



Poder Judicial



PEREZ GRACIELA ELENA C/ NUEVO BANCO DE SANTA FE SA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS

21-24624938-2

Juzg. 1ra. Inst. Civil y Comercial 1ra. Nom.

Nº

VENADO TUERTO, 28 de Septiembre de 2026

Y VISTOS.- Los autos caratulados “**PEREZ GRACIELA ELENA c/ NUEVO BANCO DE SANTA FE s/ DAÑOS Y PERJUICIOS**” (CUIJ 21-24624938-2), en trámite por ante este Juzgado en lo Civil y Comercial de la Primera Nominación Judicial de Venado Tuerto.-

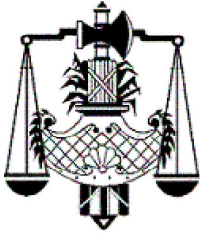
DE LOS QUE RESULTA: A fs. 14/68 el Dr. **JOSE MARIA CONZOLI** apoderado de la Sra. **GRACIELA ELENA PEREZ** promueve **demanda en los términos del Art. 53 de la Ley 24.240**, contra **NUEVO BANCO DE SANTA FE S.A.-**

Reclama: 1)La inexistencia y/o nulidad de las operaciones y transferencias realizadas. Condena accesora de restitución: por la suma de PESOS DOSCIENTOS MIL (\$200.000) con más intereses compensatorios y punitivos hasta su efectivo pago.-

2)Daño moral: por la suma de pesos cuatro millones novecientos noventa y cinco mil ciento cincuenta y siete (\$4.951.157) equivalente a 4 canastas básicas.-

3)Daño punitivo: por la suma de pesos doce millones trescientos setenta y siete mil ochocientos noventa y tres mil con 80 /100 (\$12.377.893,80) equivalentes a 10 canastas básicas.-

Relata: “*Mi mandante es cliente del Banco, titular de una caja de ahorros Nº 022- 489115-0 donde percibe sus haberes jubilatorios. El día jueves 28 de agosto de 2025, fue víctima de un delito en*



Poder Judicial

sus cuentas bancarias, donde se produjo se realizaron extracción por la suma de pesos doscientos mil (\$ 200.000) supuestamente de cajero automático.-

En dicha fecha y hora se encontraba junto a su hijo Jorge Alejandro GOMEZ y su nieta Ivana Berenice GOMEZ en el Hospital Naval Buenos Aires Cirujano Mayor Dr. Pedro Mallo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por consulta hepatóloga de su hijo Jorge Alejandro GOMEZ quien se domicilia en Villa Ballester de la Provincia de Buenos Aires, conforme constancia turno que 26 se acompaña como prueba documental .-

Mientras aguardaba en sala de espera del mencionado centro asistencial advierte al ingresar a la plataforma del NBSF SA homebanking que habían extraído la suma de \$ 200.000.-

A las 17 hs aproximadamente al llegar a casa de su hijo en la ciudad de Villa Ballester, llama al 0800 de la entidad bancaria, donde le indican que por cuestiones de protocolo debían dar de baja la tarjeta.-

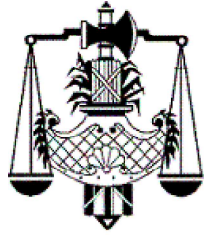
A la semana al retornar a Venado Tuerto, le entregan nueva tarjeta de débito y realiza reclamo personal a la entidad financiera demandada, donde le indican que habían utilizado una tarjeta de débito melliza indicándole que realice la denuncia penal.-

Realiza la denuncia penal y se dirige a LIDECO, donde realiza el reclamo.

Sigue realizando reclamos a la entidad financiera con entrega de la denuncia realzada, sin respuesta ni reintegro de los fondos.-”

Ofrece prueba documental, documental en poder de una de las partes, informativa, pericial contable y pericial psicológica, confesional, testimonial.-

A fs. 164/172 la Dra. Maria Florencia Druvetta comparece en carácter de apoderada del Nuevo Banco de Santa Fe S.A,



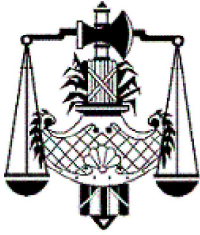
Poder Judicial

contesta demanda negando todos y cada uno de los hechos manifestados por la parte actora.-

Relata su verdad de los hechos: *“La actora desconoce una extracción por cajero automático, que cabe recalcar, es de vital necesidad para llevar a cabo tal acto (extracción), la tarjeta o plástico asociada a la cuenta desde la cual se ha de realizar la extracción, y siendo que la misma (el plástico) es intransferible, única y personal del cliente y/o usuario, cuyos datos de acceso y confirmación, custodia y uso resulta de responsabilidad exclusiva de su titular, así como también un eventual facilitamiento a terceros y los hechos que de este deriven.-*

Es esencial en este punto, advertir que previo a la fecha en la que se llevaron a cabo las extracciones denunciadas por la Sra. Pérez, no hay registro de denuncia de robo, pérdida o sustracción de la tarjeta de titularidad de la actora. Relata también en su escrito de demanda que en ningún momento brindo datos personales de la tarjeta o entrego y/o perdió el plástico, por lo que de los propios hechos relatados, surgen incongruencias, es decir la actora no se encontraba en la ciudad el día de los hechos, no hay registros de pérdida y/o robo del plástico, ni tampoco la entrego voluntariamente a algún tercero, no asistió a un cajero automático, pero con sus datos personales de acceso (clave PIN al ingresar la tarjeta al cajero) y confirmación (clave PIL) se llevó a cabo una operatoria de extracción por cajero (de forma física y personal), legítima cumpliendo todos y cada uno de los pasos o medidas de seguridad que el banco establece en consonancia a las reglamentaciones del B.C.R.A .

Desde lo cual, resulta evidente entonces que la misma parte actora fue quien realizó la operación que denuncia como desconocida o en su defecto facilitó el plástico e información personal de sus claves de acceso y confirmación de operatoria, a terceros cualesquiera sean, rompiendo el nexo causal y así esgrimiendo de responsabilidad a la entidad



Poder Judicial

bancaria demandada.-”

Ofrece prueba, a saber: Documental, Confesional, Informativa.-

A fs. 182/183 el Dr. Conzoli denuncia violación al trato digno en los términos del Art 8 bis de la Ley 26.361. Relata que la actora Perez recibe correos electrónicos y llamadas del estudio CASH COLLECTOR mediante las que reclaman una deuda.-

A fs. 193/197 obra acta de audiencia preliminar. Fracasada la instancia conciliatoria, se provee la prueba ofrecida; por la parte ACTORA ofrece: Documental, Intimativa, Informativa, Pericial Contable, Pericial Psicológica, Confesional, Testimonial.- Por la parte DEMANDADA ofrece: Documental, Confesional e Informativa.-

A fs. 214/220 el perito psicólogo Ruben Jose Martínez presenta informe pericial psicológico. Dictamina “....estimándose una incapacidad psíquica consolidada del orden del 10% del valor psíquico global (V.P.G.), en relación causal con el hecho investigado.”

A fs. 230 la Dra. Druvetta contesta traslado en relación a al hecho denunciado por la actora. Manifiesta: “*En primer lugar, cabe aclarar que las comunicaciones a las que hace referencia la actora, corresponden a una deuda que la misma mantiene con esta entidad bancaria, siendo totalmente ajena a los hechos narrados en la demanda.*

Por lo tanto, la persistencia de comunicaciones por una deuda distinta no implica una conducta ilegítima o abusiva por parte de mi representada, sino que se enmarcan dentro de las prácticas habituales y legales de gestión de cobro de una acreencia”.

A fs. 238/247 contesta oficio la Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores- Secretaría de Comercio y acompaña listado de denuncias recibidas contra Nuevo Banco de Santa Fe.-

A fs. 251/296 contesta oficio la Mesa de Entrada



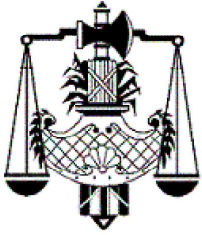
Poder Judicial

Única Civil y Comercial de Rosario, acompañando listado de expedientes iniciados contra NUEVO BANCO DE SANTA FE SA .-

A fs. 299 contesta oficio la OMIC de Venado Tuerto, informando: *“No tenemos en esta dependencia denuncias por estafas bancarias y/o phishing contra entidades de esta ciudad. El delito de estafa, por su propio carácter penal NO ES COMPETENCIA de esta oficina y por tanto es derivado para la radicación de su denuncia ante el Ministerio Público de la Acusación”.*

A fs. 302 contesta oficio Red Link e informa: *“El Numero de la tarjeta de débito a través de la cual se realizó la extracción mencionada es la N° 4062901263017002, emitida por el Banco de Santa Fe se adjunta informe TLF DM el detalle del movimiento. La tarjeta se encuentra bajo la titularidad de la Sra. Ivana Berenice Gomez, DNI N 39050619.”*

A fs. 304 contesta oficio la Asociación Civil de Usuarios y Consumidores Unidos, informando: *“-1) ... a la actualidad, esta asociación recibió 18 (dieciocho) denuncias de estafas electrónicas/phishing/ ciberdelitos, denunciadas por usuarios del NUEVO BANCO DE SANTA FE SA desde el mes de enero de 2020. 2) ...explique hechos y detalles de las denuncias...: -Engaño a los usuarios, sea por redes sociales o de manera telefónica, haciéndose pasar por empleados del banco o de otras entidades, y mediante maniobras fraudulentas lograron captar los datos (Sea usuario, clave o token) del consumidor y de esta manera, fácilmente ingresaron a la red Home Banking, efectuando diversas operaciones no consentidas ni autorizadas por el consumidor. -Siguiendo lo anterior, una vez que el delincuente informático ingresa a la cuenta bancaria del usuario, fraudulentamente efectúa la toma de préstamos y/o sustracción de dinero propio del cliente. Dicho dinero es transferido en una o varias operaciones, a otras cuentas de terceros, desconocidas para el usuario. Es decir, a raíz de la estafa electrónica, muchos consumidores no solo se ven desprovistos de sus*



Poder Judicial

ahorros o dinero, sino tambien se convierten en deudores frente a la entidad bancaria...efectivamente, fue en el año 2020 con la llegada de la pandemia, que esta Asociación recibio numerosas denuncias de consumidores víctimas de estafas electrónicas, no solo contra el Banco demandado, sino también con otras entidades bancarias. Verificamos que ante un aumento del uso de redes sociales y canales electrónicos con motivo a la pandemia, los consumidores y usuarios se ven expuestos a ser potenciales victimas de phishing y no se encuentran debidamente informados y educados sobre la protección y uso de sus claves. Como se dijo anteriormente, muchos no saben que existe o que función tiene la CLAVE TOKEN”.

A fs. 311/317 contesta oficio la Mesa de Entrada Unica de Venado Tuerto. Acompaña listado de expedientes iniciados contra el NUEVO BANCO DE SANTA FE.-

A fs. 318/328 contesta oficio el M.P.A. Remite copia del legajo Penal.-

A fs. 330/331 contesta oficio OMIC de Firmat, informa: *“Se procede a informar que se han recibido en esta dependencia, durante el corriente ano, un total de ocho (8) denuncias contra el Nuevo Banco de Santa Fe, por motivos de estafas y/o phishing”.*

A fs. 347/348 se agrega acta de audiencia de producción de prueba. Fracasada la instancia conciliatoria. Se procede a recepcionar prueba Confesional de la actora y del demandado NUEVO BANCO DE SANTA FE, compareciendo el Sr. German Gabriel Marchena en su carácter de gerente.

Seguidamente, se procede a tomar prueba testimonial de la Sra. Ivana Berenice GOMEZ.

Se clausura el término probatorio y las partes proceden a formular sus alegatos de manera oral en su orden respectivo.

A fs. 351/354 presenta pericia contable el perito



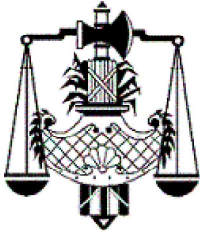
Poder Judicial

C.P.N. Conrado Andreu Schwarz; dictaminando: *“EL MONTO EXTRAÍDO EN LA ESTAFA ASCIENDE A \$200.000,00. De acuerdo con el análisis de los movimientos contables, la sustracción de fondos desconocida por la actora corresponde al retiro en efectivo registrado el día 28 de agosto de 2025 a las 11:39 hs por un total de pesos doscientos mil con 00/100 (\$200.000,00), con código de operación 008 EXTR.ATM, número de secuencia o comprobante 168, operado físicamente en la terminal de cajero automático (ATM) N° 03826 de la Red Link. El perito deja constancia de que este retiro fue efectuado mediante tarjeta de débito en un cajero físico, la cual la actora denuncia haber sido duplicada bajo la modalidad de 'tarjeta melliza', resultando coincidente con la radicación de su denuncia penal en la misma fecha del hecho.*

5. Responsabilidad Contable y Control de Riesgos: Conforme con la normativa bancaria del Banco Central de la República Argentina y los principios generales de control interno, las entidades financieras tienen la obligación ineludible de adoptar sistemas de monitoreo de transacciones atípicas y control de accesos robustos (prevención de skimming, phishing y validaciones biométricas). La vulnerabilidad demostrada en la cuenta de la actora (persona hipervulnerable de 72 años, jubilada) constituye un apartamiento de los estándares exigibles de seguridad informática y de diligencia profesional.

III.- CONCLUSIONES: En mi carácter de Perito de Oficio, concluyo que los extractos aportados son verídicos, se encuentra plenamente registrado el débito de \$200.000,00 el 28-08-2025 en concepto de extracción ATM y existen numerosos antecedentes de fallas de seguridad análogas reportados por organismos oficiales en Venado Tuerto, Firmat y Rosario contra la entidad demandada”.

A fs. 356/360 contesta vista el Ministerio Público Fiscal.-



Poder Judicial

A fs. 363/415 la demandada acompaña documental intimativa.-

A fs. 417 se decreta el pase a resolución de los presentes, quedando los presentes en estado de fallar.-

Y CONSIDERANDO.- I) HECHOS.

PLATAFORMA FÁCTICA. La actora sostiene que no ha sido la autora de la extracción de dinero registrada el día **28/08/2025** por cajero automático en la ciudad de Venado Tuerto puesto que se encontraba en la ciudad de Buenos Aires y que efectuado por ella el desconocimiento de tal operatoria en la institución bancaria, tal como en la denuncia penal, el Banco no procedió al reintegro de los fondos.-

Por su parte, la demandada alegó que tales operaciones fueron efectuadas por cajero automático introduciendo su tarjeta, su usuario y clave; y que ello constituye la forma de prestar consentimiento y acreditar identidad.-

Cabe determinar entonces si el BANCO debe responder por las detracciones patrimoniales que sufrió la Sra. Perez Graciela o si debe eximírsele de responsabilidad, en razón de que habría habido una conducta displicente por la propia actora tal como la demandada esgrime.-Para decidir tal cuestión resulta esencial dar algunas pautas de interpretación del caso:

II) RELACIÓN DE CONSUMO.- Opinión del Sr. Procurador. A fin de enmarcar jurídicamente el caso, es necesario remarcar que estamos ante una típica relación de consumo, en la que el consumidor o usuario goza de la protección establecida en el **art. 42 CN y Ley 24.240.-**

Desde el primer decreto de trámite del proceso se aplica tal normativa y así también lo consideró el Ministerio Público Fiscal, al



Poder Judicial

notificarse de tal decreto sin cuestionarlo y luego dictaminando a fs. 225 dijo:
“..Por lo tanto, decimos: El artículo 1 de la Ley 24.240 considera consumidores a “las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social...la prestación de servicios”. No cabe duda que los servicios bancarios y financieros significan la prestación de un servicio.

En este marco, el Banco está alcanzado por los términos del artículo 2 de la Ley 24.240 Ese artículo establece que “quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.-

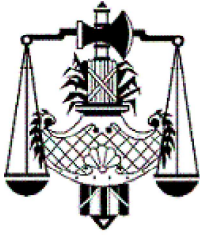
Conforme artículo 3 de la ley existe relación de consumo por el vinculo jurídico entre proveedor y el consumidor”.-

Del dictamen de dicho Ministerio, he de referir que por supuesto comparto la subsunción de este caso en una relación de consumo que determina **el régimen legal aplicable del derecho del consumidor atravesando al derecho bancario.-**

III) LA PREJUDICIALIDAD.-

Que en relación a este tópico cabe destacar que se tramitó por ante el Ministerio Público de la Acusación de Venado Tuerto, el sumario **CUIJ N° 21-09656524-8** caratulado: “NN s/ ESTAFA CIBERDELITO – Víctima: PEREZ, GRACIELA ELENA”.-

En relación a la situación de **PREJUDICIALIDAD**, he de referir que no resulta aplicable el impedimento de dictar sentencia civil



Poder Judicial

analizando la responsabilidad de la entidad financiera en la situación dañosa alegada por la actora como clienta del banco, por la falta de conclusión de la causa penal en la cual se debiera investigar a quien resultare beneficiario de los fondos que se extrajeron de la cuenta de la actora mediante cajero automático utilizando una “tarjeta de débito melliza” .-

A todo evento, entiendo corresponde dejar sentado que el punto resulta ser que la acción de daños aquí tramitada se encuentra fundada en un factor objetivo de responsabilidad civil, y por tanto una circunstancia expresamente exceptuada por el art. 1775 del CCC que habilita el dictado de sentencia en sede civil.- Justamente el inciso c del artículo mencionado determina como excepción a la prejudicialidad “... si la acción civil por reparación del daño está fundada en un factor objetivo de responsabilidad...”

Este es el núcleo en el que se centra este fallo, originado por la demanda en la cual la actora sustentó su reclamo aludiendo a que un tercero retiró dinero de su cuenta bancaria por cajero automático mediante la utilización de una tarjeta de débito clonada o melliza. Dicha maniobra es generadora de la responsabilidad civil objetiva de la entidad bancaria por su deber de asumir los riesgos derivados de las fallas de seguridad del sistema bancario – art. 40 LDC y/o insuficiencia de las existentes, al verse generado un daño patrimonial en la consumidora a partir de la falta de idoneidad en el mismo.-

Así las cosas, aquella investigación en sede penal de la conducta que habría desplegado una persona concretando una maniobra fraudulenta generando un perjuicio patrimonial a ella, difiere de la línea de responsabilidad civil objetiva del banco que se analiza en este proceso, criterio objetivo de atribución de responsabilidad exento de la prejudicialidad tal como



Poder Judicial

la norma art. 1775 CCC literalmente lo determina.-

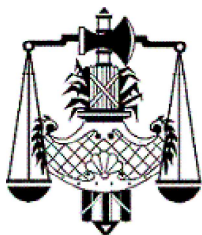
Dicho ello he de abocarme al análisis de la normativa aplicable.-

IV) NORMATIVA APLICABLE, DOCTRINA, JURISPRUDENCIA.-

En este tópico es dable señalar que las **relaciones jurídicas -como la de autos- entre las entidades bancarias y sus clientes** resultan alcanzadas por el Código Civil y Comercial y si, por caso, el usuario que utiliza el servicio bancario lo hace con destino final deviene aplicable concomitantemente la ley de defensa del consumidor (**art. 1 y 2 de la ley 24.240**).-

Todo ello sin perjuicio de la profusa normativa administrativa dictada por el Banco Central y las demás entidades financieras que rige este tipo de actividad, dentro de las pautas que rigen la relación descripta, es de destacar el **art. 6 LDC** del cual surge explícito el **deber de seguridad** a cargo del prestador del servicio ofrecido.-

Asimismo, debe tenerse en consideración que, tratándose de operaciones bancarias realizadas a través de un **cajero automático**, las entidades financieras asumen una **responsabilidad de naturaleza objetiva**, no sólo en virtud del **deber de seguridad** que pesa sobre el proveedor frente al consumidor (art. 42 Const. Nac. y arts. 5, 6 y 40, Ley 24.240), sino también en atención a que el **servicio prestado mediante canales electrónicos (cajeros automáticos y sistemas de homebanking) constituye una actividad que, por las características propias, es calificado como una actividad o cosa riesgosa en los términos establecidos en el art. 1757 CCCN.**



Poder Judicial

Cabe recordar que la disposición precitada, adhiriendo a la interpretación expansiva de **“cosa riesgosa”** prevaleciente en la doctrina y jurisprudencia previa a la última codificación, englobó no sólo a aquellas cosas que en sí mismas sean riesgosas, sino también a aquellas cosas e incluso actividades que, aunque por su naturaleza no comporten un riesgo específico, adquieran dicho carácter en virtud de los medios empleados o las circunstancias de su realización.- ¹

A su vez, **el art. 42 de nuestra Carta Magna** inaugura su texto refiriendo a que "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos..." lo que deja expresamente establecida la obligación de seguridad en el ámbito de consumo.-

Esta promesa constitucional, enseña Moia, no agota su amparo en la tutela esencial de la integridad física y salud del consumidor, sino que al comprender la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores ello puede entenderse como previsión de que la prestación de un servicio debe realizarse sin comprometer ninguno de esos aspectos de la órbita del consumidor.- ²

En este sentido, **la vigencia del deber de seguridad en las relaciones de consumo se equipara a un "deber de indemnidad"**, en tanto el proveedor debe arbitrar los medios razonablemente exigibles para evitar que la prestación del servicio ocasione daños a los intereses jurídicamente protegidos del consumidor.-

Como se ha dicho en doctrina, este **deber tácito**

¹ cf. ARIAS, Carolina Isabel, GERSCOVICH, Carlos G. Responsabilidad bancaria en entornos digitales. Publicado en: RCCyC 2021 (septiembre), 5.

² MOIA, Ángel L., "La responsabilidad bancaria por la defectuosa custodia de las chequeras no entregadas al consumidor", RCCyC 2021 (julio), 238, L.L., AR/DOC/1679/2021.



Poder Judicial

resulta invariablemente **de resultado**, con fundamento, precisamente, en la garantía de indemnidad de aquellos intereses que pudieren lesionarse de resultados de la ejecución o inejecución del deber primario de prestación.- ³

Así se ha dicho que "los bancos por su espíritu de lucro y por la actividad que desarrollan, deben garantizar la seguridad de las personas y bienes de sus clientes" (el caso referido a una salidera bancaria: Cám. Civ., Com. Lab. y Minería, Neuquén Sala III, 2/11/2013, "S., S. G. c. Banco Provincia del Neuquén S.A. s/ daños y perjuicios". L.L., AR/JUR/100886/2013).-

Y con el correr del tiempo se ha generado en torno a los bancos un plexo de actividades complejas, muchas veces sofisticadas y de riesgos cruzados. Ello sitúa el rol de la entidad bancaria demandada en una función especializada que se despliega profesionalmente como garante de las actividades económicas que se realizan por su intermedio, en cuyo cumplimiento debe extremar los cuidados requeridos por los intereses que le han sido confiados.- ⁴

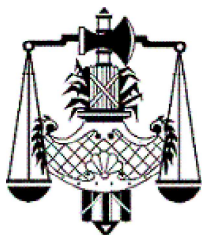
En su calidad de intermediarios financieros, ejercen objetivamente una actividad privada, pero que reviste un intenso interés público y trascendente función social. El desempeño de su actividad requiere de profesionalidad, idoneidad y experiencia en la gestión y administración de los servicios bancarios. Así, las entidades financieras deben observar las reglas elementales de prudencia y buena organización para precaver de todo perjuicio a su cliente.- ⁵

Todo ello genera que la responsabilidad del

³ BORAGINA, Juan C., MEZA, Jorge A., "Obligación de seguridad", en WIERZBA, Sandra M. — MEZA, Jorge A. — BORAGINA, Juan C. (dirs.), Derecho de daños, Hammurabi, Buenos Aires, 2017, p. 258.

⁴ Picasso-Vázquez Ferreyra, Tº II Editorial LA LEY, p. 327.

⁵ Cám. Civ., Com., Mar del Plata, SALA III, 18/12/2018, "Mármol, Carlos Eduardo c. Banco de la Pcia. de Buenos Aires", L.L. AR/JUR/79273/2018



Poder Judicial

banquero sea consecuencia de la actuación profesional propia de esa empresa, que presuma una especial pericia para el desempeño de su actividad, y que obliga a juzgar sus deberes con mayor severidad, conforme las pautas que prescribe el art. 1725 del CCC, en cuanto dispone "*cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente y la valoración de la previsibilidad de las consecuencias*".-⁶

La obligación de seguridad en el ámbito del derecho del consumo apareja un deber de resultado concreto, eficaz y determinado —conforme arts. 774 inc. b y 1723 del Cód. Civ. y Com.— cuya inobservancia implicará, en consecuencia, una **responsabilidad de corte objetivo**, lo cual impactará en las eximentes de responsabilidad que podrá esgrimir la parte demandada.-

En esta lógica, la conducta de las entidades bancarias deberá ser apreciada con parámetros aún más exigentes que aquellos que se utilicen para evaluar el accionar de otros proveedores también regidos por el estatuto del consumidor, pero que no se encuentran llamados a cumplir un rol en la sociedad tan preponderante como el de las entidades financieras.-⁷

En el desarrollo de la práctica actual para concretar operaciones bancarias, tales como la descrita por la actora, se advierte que **el uso de las terminales automáticas para concretar operaciones bancarias por parte de consumidores generan nuevas formas o maneras de vulnerar la seguridad de los usuarios que eran impensadas en la modalidad de gestión presencial.**

⁶ cfr. Villegas, Carlos, "Compendio jurídico, técnico y práctico de la actividad bancaria", Ed. Depalma, Bs. As., p. 462 y ss.

⁷ CHAMATROPULOS, Demetrio A., "El deber de seguridad de los bancos y los daños derivados de la utilización de cajeros automáticos", RCyS 2010-IX, 95, L.L., AR/DOC/5129/2010.



Poder Judicial

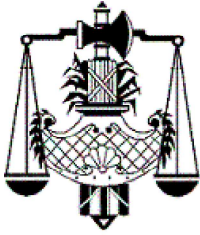
A ello cabe agregar que tales riesgos han sido introducidos por el proveedor en forma unilateral, más allá de la eventual adhesión de los usuarios bancarios al sistema de referencia. Hete aquí la razón que justifica que el riesgo generado quede a cargo de las entidades bancarias (Cf. Stiglitz, G., Hernández, C., Barocelli, S., La protección del consumidor de Servicios Financieros y Bursátiles. Cita online: TR LA LEY AR/DOC/2991/2015).

En el sub-lite, es importante destacar que el Banco, al ofrecer a sus clientes un nuevo modo de relacionarse, debe procurar una protección adecuada también en entornos electrónicos (entre ellos, los cajeros automáticos) de modo que le garantice al usuario de un grado de seguridad lo más cercano posible al que existiría si es que la operación se hubiese perfeccionado ante un empleado del banco.

Cabe reiterar que estamos ante un supuesto de responsabilidad objetiva agravada y, en función de ello, recae sobre los proveedores bancarios la obligación de realizar todas las acciones que exija la naturaleza de la relación de consumo, tendientes a evitar perjuicios a los usuarios del sistema.- Se trata, en efecto, de un deber lo suficientemente amplio como para abarcar prestaciones tales como la vigilancia permanente, la remoción inmediata de obstáculos o elementos extraños, el control ininterrumpido de los mecanismos, y toda otra medida que dentro del deber de custodia pueda caber a los efectos de resguardar la seguridad, la estructura y fluidez de la circulación de los clientes.-

V) CUESTIÓN PROBATORIA.-

Abordando la cuestión puntual planteada en el caso de autos, cabe señalar que la actora se ha visto perjudicada por una extracción



Poder Judicial

de fondos de su cuenta que afirma no haber realizado ni autorizado. Y tal **operación se encuentra acreditada** por el **resumen de cuenta de caja de ahorro** acompañado tanto por el actor en la demandada como por el demandado al contestar la misma.

Situación que también surge de la **pericial contable** que obra a fs. 351/354, presentada por el perito C.P.N. Conrado Andreu Schwarz que dice: *“concluyo que los extractos aportados son verídicos, se encuentra plenamente registrado el débito de \$200.000,00 el 28-08-2025 en concepto de extracción ATM”.*

De este modo, se encuentra acreditado el débito de la suma de \$200.000.- de la cuenta de la actora, correspondiendo entonces **determinar** si la entidad demandada logró acreditar que dicha operación fue efectivamente realizada por la titular de la cuenta, por una persona autorizada por ella o, en su defecto, si se configuró alguna otra circunstancia susceptible de operar como causa ajena y excluir su responsabilidad.-

Claramente se juega aquí el **deber de seguridad** como factor objetivo de responsabilidad puesto en cabeza de la entidad financiera que consistía básicamente en adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para prevenir y evitar los peligros de operar en canales electrónicos.

Y en este punto adquiere relevancia lo normado por **el art. 53 LDC**, en cuanto **la entidad bancaria, por su especial conocimiento técnico y por encontrarse en mejores condiciones de acceder a los registros vinculados con las operaciones realizadas mediante sus sistemas**, se encontraba en una **posición particularmente favorable para aportar elementos** destinados a esclarecer las circunstancias en que se produjo la extracción cuestionada. A ello se suma la situación particular de la actora, quien por su condición de **jubilada** se encuentra calificada como



Poder Judicial

hipervulnerable.

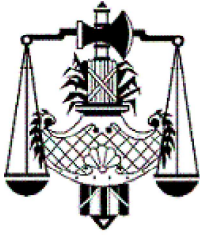
En ese contexto, adquiere particular relevancia a la luz de lo recientemente resuelto por el máximo Tribunal de la Provincia en autos “Signorini”, en cuanto los magistrados destacaron la importancia del **deber de guarda de la filmación del cajero automático** como elemento probatorio para el esclarecimiento de la operación cuestionada y la necesidad de **ponderar la conducta de la entidad financiera respecto de su conservación.**⁸

Y en este punto, corresponde merituar la **prueba confesional del demandado**, respecto de la posición sobre la obligación del banco de conservar las pruebas filmicas durante determinados plazos y por un período mayor en caso de denuncias, manifestó **“NO LO SE”**. Tal respuesta en conjunto con las constancias que obran en los presentes, adquiere particular relevancia al momento de valorar el cumplimiento del deber de colaboración y conservación de la prueba, máxime cuando el hecho había sido denunciado ante la entidad bancaria y que las imágenes podían constituir un elemento relevante para el esclarecimiento de la operación desconocida.-

En tales condiciones, la respuesta brindada evidencia, que la entidad no pudo dar cuenta de las medidas adoptadas para preservar un registro que resultaba objetivamente relevante para el esclarecimiento del hecho.

A mayor abundamiento, la normativa sobre **“Medidas Mínimas de Seguridad en entidades financieras bancarias”, Comunicación “A” 8241** dictada por el BCRA, ha establecido normas imperativas sobre **“Circuito cerrado de televisión” (2.9)**. A partir de dicha normativa, las entidades financieras ***“deberán contar con un circuito cerrado***

8 CSJSF, 10/03/2026, “Signorini, Osvaldo Marcelo c. Nuevo Banco de Santa Fe S.A”, LLOnline, AR/JUR/67129/2026.



Poder Judicial

de televisión, con la finalidad de registrar imágenes que permitan una clara identificación de los rasgos individuales de las personas, den seguimiento de los hechos internos y externos alejados de la cotidianidad de la sucursal y contribuyan en la investigación de hechos delictivos y aporten pruebas sustantivas".

Más precisamente, dicha circular refiere en el punto 2.9.2: "Se mantendrá el soporte de archivo de imágenes con el material registrado durante un mínimo de 10 días de operaciones. Las grabaciones correspondientes a las terminales automáticas deberán mantenerse por no menos de 60 días corridos. En caso de registro de un siniestro, tomado conocimiento del hecho se deberá realizar una copia en un medio distinto al que se esté utilizando para grabar y mantener resguardado por separado por un período de 365 días corridos".

Y en el caso de marras, la entidad tomó conocimiento de la operación impugnada el mismo día en que esta se llevó a cabo, por lo que se encontraba en condiciones de adoptar las medidas razonables necesarias para preservar aquellos registros que pudieran resultar relevantes para el esclarecimiento del hecho controvertido.-

A mayor abundamiento, oportunamente se ha intimado a la demandada a presentar la siguiente documental : 1) resúmenes correspondientes a los meses agosto de 2025 abril a la actualidad de la cuenta Caja de Ahorros en Pesos. N° 489115- 0 2) Copia del legajo del actor, con indicación de alta de titularidad de cuenta y los reclamos efectuados por el actor con motivo al fraude bancario; 3) Acompañe documentalmente las medidas concretas de seguridad adoptadas en relación al servicio de Homebanking para garantizar la identidad del usuario y la fidelidad de la operación que se pretende realizar por dichos carriles, antes y después de los



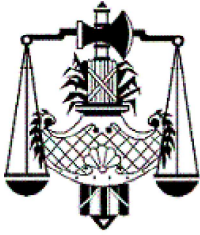
Poder Judicial

casos denunciados, bajo apercibimiento de valorar su incumplimiento como una presunción en su contra. 4) Registro fílmico de cajero automático de la operación realizada por la suma de pesos doscientos mil (\$ 200.000) en fecha 28-08-25.

Al contestar la demanda, la accionada manifestó:
“Respecto a la documental intimativa solicitada por la actora, hago saber que las medidas de seguridad deberán ser solicitadas a Red Link ya que como se manifestó, es quien brinda el servicio de cajeros automáticos y tiene sus propias medidas de seguridad. En lo relativo al punto 4 (registros fílmicos de cajero) hago saber que por disposiciones del BCRA (Comunicación A3390; apartado 2.10.2.4 y sus modificatorias) se establecen DIEZ (10) días para la guarda de los archivos de imágenes de las cámaras interiores y exteriores y SESENTA (60) días corridos para operaciones en ATM y al momento del requerimiento ya se superó dicho plazo”.-

Aún cuando la demandada haya alegado que el servicio de cajeros automáticos se encuentra a cargo de Red Link, ello no resulta suficiente para excluir su responsabilidad frente a su cliente, puesto que la **entidad bancaria es quien mantiene la relación contractual con la consumidora y quien debe procurar el adecuado funcionamiento y seguridad de los canales mediante los cuales se prestan los servicios bancarios.-**

No hallo que la conducta de la actora haya interrumpido el nexo causal que la demandada pregon, ni en forma total o parcial, puesto que la secuencia dañosa se produjo pura y exclusivamente por la inobservancia de los deberes de vigilancia quizás más estricto que la entidad bancaria debería haber adoptado (art. 5 y 40 ley 24240 y 9 de la ley 25.326; arts 384 y 474 del CPCC y su doctrina).



Poder Judicial

La demandada no ha aportado elementos convictivos idóneos -tales como pericias informáticas sobre el cajero automático en cuestión, la prueba filmica de las cámaras de seguridad- que permitieran corroborar indubitavelmente que la actora se encontraba en el cajero momento de la extracción o que hubiera sido ella quien efectuó personalmente la operación.

Por el contrario, la única prueba urgida por ella, fue la **prueba informativa que obra a fs. 302 de Red Link** que corrobora en parte su versión, en tanto confirma que la operación fue realizada en la ciudad de Venado Tuerto mediante la “ *tarjeta de débito N° 4062901263017002, emitida por el Banco de Santa Fe, La tarjeta se encuentra bajo la titularidad de la Sra. Ivana Berenice Gómez, DNI N° 39050619*”.

Esta circunstancia merece una consideración particular, pues la Sra. Berenice es la nieta de la actora y de las constancias de caja de ahorro -ya reseñadas- surge la vinculación de la misma a ésta.

Sin embargo, la circunstancia de que Red Link haya identificado una tarjeta cuya titularidad correspondía a Ivana Berenice Gómez no permite determinar quién efectuó materialmente la extracción, sólo identifica el instrumento mediante el cual el sistema registró la operación.

También debo merituar la **declaración testimonial de la Sra. Ivana Berenice Gomez**, quien declaró que vive con su abuela -actora- y que es apoderada de ella. Manifestó haber utilizando en alguna oportunidad la tarjeta de la actora para realizar compras en comercios pero relató que la actora utiliza habitualmente homebanking y que rara vez retira efectivo mediante cajero automático. Asimismo, refirió que el día de la extracción -objeto de los presentes- se encontraba junto con su abuela en la ciudad de Buenos Aires.



Poder Judicial

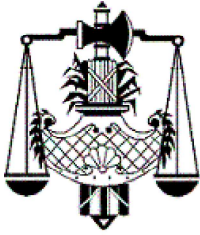
De igual forma, ante la denuncia de la actora, era esperable que el banco hubiera realizado las gestiones tendientes a esclarecer los hechos denunciados. Más precisamente ante el desconocimiento de una extracción por cajero automático, la preservación de registros vinculados con la operación constituía una medida razonable para permitir posteriormente determinar quién había efectuado los retiros de fondos.

El demandado alega que no hubo violación al sistema de seguridad porque las extracciones se realizaron con las claves personales de acceso de la tarjeta de débito de la Sra. Perez. Sin embargo, **no ha producido prueba suficiente que permita determinar que la utilización de tales mecanismos de autenticación implique, por sí misma, que la operación fue efectuada personalmente por la actora.-**

En tales condiciones, la demandada no ha logrado acreditar la eximente invocada, pues no produjo elementos suficientes que permitan tener por demostrado que la extracción fue realizada por la propia actora, que ésta facilitó voluntariamente su tarjeta o sus claves a un tercero, o que hubiera mediado alguna otra conducta de su parte con entidad suficiente para interrumpir el nexo causal.

Tampoco puede perderse de vista que la entidad bancaria se encontraba en una posición técnica y materialmente más favorable para aportar información relativa a los mecanismos de autenticación empleados, registros de la operación, medidas de seguridad implementadas y demás elementos vinculados con la transacción cuestionada.

En consecuencia, valorada la prueba producida conforme las reglas de la sana crítica, considero que se encuentra acreditada la existencia de una extracción de fondos de la cuenta de la actora que ésta desconoció oportunamente, sin que la entidad demandada haya logrado



Poder Judicial

demostrar que la operación hubiera sido realizada por la titular de la cuenta o por una persona cuya actuación le resultara imputable.

A ello se suma la falta de preservación de un elemento probatorio particularmente idóneo para el esclarecimiento del hecho, circunstancia que, en el marco de la obligación de colaboración que pesa sobre el proveedor y atendiendo a su posición técnica respecto de la información involucrada, debe ser ponderada en su contra.

VI) CONDUCTAS DE LAS PARTES EN EL TRANCURSO DEL PROCESO.-

Asimismo, destaco que en las audiencias multipropósito tanto la preliminar -vide fs. 193/196 celebrada en fecha 20/04/2026- como en la audiencia de producción de prueba - vide fs. 347/348 de fecha 04/09/2026-, en ambas **la parte actora manifestó sus intenciones de conciliar, al inicio de ambas audiencias multipropósito porque justamente comienzan con esa posible salida alternativa del conflicto.**

En esa postura que implicó concesión de parte de la actora, al readecuar la pretensión inicial cedida la palabra a la **Dra. Druvetta, en representación de la entidad bancaria, manifestó en ambas oportunidades no tener instrucciones para conciliar y solicitó la continuación del juicio.**

De tal actitud se verifica una notoria diferencia en la necesidad de conciliar de la parte actora- jubilada que percibe sus haberes en la entidad demandada y cuya extracción (un 1/3 del total del haber) afectó significativamente su situación económica considerando sus ingresos-, y, por el otro, la ausencia de una postura receptiva por parte de la entidad bancaria frente a su propia clienta cautiva (al necesariamente tener que cobrar por ante dicha entidad)-



Poder Judicial

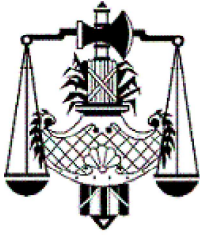
Tal diferente postura muestra una falta de comprensión de un nuevo paradigma interesante de evidenciar y poner de resalto- Hoy la **dialógesis** el “diálogo” -para **hablar con lenguaje claro**- ha de reemplazar a la “**dialéctica**” la discusión retórica, larga, que dilata la solución del problema.

Tal razonamiento lo tomo de la obra reciente del Dr. Ricardo Lorenzetti que se llama **“El liderazgo del caos. Cómo reconstruir un proyecto común en un mundo fragmentado”**- 2025- Siglo Veintiuno Editores Argentina SA.

Justamente en ese libro se explica (si bien frente a la divergencia entre sectores) la necesidad de que *“...se busque lograr un consenso cruzado y para que ello sea posible se necesita que institucionalmente se incentiven mecanismos que concreten un entrecruzamiento a fin de que cada uno escuche al que piensa diferente, flexibilice sus posiciones y se puedan incrementar las opciones para encontrar un punto de acuerdo...”* , continua enseñando el autor *“...es importante para ello lograr (en las audiencias) un lenguaje si bien afirmativo pero no fuerte y que poco a poco la intensidad vaya disminuyendo para llegar a argumentos menos fanatizados...”*.

Reitero con ese objetivo se busca **dejar de lado** posturas dialécticas argumentativas que abren **un escenario competitivo y polarizado con alto nivel de debate**, en un contexto de tensión y lucha, y **en su lugar implementar una línea dialógica que se concentra en escuchar al otro, o a la otra en un diálogo igualitario.-** vide Bakhtin, Mikhail, The Dialogic Imagination Four Essays, Texas, University of Texas Press, 1981.

La “dialógica” o diálogo- no afirma, sino que se



Poder Judicial

concentra en escuchar y a partir de ahí construir un juego de cooperación en el cual la otra parte pueda abrirse y expresar su posición.

Este paradigma he tratado de implementarlo en el sub lite, ya que se pudieron concretar **dos audiencias** en las cuales, como ya se consideró, por un lado **el letrado de la actora tuvo activa participación** en búsqueda de soluciones pacíficas, y sobre todo más inmediatas y menos costosas; y por el otro, la **postura inflexible del demandado**, incapaz de trascender la lógica adversarial y de escuchar la angustia y doble vulnerabilidad de su propia cliente. Justamente esta conducta de la demandada adquiere particular relevancia en el marco de este nuevo esquema.

Pero además, como conductas de las partes dentro del proceso, se encuentran agregados numerosos **correos electrónicos mediante los cuales se reclamó a la actora al cobro de una supuesta deuda** aclarándosele que la entidad bancaria le iniciaría acciones judiciales para exigir el pago. **Situación que motivó el decreto de fecha 1/04/2026 que ordena el cese de hostigamiento.** Si bien la demandada refirió que las deudas reclamadas son “*ajenas a los hechos narrados en la demanda*”, no logra enervar la prístina inconducta desplegada por la entidad bancaria con una **falta palmaria de trato digno** hacia la consumidora hipervulnerable.

Por otra parte, la jurisprudencia ha sido categórica y coincidente cuando se trató de evaluar situaciones delictuales de robos u otros delitos cometidos en cajeros automáticos, sucursales bancarias o sus inmediaciones.-⁹

Es que siendo profesionales en la materia, los

9 CSJSF, 05/12/2023, “Batistuta, María Delia c/ Nuevo Banco de Santa Fe S.A”, LLOnline, AR/JUR/183858/2023), Sup. Corte Buenos Aires, 11/08/2020, “G., M. F. c. Banco de Galicia y Buenos Aires”, L.L., AR/JUR/32604/2020Cám. Nac. Civ., lo Civil, sala A, 16/07/2021, “Molteni Hevel, Osvaldo y otro c. Banco de la Provincia de Buenos Aires”, SJA 10/11/2021, 54 JA 2021-V RCyS 2021-VI, 221, L.L., AR/JUR/106040/2021; Superior Tribunal de Justicia Jujuy, Sala Civ., Com. y de Familia, 10/03/2021, “Vilte, Lucy Carolina c. BBVA Banco Francés, hoy BBVA Argentina - Sucursal Jujuy s/ recurso de inconstitucionalidad”, L.L., AR/JUR/4290/2021, entre otros.



Poder Judicial

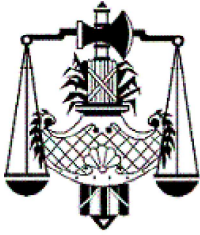
proveedores bancarios están obligados a contemplar estos riesgos y adoptar las medidas de prevención suficientes para garantizar la seguridad de los consumidores cuando operasen en los canales y vías digitales impuestos por aquellos.-

Por tal motivo, **resulta insuficiente lo alegado por la demandada** en relación al hecho de la víctima para eximirse de responsabilidad: *"resulta evidente entonces que la misma parte actora fue quien realizo la operación que denuncia como desconocida o en su defecto facilito el plástico e información personal de sus claves de acceso y confirmación de operatoria, a terceros cualesquiera sean, rompiendo el nexo causal y así esgrimiendo de responsabilidad a la entidad bancaria demandada"*.

La demandada no puede pretender desligarse de responsabilidad por el solo hecho de sostener que la operación habría sido realizada con la tarjeta y la clave de la actora, **pues tal circunstancia, considerada aisladamente, no acredita quién fue la persona que efectivamente realizó la extracción ni demuestra, por sí sola que la titular de la cuenta hubiera entregado voluntariamente la tarjeta o sus claves a terceros.-**

VII) DOBLE SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

Al respecto, se ha expedido el máximo Tribunal de la Provincia (vide "Batistuta, María Delia c/ Nuevo Banco de Santa Fe S.A S/ Demanda Derecho de Consumo" CUIJ N° 21-25024575-8, 05/12/2023): *"....La vulnerabilidad agravada que presentan ciertos consumidores debe ser ponderada al momento de valorar si se ha cumplimentado adecuadamente la obligación de seguridad y si se torna operativo el*



Poder Judicial

funcionamiento de las eximentes de responsabilidad, en especial, el hecho de la víctima como interruptivo del nexo causal. ...En este sentido, se agudiza la estrictez con la que debe ser valorada la ruptura del nexo de causalidad, recayendo en espaldas del proveedor del servicio una mayor exigencia que se traduce en una "culpa calificada del daño" en miras de la pretendida ruptura, cuando quienes sufrieron daños en la relación de consumo fueron consumidores hipervulnerables...".

Más aún, la actora alegó que **se encontraba en la ciudad de Buenos Aires junto con su nieta la Sra. Ivana Berenice Gomez, atendiendo una cuestión de salud de un familiar, en este caso a su hijo en un turno médico** cuando advirtió mediante homebanking la extracción efectuada que implica para sus ingresos **un tercio del haber jubilatorio** y que de inmediato, el mismo día, procedió a desconocer la operación vía telefónica.

Luego, al regresar a la ciudad de Venado Tuerto, concurrió personalmente a la sucursal del Banco demandado donde conforme surge del relato de la actora, se le indica que debe realizar la denuncia penal correspondiente a los fines de dar trámite a su reclamo. Y efectivamente se encuentra agregado a fs 318/328 **copia del legajo penal, en el que consta denuncia penal de fecha 4/9/2025**, es decir, aproximadamente una semana después del hecho, y luego de haber anoticiado a la entidad bancaria por vía telefónica.

Por otra parte, no es un dato menor que personalmente le informaron a la actora que debía efectuar la baja de la tarjeta ante la posibilidad de que la operación hubiera sido realizada mediante una “tarjeta clonada o melliza”. Motivo por el cual la actora solicita se exhiban las cámaras de seguridad del cajero donde se realizó tal operación. Registros



Poder Judicial

fílmicos que como ya se desarrolló, no fueron presentados.-

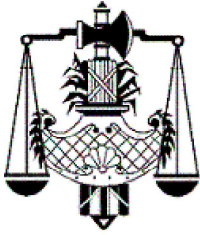
Concluida así la cuestión relativa a la atribución de responsabilidad corresponde que me aboque a los rubros reclamados por la actora.

VIII) RUBROS RECLAMADOS.-

En relación al rubro **DAÑO PATRIMONIAL** por la “INEXISTENCIA Y/O NULIDAD DE LAS OPERACIONES Y TRANSFERENCIAS REALIZADAS. CONDENA ACCESORIA DE RESTITUCIÓN” es claro que la operación desconocida por la actora se llevó a cabo el día 28/08/2025. Ahora bien, de las constancias de autos surge que la demandada no ha podido hacer caer el argumento esgrimido por la Sra. Perez. Advirtiéndolo, corresponde hacer lugar al rubro solicitado **y ordenar el reintegro de la suma de \$ 200.000.-** **peticionada en el escrito de demanda con más los intereses fijados de la Tasa Activa del Nuevo Banco de Santa Fe SA, desde la fecha de la extracción (28 de Agosto 2025) hasta el efectivo pago;**

Además, solicita indemnización por **DAÑO MORAL.-** Argumentando: *“Durante todo este tiempo, he hecho innumerables gestiones y trámites para obtener siempre respuestas negativas e infundadas de representantes del Banco, no teniendo otra alternativa que acudir a un letrado e iniciar la presente acción judicial. El Banco abusó en todo momento de su posición de superioridad obligando al consumidor a transitar un camino desconocido de reclamos, que lo mortificó y angustió”.*

Solicita por este rubro el *“equivalente a 4 canastas básica (INDEC)... y/o en lo que en más o en menos V.S. determine”.*



Poder Judicial

Para analizar la procedencia del rubro -conforme criterio sostenido-, he de reiterar que para acreditar el daño moral en su existencia y entidad no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez debe apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades de la víctima a fin de establecer el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto.-

Para evaluarse tal reclamo y fundamento es importante aclarar que estamos aquí ante una cuestión de responsabilidad doble tanto legal como contractual, y en este sentido no debe perderse de vista **la responsabilidad por daños en las relaciones de consumo se enmarca conforme arts. 5, 40 y ccds. de la LDC en un régimen autónomo**, signado por la prevención y la superación del rígido encuadramiento de la responsabilidad en órbitas diferenciadas (contractual o extracontractual), la objetivación de la responsabilidad del proveedor, la ampliación de la legitimación activa y pasiva, la unificación de los plazos de prescripción y la preocupación por el afianzamiento del principio de reparación integral¹⁰ características propias del micro sistema del derecho consumeril que permiten otra visión de la cuestión.

Pero no obstante ello, se relaciona el punto con el concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos personales que no son equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes, o perturbaciones que pueda llegar a provocar un incumplimiento, en tanto estas vicisitudes o contrariedades son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial.-

Entonces, como se dijo en tales casos el daño moral en principio no se presume y, por ende, debe ser probado por elementos indiciarios y **en el sub lite se ha rendido la prueba pericial psicológica a fs. 214/220**, mediante la cual el perito psicólogo Ruben Jose Martínez, dictaminó:

10 Lorenzetti, L., "Consumidores", Rubinzal-Culzoni, Bs. As., 2003, p. 382 y Sozzo, G., "Daños sufridos por consumidores (Jurisprudencia y cambios legislativos)", en Derecho Privado y Comunitario, 2002-1, p. 558



Poder Judicial

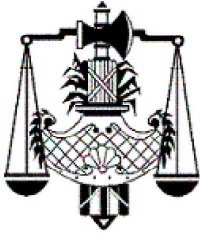
“....estimándose una incapacidad psíquica consolidada del orden del 10% del valor psíquico global (V.P.G.), en relación causal con el hecho investigado”.

No hay duda que lo dictaminado por el perito aporta un elemento esencial al tiempo de cuantificar este rubro, no siendo un dato menor para evaluar el peso de tal prueba **la falta de impugnación** ni por forma ni por contenido de la parte demandada, tales circunstancias determinan un mayor peso a la evidencia aportada por la actora.

Es menester destacar que la actora es jubilada, percibiendo la jubilación mínima, cuya detracción importa 1/3 de sus ingresos y que emerge del propio relato el padecimiento anímico de la actora. Respaldado por la prueba testimonial rendida en los presentes y por un dictamen de persona con experticia en psicología no puede sino concluirse que además del perjuicio patrimonial sufrido ha visto menoscabado su ánimo y su tranquilidad de espíritu, situación que merece una reparación, por ello estimo como razonable **otorgar la indemnización por la suma peticionada de cuatro (4) canastas básicas total para el hogar 3**, siendo una adecuada manera de cuantificar también este rubro a fin de asegurar la estabilidad de su actualización.-

A mayor abundamiento, como lo he señalado en anteriores supuestos de reclamados de esta índole: *"conforme las enseñanzas de Matilde Zabala de González en materia de prueba del daño moral, no es esencial la índole del deber incumplido (previamente asumido o genérico de no dañar) ni el consiguiente encuadramiento de la responsabilidad como contractual o aquiliana, sino las características del perjuicio mismo en confrontación con el suceso lesivo que lo produce"* (Resarcimiento de daños, 5º, "Cuanto por daño moral" Hammurabi, Bs As, 2005, pags 158 y ss).-

Cité allí a la autora quien puntualiza que *"aunque no se exija una prueba exhaustiva de la afección espiritual padecida, las*



Poder Judicial

circunstancias del caso posibilitan al juez, en ejercicio de facultades que le son propias y aplicando las reglas de la experiencia, juzgue si de acuerdo al normal acontecer, el hecho alegado tiene aptitud para provocar el perjuicio cuya indemnización se solicita" (Cfr. Zavala de González Matilde, Resarcimiento de daño moral" Astrea, 2009, pags 189 y sgtes)".

Por último, resta analizar la procedencia del rubro **DAÑO PUNITIVO**, fundado en el art. 52 bis de la LDC.- Relata la actora: *"...estamos ante un caso de importante gravedad de la conducta incumplidora asumida por la demandada, agravado ello en el aprovechamiento de la situación de debilidad de mi mandante, mostrando un marcado menosprecio a su situación e indiferencia de su parte respecto de los derechos como consumidor bancario (tanto en la oportunidad de los reclamos administrativos como en la instancia prejudicial). ¿Qué título le podemos adjudicar a esta conducta de la demandada más que un **MARCADO MENOSPRECIO Y DESINTERÉS** a los derechos de mi mandante? Lo que aquí se denuncia no es una mera negligencia del Banco, sino un comportamiento malicioso y deliberado del Banco de no RESPONSABILIZARSE en tu TOTALIDAD por lo ocurrido. Asimismo, conforme la prueba a producirse en autos, no se trata de un caso aislado, sino estamos frente a numerosos casos de personas mi misma situación, por lo que el Banco es consciente de la gravedad de los hechos, manteniendo una postura pasiva*

...Por ello solicitamos se haga lugar al daño 26 punitivo, que se estima en la suma equivalente a DIEZ (10) canastas básicas total para el hogar 3"

Para analizar su procedencia, he de tomar en cuenta que si bien la aplicación de tal sanción es de carácter excepcional (vide Cám.



Poder Judicial

Civ. y Com. Rosario, Sala IV, LL 2012-F, 13), en el caso de autos se advierte claramente una conducta desinteresada y vejatoria por parte de la accionada hacia la consumidora hipervulnerable.

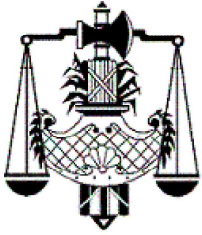
Asimismo **la prueba informativa** aportada por la actora permite verificar cuanto de trascendente está siendo el padecimiento que viven consumidoras y consumidores frente a la falta de cumplimiento del deber de seguridad por parte de la entidad bancaria.-

Así resulta indispensable reseñar que a fs. 251/296 obra respuesta de oficio por parte de la **MEU Rosario** que informa que existen 361 juicios iniciados contra el Nuevo Banco de Santa Fe, entre el año 2021/2026.- Y a fs. 311/317 contesta oficio la **MEU de Venado Tuerto** que informa un total de 11 expedientes iniciados contra la demandada Nuevo Banco de Santa Fe.

También a fs. 238/247 obra respuesta al oficio por parte del la **Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores-Secretaría de Comercio informándose** que “...en el AÑO 2019 al 28/02/2026 **se han recibido un total de 4.792 denuncias** y/o reclamos por phishing o estafas bancarias **contra el Nuevo Banco de Santa Fe**”:

Por otra parte, a fs. 330/331 obra respuesta de oficio por parte del contesta oficio **OMIC de Firmat** que dice: “Se procede a informar que se han recibido en esta dependencia, durante el corriente ano, un total de ocho (8) denuncias contra el Nuevo Banco de Santa Fe, por motivos de estafas y/o phishing”....”

Particularmente a fs. 304 contesta oficio la **Asociación Civil de Usuarios y Consumidores Unidos**, informando: “-1) ... a la actualidad, esta asociación recibió 18 (dieciocho) denuncias de estafas electrónicas/phishing/ciberdelitos, denunciadas por usuarios del NUEVO BANCO DE SANTA FE SA desde el mes de enero de 2020. 2) ...explique



Poder Judicial

hechos y detalles de las denuncias...: -Engaño a los usuarios, sea por redes sociales o de manera telefónica, haciéndose pasar por empleados del banco o de otras entidades, y mediante maniobras fraudulentas lograron captar los datos (Sea usuario, clave o token) del consumidor y de esta manera, fácilmente ingresaron a la red Home Banking, efectuando diversas operaciones no consentidas ni autorizadas por el consumidor. -Siguiendo lo anterior, una vez que el delincuente informático ingresa a la cuenta bancaria del usuario, fraudulentamente efectúa la toma de préstamos y/o sustracción de dinero propio del cliente. Dicho dinero es transferido en una o varias operaciones, a otras cuentas de terceros, desconocidas para el usuario. Es decir, a raíz de la estafa electrónica, muchos consumidores no solo se ven desprovistos de sus ahorros o dinero, sino también se convierten en deudores frente a la entidad bancaria”.

De las pruebas reseñadas, surgen numerosas denuncias y expedientes iniciados contra el banco aquí demandado, **situación objetiva que merece no solo un análisis sino que además no podría no tener un impacto en esta instancia decisiva.**

Este reclamo no es más que la consecuencia de una serie de actos y decisiones provenientes de la entidad bancaria que ha incumplido con su deber de seguridad primordialmente y que a su vez no ha garantizado adecuadas condiciones de atención y trato digno al actor, tal cual lo describe el art. 8 bis de la Ley 24.240, ni antes del proceso ni durante el proceso judicial y ahí es el art. 24 del CPCC el aplicable que le exige deber de colaborar con buena fe en el proceso.

Es esencial tomar como **base para el abordaje del daño punitivo el criterio reciente sostenido por la Excma. Cámara Civil, Comercial y Laboral de Venado Tuerto in re “Di Miscia Miguelina c/ BSF (Bco. Serv. Fin.) y otros s/demanda sumarísima. Resolución 261 T.40 F.**



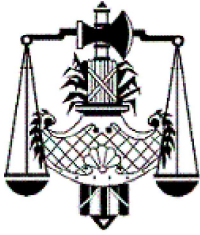
Poder Judicial

144/152 CUIJ 21-24820560, caso en el cual esta primer instancia no había hecho lugar al daño punitivo solicitado, pero la Alzada con argumentos sólidos concluyó que sí correspondía diciendo: “...la norma – art-52 bis LDC permite la aplicación de una multa civil en favor del consumidor, para lo que se deben satisfacer dos requisitos: a) pedido de parte...y b) que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales hacia el consumidor...y en autos hemos registrado un doble incumplimiento legal: el art. 4 de la ley 24240 y 23 inc. M de la ley 25065...El hecho es grave desde que se trata, en el primer caso, del incumplimiento de un derecho de rango constitucional como es el derecho a la información del consumidor reconocido en el art. 42 de la CN...”.-

En tal sentido, y aún prescindiendo de eventuales beneficios económicos que la demandada percibiera (los que entiendo no hacen a los requisitos de procedencia del instituto), la conducta desarrollada se configura claramente en el ámbito del art. 8 bis de la ley 24.240 (como lo ha planteado la actora), no habiéndose garantizado condiciones de atención y trato digno y equitativo (derechos amparados por el art. 42 de la Constitución Nacional y hoy además reconocidos en el art. 1097, ss. y ss. del CCyC).-

Así las cosas, habiéndose admitido la configuración del incumplimiento del art. 8 bis de la ley 24.240, la misma norma reconoce que las conductas que queden enmarcadas en su ámbito podrán ser pasibles de la imposición de la multa civil establecida en el art. 52 bis de la ley 24.240.-

Se ha señalado que “el art. 8° bis es la única norma de toda la ley de defensa del consumidor que menciona la multa civil fuera del art. 52 bis, en donde ella se encuentra regulada. Por lo tanto, debe razonarse que las obligaciones que establece este precepto en cabeza del proveedor deben ser cumplidas de modo estricto pues, de lo contrario, existe



Poder Judicial

la posibilidad de que se le impongan daños punitivos de manera más probable que si se hubiese dejado de lado otra disposición del Estatuto del Consumidor”.- ¹¹

Así, en la gran mayoría de las ocasiones la violación de dicho precepto evidencia un grave menosprecio o indiferencia respecto de los derechos del consumidor, por lo que la aplicación del castigo ejemplar previsto por la norma se encontrará plenamente justificado.- ¹²

Sabido es que la finalidad del daño punitivo no se agota en la de castigar a la demandada por una conducta grave, sino también desalentarla en el futuro, vale decir que se trata de una sanción punitiva y preventiva a la vez, pero fundamentalmente disuasiva para evitar la reiteración de hechos similares ¹³; razones todas ellas que llevan a considerar especialmente su ponderación.-

Que, he de destacar que este caso puntual ha sido muy particular, estando muy marcada la situación de extrema vulnerabilidad de la actora, una señora jubilada que le dedujeron un tercio del haber jubilatorio mientras ella se encontraba en Buenos Aires, acompañando al médico a su hijo, es decir que estaba atendiendo una cuestión de salud de un familiar, y en ese marco, la entidad bancaria no solo no le dio una respuesta de acompañamiento, sino que comenzó a hostigarla, tal como consta en autos, **y se evidenció en las audiencias orales que se desplegaron el día 7 de agosto de este año por ante este Juzgado con el contacto directo y personal de la Suscripta con la actora la situación de extrema angustia y aflicción y ello no puede quedar indemne, sin reparación en este caso pero ADEMÁS**

¹¹ CHAMATROPULOS, Demetrio Alejandro; “Prácticas comerciales abusivas: una mirada casuística”, LA LEY 2016-A , 580

¹² CARRANZA TORRES, Luis R. Y ROSSI, Jorge O., "Derecho del Consumidor", Alveroni, Córdoba, 2009., p. 128

¹³ Álvarez Larrondo, Federico, “Un nuevo avance en materia de daños punitivos”, Revista de derecho comercial, del consumidor y de la empresa, Año 2, N° 3, junio de 2011, pág.115



Poder Judicial

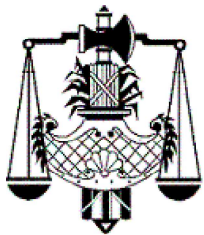
tampoco debe volver a repetirse en otros sucesos, como lamentablemente, vemos, porque no podemos no tener en cuenta la realidad, continúan a diario aconteciendo. Todas esas circunstancias hacen de este caso, un caso particular.

Conforme lo expuesto, así como las constancias de autos, la gravedad del hecho (art. 52 bis ley 24.240), el perjuicio resultante, la posición en el mercado del infractor (art. 49 ley 24.240), las condiciones subjetivas de la víctima de la conducta, el valor de los bienes patrimoniales y extrapatrimoniales en juego y ponderando el carácter sancionatorio y disuasorio que caracteriza este rubro **estimo el mismo en la suma peticionada por el equivalente a diez (10) canastas básicas totales para el hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC),** de conformidad con lo normado por los artículos 52 bis y 47 inc. B de la LDC.-

Por último, en relación a las **COSTAS**, las mismas se imponen a la demandada perdidosa (art. 251 CPCC).-

Así las cosas,

FALLO: 1) Hacer lugar a la demanda, **condenando al NUEVO BANCO DE SANTA FE a RESTITUIR la suma de \$200.000.- (PESOS DOSCIENTOS MIL)** por las operación realizada sin el consentimiento de la Sra. Graciela Perez con más los **intereses de la tasa activa del Nuevo Banco de Santa Fe**, desde la fecha de la extracción hasta el efectivo pago; con más los **rubros de DAÑO MORAL** en un monto de 4 canastas básicas totales para el hogar 3 y el equivalente a 10 canastas básicas totales para el hogar 3 por el rubro **DAÑO PUNITIVO**. Conforme los valores emergentes según el INDEC al tiempo del efectivo pago.-



Poder Judicial

2) Costas a la demandada perdidosa (art. 251 CPCC).-

Insértese, agréguese copia en autos y hágase saber a las partes y **al MINISTERIO PÚBLICO FISCAL EN SU DESPACHO.-**

.....
DRA. MARIA LAURA OLMEDO
Secretario

.....
DRA. MARIA CELESTE ROSSO
Jueza