fijada por el Banco de la Provincia de Buenos Aires en sus operaciones a depósito a treinta días, vigente al inicio de cada uno de los períodos comprendidos y, por aquellos días que no alcancen a cubrir el lapso señalado, el cálculo debe ser diario con igual tasa, desde el vencimiento del plazo de diez días que se fija en el fallo, hasta el día de su efectivo pago (arts. 163 inc. 6 y 165 del C.P.C.C.; arts. 768, inc. "c" y 770 inc "c" del C.C. y C.N.; 7 y 10, ley 23.928 y modif., conforme doctrina legal de la SCBA en caso "Cabrera").

SEPTIMO: Las costas se imponen al Banco de la Provincia de Buenos Aires que resulta vencido (art. 68, 69 del C.P.C.C.), en virtud del principio objetivo de la derrota, difiriéndose la regulación de los honorarios de los profesionales intervinientes, para el momento en que la presente adquiera firmeza y se dé cumplimiento con la etapa prevista por los art. 23 y 51 de la Ley 14.967.

El plazo para el cumplimiento de la condena y restitución del dinero, en orden a lo reglado por el art. 163 inc. 7° del Código Procesal, se establecerá en DIEZ (10) DIAS contados desde que ella quede firme.

POR ELLO, citas legales, jurisprudenciales y demás fundamentos expuestos **FALLO**: 1) Haciendo lugar a la demanda por daños y perjuicios promovida por la Sra. Liliana Ester Fernandez contra el Banco de la Provincia de Buenos Aires; 2) Ordenando reintegrar a la parte actora las sumas de PESOS SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UNO CON CUATRO CENTAVOS (\$772,691.4) y VEINTIDOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOLARES CON NUEVE CENTAVOS (US\$22.547,09), sumas debitadas existentes en las cuentas N° 5096451052/6, N-º 5096500987/1, N-º 5096536899/5 y N-º 5096537559/2, a cuyo efecto se deja debida constancia de que producto de la medida cautelar dictada con fecha 25/08/2022, se encuentra depositada en la cuenta N° 2050-30878 perteneciente al Juzgado de igual grado en lo civil y comercial N° 1 de este departamento judicial, la suma de U\$S 22.547,00 y afectadas a plazo fijo ordenado por este juzgado PF N° 155- 555883-2 la sumas de pesos \$ 860714.27; 3) Condenando al Banco de la Provincia de Buenos Aires a pagar al actor en el plazo de diez (10) días de la que la presente adquiera firmeza, en concepto de daño punitivo y daño moral, la suma de **PESOS DIEZ MILLONES (\$10.000.000)**, con más los intereses indicados en el considerando sexto; 4) Imponiendo las costas del presente proceso al demandado vencido; 5) Difiriendo la regulación de honorarios para la oportunidad en que la presente adquiera firmeza y se encuentre establecida la cuantía económica del proceso (arts. 23 y 51 de la Ley 14.967). REGISTRESE. NOTIFÍQUESE en los términos del Acuerdo 4013.

Firmado Digitalmente por

Guillermina B. Di Luca

Jueza

(ley 25506 y art. 288 CC y CN)

23256410869@BAPRO.NOTIFICACIONES 20174197157@NOTIFICACIONES.SCBA.GOV.AR

MFURNUS@MPBA.GOV.AR

----- Para copiar y pegar el texto seleccione hasta aquí (sin incluir esta línea) -----



DI LUCA Guillermina Belen
JUEZA

[Volver al expediente](#) [Volver a la búsqueda](#) [Imprimir](#) ^