



Poder Judicial



21-24623081-9

OLIVERA NORA TERESA C/ NUEVO BANCO DE SANTA FE SA S/ DAÑOS
Y PERJUICIOS

Camara Apelacion Civil, Comercial y Laboral

Acuerdo N° 508 En la ciudad de Venado Tuerto, a los 02 días del mes de diciembre de 2025, se reunieron en Acuerdo los Señores Vocales Doctores Héctor Matías López, Juan Ignacio Prola y Federico Gustavo Bertram de la Cámara de Apelación en lo Civil, Comercial y Laboral de la 3era Circunscripción, para resolver en los autos caratulados **“OLIVERA NORA TERESA C/ NUEVO BANCO DE SANTA FE S/ DAÑOS Y PERJUICIOS”** (Expediente CUIJ N° 21-24623081-9), venidos en apelación del Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la Primera Nominación de Venado Tuerto. Hecho el estudio del juicio, se procedió a plantear las siguientes cuestiones:

- 1.¿Es nulo el fallo recurrido?
- 2.¿Es justa la sentencia apelada?
- 3.¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

Por sentencia N° 611 del 03/06/2025, la señora Jueza de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la Primera Nominación de Venado Tuerto decide:

*“1) Hacer lugar a la demanda, condenando al demandado a abonar a la actora dentro del término de diez (10) días las sumas consignadas precedentemente, con más los intereses fijados en los considerandos; teniendo la Suscripta en consideración los Tratados Internacionales de Protección a los Adultos Mayores – entre ellos la Convención Interamericana sobre protección de los derechos humanos de las personas mayores – convención con jerarquía constitucional, con aplicación directamente operativa – art. 1 CCN, y art. 75 inc. 22 de la CN.- Los montos otorgados son: a) por **daño directo**: por la suma de \$ 11.800.000 (pesos once millones ochocientos mil).- En relación a este rubro por tratarse de una **deuda dineraria** los intereses comenzarán a*

correr desde la fecha del hecho dañoso, a razón de la tasa activa sumada del Nuevo Banco de Santa Fe SA.- b) por **daño moral**: por la suma de \$ 3.000.000 (pesos tres millones).- Este rubro al constituir **deuda de valor**, se le aplica un interés del 8% anual desde la fecha de inicio de las presentes actuaciones no capitalizables hasta la fecha de la notificación de la sentencia, y a partir de ahí hasta su efectivo pago generan un interés a razón de la tasa activa sumada del Nuevo Banco de Santa Fe SA.- c) por **daño punitivo**: por la suma equivalente a diez (10) canastas básicas totales para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).- Los intereses para este rubro no corren desde el hecho o desde la sentencia que impone el daño punitivo sino, desde el eventual **incumplimiento del pago que ordena la sentencia firme**.- El interés que devengará a partir de tal incumplimiento es el interés equivalente a **la tasa activa sumada del Nuevo Banco de Santa Fe SA**.- 2) Costas a las demandadas (art. 251 CPCC).- 3) A la regulación de honorarios, oportunamente, practicada planilla de capital e intereses, aprobada y notificada, acompañadas además las constancias de inscripción ante la AFIP.-” Tal pronunciamiento es recurrido por la parte demandada (cargo nro. 9298/2025), recurso que es concedido por la jueza de grado en fecha 25/06/2025 en relación y con efecto suspensivo. Elevados los autos, la actora contesta agravios (cargo nro. 3032/2025).- Se corre vista al Ministerio Público Fiscal (Art. 52 LDC), quien se expide en fecha 30/09/2025 -cargo nro. 3101-. Concretada la vista, se llaman autos a Sala el 23/10/2025; decreto que es notificado a todas las partes dejando la cuestión en estado de ser resuelta por la Alzada.

A la primera cuestión.

No habiéndose sostenido el recurso de nulidad ante esta Sala, y no advirtiéndose vicios que ameriten su declaración de oficio, el remedio debe ser declarado desierto y desestimado.

Así voto.

A la misma cuestión, el Sr. Vocal Dr. Héctor Matías López, a quien correspondió votar en segundo lugar, dijo: Adhiero al voto precedente.-

Concedida la palabra al Sr. Vocal Dr. Federico G. Bertram, a quien le corresponde



Poder Judicial

votar en tercer lugar, a esta cuestión dijo: Que habiendo tomado conocimiento de los presentes autos y advirtiendo la existencia de dos votos totalmente concordantes, invoca la aplicabilidad al caso de lo dispuesto por el Art. 26 de la Ley 10.160, absteniéndose de emitir opinión.-

A la segunda cuestión.

Al tiempo de dar sustento a su recurso de apelación, el recurrente expresa los siguientes reparos contra la sentencia de primera instancia -sintéticamente-: a) Por ser arbitraria la Sentencia del a.quo, pues la Actora no acreditó que haya mediado un supuesto engaño; b) Por que no existió incumplimiento del deber de seguridad por parte del Nuevo Banco de Santa Fe S.A., sino que fue la actora quien con su actuar interrumpe el nexo causal; c) porque entiende que no corresponde que se considere el factor objetivo de atribución de la responsabilidad.; d) Al sostener que la entidad bancaria incumplió con normativas del BCRA; e) por entender que la a.quo realizó una errónea interpretación de la prueba informativa; f) La multa impuesta en concepto de daño punitivo resulta improcedente.-

Tratamiento de los agravios.

Por el primer agravio la parte recurrente acusa a la sentencia de arbitraria pues, nos dice, no se acreditó la existencia del engaño y, si tal cosa hubiese sucedido, no es responsabilidad del banco demandado. En mi parecer el agravio no puede prosperar, por dos motivos: (a) la existencia del engaño no es esencial para la procedencia de la acción; y, además, (b) no es real que no se haya acreditado la existencia del engaño. Me explico.

Con relación al último de los motivos aludidos en el párrafo precedente, obsérvese que el conjunto de operaciones que denuncia la actora no son habituales en la cuenta. En efecto, si se analizan los movimientos de la cuenta en los resúmenes acompañados en el expediente digital, puede verse que hasta la fecha de las operaciones impugnadas por la actora no hay ningún débito superior a los \$ 100.000. Sin embargo, en la fecha indicada por la actora hay cuatro débitos – tres de \$ 2.500.000 cada uno y uno de \$ 1.800.000 –

completamente fuera de la habitualidad de movimientos en la cuenta. Tal falta de habitualidad es un claro indicio de la existencia del engaño.

Ello no obstante, soy de la opinión que no era el engaño lo que debía demostrar la actora, sino la ausencia de su voluntad para la realización de las operaciones cuestionadas, con eso bastaba, pues no puede haber disposición del dinero en cuenta si no hay voluntad del titular de disponer de él. En el caso que nos ocupa no hubo voluntad de la titular de la cuenta de disponer de los fondos depositados en ella, tal circunstancia es manifiesta desde la primera noticia que la actora envía al banco de lo que estaba ocurriendo.

De ahí la responsabilidad del banco, cuyo sistema debió activar una alarma por la operación inhabitual y requerir de un segundo factor de comprobación – volveremos sobre este tópico – que le asegurara a la entidad demandada que era voluntad su clienta – la actora – realizar las operaciones que el propio sistema permitió.

Por estas razones debe rechazarse el primer agravio.

Por el segundo agravio la recurrente afirma que no hubo incumplimiento del deber de seguridad del banco. Este reparo ha de correr idéntica suerte que el anterior. Ya algo se dijo al respecto al tratar el primer reproche. Sucede que, tratándose de operaciones absolutamente infrecuentes para la cuenta, para preservar el deber de seguridad que le incumbe la entidad debió asegurarse que el sistema informático con el que opera encendiera una alarma y requiriera de un segundo factor de comprobación, de manera de asegurarse la identidad de la persona que hacía la transferencia y que era voluntad de la titular de la cuenta realizar las operaciones denunciadas. Como todos sabemos, este segundo factor de comprobación consiste en un mensaje de texto enviado al teléfono celular de la clienta, por el cual se le remite un número token generado por el sistema en ese momento y para esa única operación. Este número debe ser ingresado al sistema por la titular de la cuenta asegurándose de la identidad de la persona y habilitando así la transferencia. En el caso que nos ocupa debieron ser al menos cuatro de estos SMS.

Nada de esto se cumplió – al menos, no hemos encontrado prueba de ello en el expediente –, por lo que no podemos considerar en modo alguno que se haya satisfecho el



Poder Judicial

deber de seguridad que le incumbe al banco. De manera que no puede atribuírsele a una persona en condición de hipervulnerabilidad – la actora tenía entonces 77 años y estaba pasando por una enfermedad oncológica – haber dado sus claves personales, cuando el sistema operativo del propio banco no alarmó ni a la entidad ni a la cliente de lo que estaba sucediendo y no se aseguró, mediante un segundo factor de comprobación, de que quien estaba operando con la cuenta era su titular y, además, era voluntad de ésta hacer las cuatro transferencias cuestionadas.

Por estos motivos se rechaza el segundo agravio.

El tercer agravio ataca la decisión de la a quo porque entiende que no corresponde que se considere el factor objetivo de atribución de la responsabilidad. Tampoco puede ser recibido favorablemente. Como lo hemos dicho en innumerables ocasiones – la lista de casos en que esta Sala se ha referido a la cuestión que hace la actora en su respuesta a los agravios de la recurrente es muestra parcial de ello – el factor objetivo de atribución de responsabilidad surge a partir de la calificación de riesgosa que el Banco Central de la República Argentina le da a las operaciones bancarias a través de medios informáticos.

Así, la demandada no demostró – actividad que en su condición de proveedor del servicio le incumbía – haber cumplido con la normativa del BCRA en relación a los “REQUISITOS MÍNIMOS DE GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍA INFORMÁTICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y RECURSOS ASOCIADOS PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS”. Tal normativa impone a la entidad financiera una serie de acciones y actividades concretas en preservación de la seguridad de los consumidores y usuarios. El banco no ha demostrado haberlas realizado .

Vale recordar aquí que dicha normativa impone al banco requerir la identificación y autenticación del cliente para acceder al canal electrónico, solicitar confirmación o revalidar la instrucción del cliente mediante un segundo factor, por ej. un token dinámico, secretos compartidos y además, si no se cumple con los patrones de comportamiento establecidos por la entidad, verificar la identidad del cliente mediante

técnicas de identificación positiva (corresponde al proceso de control de acceso).

De modo que no es un capricho de la jueza a quo el considerar a la actividad bancaria por medios informáticos como riesgosa, sino que se trata de una calificación que impone la propia autoridad de control de las entidades financieras. Es decir, no es una calificación de origen pretoriano sino normativo, viene de la ley y no de la voluntad de los jueces.

Por estos motivos se rechaza también este agravio.

En lo que toca al agravio referido a la Ley 25.506 de Firma Digital, no consigo ver qué vinculación guarda con la discusión de autos. El problema aquí es que no se cumplió con la normativa del BCRA que imponía al banco el deber de asegurarse que el operador de la cuenta fuera su titular y que, además, fuera su voluntad hacer las operaciones cuestionadas.

Es de hacer notar que de la propia documentación aportada por el banco – la relacionada con la banca electrónica – surge sin hesitación que la operación requería de un segundo factor de comprobación a través de un SMS al celular de la actora. Dado que fueron cuatro operaciones, debieron ser cuatro mensajes. Sin embargo no hay constancia de que tales mensajes se hubiesen enviado al celular de la demandante. De manera que hemos de concluir que tales mensajes no existieron o fueron remitidos a otro número de celular. Si tal procedimiento hubiese existido, la actora habría estado advertida y tenido la oportunidad de cancelar las operaciones impugnadas antes de que ellas se produjeran. Y tal oportunidad que la actora no tuvo hubiese sido real, desde que, como se dijo antes, la titular de la cuenta habría tenido que ingresar al sistema un número token por cada operación, lo que la hubiera alertado de lo que estaba pasando.

Por estos motivos se rechaza también este agravio.

El siguiente reproche relacionado a la falta de cumplimiento de las exigencias de la autoridad de control no alcanza a constituirse en una crítica concreta y razonada de la sentencia. Ya hemos visto que no se cumplió con el segundo factor de comprobación, lo que claramente es un deber impuesto a la entidad por el BCRA, y tampoco se cumplió con lo acordado en el contrato de adhesión acompañado por el banco demandado y que le



Poder Judicial

imponía la obligación de enviar un SMS al celular de su clienta. Es decir que el incumplimiento de la entidad fue doble.

Tampoco luce con asidero el reproche sobre la interpretación de la prueba informativa. Aquí no importa si los juicios contra el NBSF como el presente se han reducido en los últimos tiempos. Tal apreciación es una generalidad inoficiosa a los fines perseguidos en el presente juicio. En otras palabras, aquí lo que importa es lo que pasó en este caso concreto y no en el conjunto de los juicios contra el banco. Luego, se desvanece el argumento del reproche.

En lo que toca a “a la retractación de la oferta como conducta merituada de forma negativa por el juzgador”, hemos de señalar que el agravio está referido – se colige – al acuerdo arribado en la audiencia conciliatoria. En tal ocasión se acordó transar el juicio en una suma de alrededor de \$ 16.000.000, más costas y honorarios. El letrado representante del banco, según el poder acompañado, tenía facultades para “... representar a la sociedad mandante en los procesos de Mediación Prejudicial Obligatoria establecidos por la Ley Provincial N° 13.151, sus modificatorias y complementarias, interviniendo en todas sus instancias, incidencias y etapas, pudiendo comparecer a las audiencias que se fijen, concertar acuerdos, solicitar el cierre de la mediación y firmar las actas correspondientes;...” También el poder otorga facultades para “... transar judicial y extrajudicialmente o rescindir transacciones...”; “... celebrar arreglos privados...”; “... hacer, aceptar o rechazar consignaciones en pago, daciones en pago y obligaciones...” De manera que el ofrecimiento y aceptación de la transacción eran perfectamente válidos y estaban dentro de las facultades del representante. Luego, una vez comprometida bajo estos términos la voluntad del banco, éste debió cumplir con lo acordado y no desconocerlo desautorizando a su representante. De manera que no luce irracional la valoración de tal conducta por parte de la magistrada de grado ni la recurrente aporta argumento o prueba tendientes a desvirtuar tal valoración judicial.

Finalmente, y con relación a la queja sobre el daño punitivo, digamos que no se discute la procedencia del rubro sino su cuantificación. Mas ésta se encuentra dentro del

rango que establece el art. 47, inc. b, Ley 24.240, al que remite el art. 52 bis del mismo cuerpo legal. Y tal cuantificación – 10 canastas básicas – no luce exorbitante a la luz de lo sucedido en autos, con una persona hipervulnerable y cuyos reclamos fueron sistemáticamente ignorados, al punto de desconocer lo acordado por el propio representante del banco.

Por los motivos expresados debe rechazarse el recurso de la demandada.

Costas a la vencida (art. 251, CPCC).

A la misma cuestión, el Sr. Vocal Dr. Héctor Matías López, a quien correspondió votar en segundo lugar, dijo: Adhiero al voto precedente.-

Concedida la palabra al Sr. Vocal Dr. Federico G. Bertram, a quien le corresponde votar en tercer lugar, a esta cuestión dijo: Que advirtiendo la existencia de dos votos totalmente concordantes, invoca la aplicabilidad al caso de lo dispuesto por el Art. 26 de la Ley 10.160, absteniéndose de emitir opinión.-

A la tercera cuestión.

Por los motivos expuestos en los párrafos precedentes voto por: (1) Declarar desierto y desestimar el recurso de nulidad; (2) Rechazar el recurso de apelación; (3) Costas a la recurrente vencida; (4) Regular los honorarios de los profesionales en el 50% de lo que corresponde por la etapa inicial.

A la misma cuestión, el Sr. Vocal Dr. Héctor Matías López, a quien correspondió votar en segundo lugar, dijo: Adhiero al voto precedente.-

Concedida la palabra al Sr. Vocal Dr. Federico G. Bertram, a quien le corresponde votar en tercer lugar, a esta cuestión dijo: Que invoca la aplicabilidad al caso de lo dispuesto por el Art. 26 de la Ley 10.160, absteniéndose de emitir opinión.-

En mérito a los fundamentos expuestos en el Acuerdo precedente, la Cámara de Apelación, en lo Civil, Comercial y Laboral de Venado Tuerto;

RESUELVE: (1) Declarar desierto y desestimar el recurso de nulidad; (2) Rechazar el recurso de apelación; (3) Costas a la recurrente vencida; (4) Regular los honorarios de los profesionales en el 50% de lo que corresponde por la etapa inicial.



Poder Judicial

Insértese, agréguese copia, hágase saber y bajen.-

PROLA

LÓPEZ

BERTRAM

-Art. 26 L.O.P.J.-

VERRONE

REFERENCIAS

DR. JUAN IGNACIO PROLA – Firmado digitalmente
DR. FEDERICO G. BERTRAM – Firmado digitalmente
DR. HÉCTOR M. LÓPEZ – Firmado digitalmente
DRA. ANDREA V. VERRONE - Firmado digitalmente

Se deja constancia que el presente acto jurisdiccional fue firmado por los señores vocales Dres. Héctor Matías López, Juan Ignacio Prola y Federico Gustavo Bertram, y por quien suscribe, en la fecha y hora indicada en el sistema informático del Poder Judicial de la Provincia, en forma digital (Ley Nacional 25506; Decreto Reglamentario 2628/02; Ley Provincial 12491). FDO.: DRA. VERRONE (SECRETARIA)