

CÁMARA DE APELACIONES**EN LO CIVIL COMERCIAL, LABORAL Y DE MINERÍA**

En la ciudad de **SANTA ROSA**, capital de la **Provincia de La Pampa**, a los nueve (09) días del mes de octubre de 2026, la **SALA 3** de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería, en actuación unipersonal (Acuerdo N.º 3873 STJ y ACSTJ-2024-25-E-JUSPAMPA-STJLP) en la causa caratulada: **"BANCO DE LA PAMPA SA (Ley 24.240 de Defensa del Consumidor) S/ Recurso Directo" - N.º 25054 r.C.A.**, originaria de la Dirección General de Defensa del Consumidor dependiente del Ministerio de Gobierno y Asuntos Municipales de la Provincia de La Pampa, la jueza Carina M. GANUZA, dijo:

I.- Antecedentes.

Con fundamento en el artículo 45 de la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240 (LDC) modificada por Ley N.º 26.993 y citando tanto el precedente de derecho judicial de la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) *"FLORES AUTOMOTORES S.A. s/ RECURSO LEY 2268/98"*, como el dictado por el Superior Tribunal de Justicia (STJ) *"Telefónica Móviles c/ Provincia de La Pampa"* (16/12/16, Sala C, Expte. C-65/2016), mediante actuación SIGE N.º 4276617, y en su carácter de autoridad de aplicación para la Ley de Defensa del Consumidor N.º 24.240, la Directora General concedió y elevó a esta Cámara de Apelaciones el recurso directo (art. 45 de la LDC), interpuesto por BANCO DE LA PAMPA S.A.

Surge del legajo digital adjuntado que el caso reconoce como antecedente un reclamo de fecha 23/06/2023 efectuado por Silvia Elena FIBIGER -tramitado en expediente administrativo interno N.º 12259/23 de la Dirección General de Defensa del Consumidor de la provincia-, a raíz de transferencias fraudulentas realizadas desde su cuenta personal luego de que un tercero, mediante una maniobra de phishing, obtuviera sus claves y token.

La denunciante relató que fue estafada en los fondos de su cuenta bancaria, al momento de concretar la venta de una computadora que había publicado en su cuenta de red social Facebook.

Refirió entonces que, una usuaria se comunicó con ella, le ofreció comprar el equipo y abonarlo mediante transferencia; y que luego, continuaron los trámites de la compraventa a través de mensajes de WhatsApp con quien fuera la pareja de la compradora.

Señaló que finalmente, y a fin de concretar la operación, la llamaron por teléfono y le solicitaron que concurra al cajero del banco para verificar la transferencia que le habían hecho; y que, estando en el cajero, chequeó que la transferencia aún no estaba ingresada y se lo informó.

Manifestó que continuó hablando con otra persona -quien dijo ser el hermano de la persona con la que estaba hablando-, quien le dio instrucciones para *"poder habilitar la transferencia ya que eran bancos distintos, expidiendo el cajero dos ticket, de los cuales le solicitaron que diga el Usuario y el número de Token que figuraba, una vez finalizada la transacción le manifestaron que no ingrese su tarjeta al cajero"* hasta que le avisaran.

Refiere que posteriormente concurrió al Banco porque no podía ingresar al Homebanking, y que personal de la entidad le informó que tenía tres transacciones efectuadas desde su cuenta, por la suma de \$ 2.800.000, y le habían vaciado su caja de ahorro.

La presentación por la que se activó el régimen administrativo sancionatorio tuvo como presunta parte infractora al BANCO DE LA PAMPA S.E.M., a quien se le imputó mediante Disposición Administrativa N.º 775/25 de fecha 01/12/2025, incumplimientos legales a los artículos 4º (deber de información), 5º

(protección al consumidor), 6° (cosas y servicios riesgosos), y 19 (modalidad de prestación de servicios) de la Ley N.º 24.240, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 inciso b) de dicha normativa.

Posteriormente, mediante Disposición Administrativa N.º 46/26 de fecha 11/02/2026, la Dirección General de Defensa del Consumidor aplicó una sanción a la empresa denunciada por las mentadas infracciones, consistente en una multa de \$ 1.450.000.

El Banco interpuso recurso directo (obrante a fs. 96/101 del expediente administrativo N.º 12259/23), cumpliendo con el pago previo de la multa a fs. 112 de las actuaciones administrativas, concediéndose el recurso a fs. 113/114.

II.- Recurso.

Del expediente administrativo acompañado en actuación SIGE N.º 4276617 surge que BANCO DE LA PAMPA S.E.M., en carácter de parte recurrente, por intermedio de su abogado apoderado Enzo Alejandro Gonzalez GONZALEZ AGUERA, y las abogadas Ana Carolina TOFONI y Maria Emilia ERRECART interpusieron recurso directo -a fs. 96/101- y plantearon: (i) Inexistencia de conducta infractora atribuible al Banco; (ii) Errónea valoración de la conducta de la consumidora y ruptura del nexo causal; (iii) Incorrecta interpretación del deber de seguridad en la prestación del servicio; (iv) Ausencia de prueba de incumplimiento del deber de información; y (v) Arbitrariedad e irrazonabilidad de la sanción impuesta.

III.- Tratamiento.

Adelanto que el recurso será desestimado, por las siguientes consideraciones en las que daré tratamiento conjunto a los agravios expresados por girar en torno a la misma cuestión.

a. Liminarmente, la recurrente plantea la nulidad de la Disposición N.º 46/2026 por falta de motivación.

Dice que la autoridad no explicó adecuadamente la valoración de la prueba, los hechos considerados acreditados ni el razonamiento que permitió concluir que existió una infracción.

También cuestiona la falta de fundamentación concreta de la multa y sostiene que ese defecto afecta el derecho de defensa y el debido proceso y justifica la nulidad del acto.

En cuanto a sus agravios señala en primer lugar que, (i) la autoridad administrativa no identificó ni acreditó una conducta concreta del Banco que configure una infracción a la Ley 24.240.

Indica que se utilizaron expresiones genéricas como “fragilidad” o “ineficiencia” del sistema, sin demostrar fallas técnicas, operativas ni el incumplimiento de una medida de seguridad específica.

Considera que, de ese modo, se estableció una responsabilidad objetiva absoluta basada únicamente en el resultado dañoso.

(ii) Plantea también que, la Dirección minimizó la conducta de la propia denunciante, quien generó sus credenciales y luego entregó voluntariamente su usuario, clave y token a terceros.

Afirma que esa conducta fue determinante para que se concretara el fraude y que, el artículo 1729 del Código Civil y Comercial de la Nación expresamente determina que la responsabilidad civil se excluye o limita ante la incidencia del hecho del propio damnificado en la producción del daño. Por ello, sostiene que debió considerarse, al menos, una responsabilidad compartida.

(iii) Asimismo critica que la Dirección haya interpretado el deber de seguridad como una obligación de “riesgo cero”, es decir, como si la entidad debiera impedir cualquier fraude; dado que quedó acreditado que las operaciones cuestionadas fueron realizadas mediante usuario de Homebanking, clave personal y

segundo factor de autenticación (token). Credenciales que solo pueden ser generadas en forma presencial en un cajero automático mediante el uso de la tarjeta de débito y claves personales del titular de la cuenta.

Sostiene que el sistema bancario funcionó correctamente, que las operaciones se realizaron con las credenciales legítimas de la clienta y que no se acreditó ninguna vulneración o falla informática.

(iv) Por otra parte, alega la recurrente, la ausencia de pruebas del incumplimiento del deber de información del artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor; por cuanto no se identificó en la disposición sancionatoria, la información omitida por la entidad ni la incidencia que tal información tuvo en la omisión del daño causado.

Manifiesta que la entidad informaba a sus clientes sobre las medidas de seguridad, incluyendo la prohibición de compartir claves, contraseñas y tokens con terceros. Entiende que no se configuró una infracción al deber de información.

(v) Finalmente, la apelante sostiene la arbitrariedad e irrazonabilidad de la sanción impuesta, tanto por su desproporción como por su falta de motivación -sustento fáctico y jurídico suficiente-.

Alega que la autoridad se limitó a mencionar genéricamente los criterios del artículo 49 de la Ley N.º 24.240 -perjuicio al consumidor, posición en el mercado, beneficio obtenido e intencionalidad- sin explicar cómo fueron aplicados al caso concreto.

También sostiene que no obtuvo ningún beneficio económico, que no se acreditó dolo o negligencia grave y que tampoco se justificó cómo se llegó al monto final de la sanción.

b) Ahora bien, mediante Disposición N.º 215/24, la entidad financiera fue sancionada por la autoridad de aplicación, en virtud de la infracción a los artículos 4 (deber de información), 5 (seguridad), 6 (protección del consumidor respecto de cosas o servicios riesgosos), 19 (obligaciones impuestas a los prestadores de servicios) de la Ley N.º 24.240.

Ello por considerar que, si bien la consumidora reconoció haber proporcionado su token, al estar viciado su consentimiento por el engaño, no eximía al banco de responsabilidad, ya que no eliminaba el deber objetivo de seguridad que tiene, especialmente cuando existían operaciones inusuales que podían haber sido detectadas o validadas mediante medidas de seguridad adecuadas.

La autoridad de aplicación refirió que las entidades bancarias tienen un deber objetivo de seguridad, especialmente porque diseñan, administran y controlan los sistemas mediante los cuales sus clientes realizan operaciones.

Indicó que el banco no implementó mecanismos suficientes para detectar o confirmar las operaciones sospechosas; dado que las transferencias no fueron notificadas a la consumidora, los destinatarios eran ajenos a ella y los montos y movimientos no respondían a su operatoria habitual.

Refirió que pese a ello, la entidad no retrotrajo las operaciones ni ofreció una solución. Manifestó que el aumento de los fraudes informáticos exige a las entidades bancarias reforzar las medidas preventivas y de seguridad, máxime cuando el Banco de La Pampa ya tenía conocimiento de numerosos casos similares.

Razón por la cual, concluyó que la conducta de la consumidora -aunque contraria a las recomendaciones del BCRA- no resultaba suficiente para liberar al banco de su responsabilidad.

Finalmente, consideró que la pérdida de los ahorros produjo consecuencias emocionales relevantes en la consumidora, agravadas por la falta de respuesta del banco y por haberle atribuido exclusivamente la responsabilidad de lo ocurrido.

En función de todo lo expuesto, tuvo por acreditada una conducta susceptible de sanción, vinculada con la prestación de un servicio bancario que no brindó las condiciones necesarias de seguridad, confiabilidad y protección exigibles.

Con anclaje en el artículo 42 de la constitución nacional -CN-, la obligación de seguridad se encuentra prevista en los artículos 5 y 6 de la Ley N.º 24.240, normas que deben interpretarse en conjunto con los artículos 4 y 40 de la citada y con la función preventiva de la responsabilidad civil consagrada en el código unificado.

Precisamente, del deber de seguridad inherente al riesgo y deber de información consecuente, deriva en caso de incumplimiento en la responsabilidad objetiva del proveedor, quien sólo se liberará total o parcialmente, si demuestra que la causa del daño le ha sido ajena -art. 40 LDC-.

En el marco del derecho de los usuarios y consumidores, las entidades financieras tienen una obligación de seguridad reforzada debido a las características e importancia del servicio que prestan. Además, porque en la dinámica de esa relación, ejercen una posición dominante (respecto de este concepto, LARENZ, Karl, Derecho Justo. Fundamentos de Ética Jurídica, Ed. Civitas, Madrid, 1990, p. 55).

Al respecto, la Dirección de Defensa del Consumidor, expresó en el decisorio recurrido *"Que, por otra parte la doctrina se ha encargado de enseñar que la obligación de seguridad que deriva de la profesionalidad del servicio u oferente del producto es objetiva, por lo que no debemos de perder de vista el carácter profesional del banco y su relación de superioridad frente a sus clientes, evidenciando no solamente en los contratos de adhesión o predispuestos sino también en los mecanismos utilizados y ofrecidos a los y las consumidores para la comunicación con estas a través de lo cuales su clientes se encuentran en un posición de desventaja absoluta a menudo ignorados ante el planteo de su reclamos. Dicho esto seguimos en el convencimiento que el accionar de la S.Fibiger Respecto haber brindado su token no exime de responsabilidad al banco por incumplimiento de su deber de seguridad y aunque no desconocemos que la conducta de la consumidora constituye una desobediencia a las reglas impuesto por el BCRA, dicha conducta irregular no libera al banco de su responsabilidad argumentando la culpa de la víctima."*

El deber de seguridad impuesto a las entidades bancarias respecto de sus clientes, comprende no sólo el cumplimiento de medidas mínimas, sino también la adopción de todas aquellas medidas razonables para prevenir riesgos previsibles.

En consecuencia, cuando una estafa se concreta mediante los sistemas de atención y operación diseñados por el propio banco, la entidad debe responder si no adoptó mecanismos adecuados para verificar la identidad del usuario, detectar operaciones inusuales y prevenir maniobras fraudulentas.

La circunstancia de que el consumidor haya proporcionado determinados datos o claves no resulta, por sí sola, suficiente para interrumpir el nexo causal ni eximir al banco de responsabilidad, cuando el daño pudo haberse evitado mediante mayores medidas de seguridad.

En este sentido, y con un análisis más detallado, *"Demetrio Alejandro Chamatrópulos (22) explica cómo ese deber de seguridad del banco para con su cliente se manifiesta al haberse sustituido el sistema de atención "humana" por el "automático": la entidad debe otorgar al cliente la misma seguridad que existe si la operación se hubiera hecho a través del primero. Explica el reconocido autor tucumano —en un comentario a fallo (23)— que el argumento se centra en el hecho que los actores hayan sido inducidos a error a través de un ardid, no significaba que estos debían hacerse cargo de las consecuencias dañosas, sino que ello debía ser soportado por el banco, con base en que las medidas de seguridad tomadas por este último fueron insuficientes para prevenir conductas engañosas como las que sufrieron los demandantes. No resulta en vano recordar que quienes han decidido la introducción de estas "máquinas" en el sistema bancario y, es más, quienes han promocionado intensamente su uso, son los mismos bancos. (...) El usuario simplemente tuvo que "acatar" el cambio en la manera de operar sin quedarle otra alternativa que aceptarla. Con base en ello, resulta indiscutible concluir que la entidad debe hacerse cargo de todos los riesgos que se derivan de la decisión tomada. (...) En ese sentido, se ha*

sostenido en un comentario a fallo que se debe responsabilizar al banco por los daños y perjuicios provocados al titular de una tarjeta de crédito por la extracción de fondos por parte de un tercero, dado que, aunque el actor reveló a través de un familiar a una tercera persona su clave, ello no interrumpe el nexo causal como consecuencia del obrar negligente de la entidad financiera que no adoptó las medidas de seguridad adecuadas. (...) El manejo irrestricto de la cuenta por el estafador no se produce porque el consumidor haya brindado los datos, sino porque el banco no toma más precauciones para asegurarse de la identidad del usuario. (...) Entonces, el hecho de la víctima no reunirá los requisitos para eximir de responsabilidad en cuanto no se trata de un hecho exterior ajeno a la explotación, a las actividades, a las cosas de propiedad del deudor, a la obligación de seguridad (32)." (Arias, María Paula - 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". Publicado en: SJA 14/07/2021, 43 - TR LA LEY, AR/DOC/1657/2021).

Ahora bien, en el caso bajo análisis, la recurrente dice haber hecho todo lo que a su alcance estaba, sin embargo, *"El otro aspecto en el que la entidad debería tomar más precauciones tiene que ver con una segunda instancia de la estafa, en la que el impostor realiza actos a nombre del usuario. Resulta fácil para la entidad bancaria detectar e impedir actos irregulares. Por lo general se producen varios sucesos sospechosos en pocos minutos. Se cambian todos los datos de seguridad de la cuenta, como la dirección de correo electrónico y el número de teléfono a los que se enviarán mensajes de alerta. Entonces, estos ya no serán recibidos por el usuario sino por el impostor. Y como ello se puede hacer con los mismos datos que el estafador ya obtuvo del consumidor, el que debería ser el segundo nivel de verificación (el mensaje de alerta) queda desmantelado al superar el primer nivel. Asimismo, el hecho que el ingreso se produzca desde un equipo y una ubicación que no es la habitual puede ser detectado fácilmente por los sistemas, igual que la registración de operaciones poco habituales en escaso tiempo —por ejemplo, la solicitud de un préstamo y las transferencias de grandes sumas de dinero— deberían generar alertas para el banco, que por lo tanto debería verificar si realmente emanan del cliente y bloquearlas cuando no sea así. Entonces, nuevamente, el hecho de que el cliente haya brindado un par de datos no es causa suficiente y eficiente para la producción de la estafa, que no se podría concretar si la entidad bancaria cumpliera adecuadamente su obligación de seguridad y de prevenir los riesgos intrínsecos del sistema."* (Arias, ut. supra cit.).

En el caso bajo análisis, tal y como se señaló en la disposición recurrida, en posición que comparto, los deberes de seguridad, prevención y de información juegan armónicamente -así como de modalidad de prestación de servicios-, toda vez que cuando haya sido la usuaria quien suministró sus claves -producto de una maniobra de fraude-, hubo omisión de la entidad frente a los movimientos inusuales que podía detectar en la cuenta y tarjetas de aquella; y aun así, no sólo no lo informó a la usuaria sino que tampoco adoptó medidas preventivas y protectorias tendientes a evitar el daño.

En el comentario a la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor comentada y concordada, María Inés FERREYRA (2014) explica que *"La información es una obligación que denota dos funciones: asegurar un consentimiento pleno para la asunción del vínculo, y prevenir o evitar la producción de daños a la persona o bienes del contratante durante la ejecución de la prestación o con posterioridad a ella."* (citada en M. Constanza GARZINO, 2024; Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor: comentada y concordada. Compilación de Débora T. Marhaba Mezzabotta; Juan Martín Scarramberg. - 1a ed - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Jusbaire, 2024. Libro digital, PDF).

Con respecto a la cuantía de la sanción impuesta, en función de los elementos que tuvo en cuenta la Dirección al momento de disponerla, resulta ajustada a derecho; más aún teniendo en cuenta los antecedentes de sanciones que se detallaron, el grave perjuicio ocasionado a la usuaria, la posición en el mercado del Banco -que permite apreciar la repercusión de la infracción entre los consumidores y sus posibles consecuencias teniendo en cuenta la mayor o menor difusión del producto-; la cuantía del beneficio obtenido y el grado de intencionalidad. Mas aún si se tiene en cuenta que el perjuicio sufrido por la usuaria supera ampliamente, la sanción pecuniaria impuesta a la entidad bancaria.

En virtud de todo lo expuesto precedentemente y en relación con la nulidad de la disposición recurrida, no encuentro configurados los presupuestos alegados por la recurrente; razón por la cual, será desestimada.

Me pronuncio entonces, por rechazar el recurso, con imposición de costas a la vencida (art. 62 del CPCC).

Por ello, la **Sala 3** en actuación unipersonal,

R E S U E L V E:

I.- No hacer lugar al recurso de apelación interpuesto por el Banco de La Pampa S.A., conforme los fundamentos dados en los considerandos.

II.- Imponer las costas de Segunda Instancia a cargo de la apelante vencida (art. 62, primer párrafo del CPCC), regulando los honorarios de Araldo Ariel ELEN0 ARROLA y Silvia Leonor ARMAGNO en forma conjunta, en 1,3 UHON y, los de Enzo Alejandro GONZALEZ AGUERA, Ana Carolina TOFONI y María Emilia ERRECART en forma conjunta, en 1 UHON (arts. 12 y 19 de la Ley N.º 3371), con más el IVA de corresponder.

Regístrese y notifíquese. Oportunamente, remítase legajo digital de las presentes actuaciones a la Dirección General de Defensa del Consumidor y archívese.

MIRIAM NORA ESCUER

Secretaria de Cámara

CARINA MARIANA GANUZA

Jueza de Cámara