En la ciudad de Puerto Madryn, a los días del mes de Octubre del año dos mil veintiséis, se reúne la Excma. Cámara de Apelaciones con la Presidencia del Dr. Guillermo Daniel HANSEN y la asistencia de los Sres. Jueces de Cámara Dr. Heraldo Enrique FIORDELISI y Dr. Julián Emil JALIL para celebrar acuerdo y dictar sentencia definitiva en los autos caratulados: "**<PER_1> c/ <PER_2> s/ Daños y Perjuicios - Ley 24.240 (Expte 167Año 2026)** venidos del Juzgado Civil y Comercial (Expte. 96/2024.) en apelación. Los magistrados resolvieron plantear las siguientes cuestiones: **PRIMERA CUESTIÓN:** ¿Es justa la sentencia apelada?; **SEGUNDA CUESTIÓN:** ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar? y expedirse en el orden sorteado.

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Sr. Juez de Cámara Guillermo D. HANSEN dijo:

I)- Antecedentes:

En fecha 22/04/2026 el Juzgado Civil y Comercial de esta ciudad dictó sentencia definitiva, la que fue apelada por la parte demandada el día 29/04/2026, expresando agravios en fecha 10/06/2026 (ID 2393510), siendo replicados los mismos por parte actora en fecha 18/06/2026 (ID 2405024)).

Efectuado el sorteo de Ley se encuentran los presentes autos, en condiciones de ser decididos por esta Alzada.

II).- La sentencia:

En su parte dispositiva la sentencia resolvió:" 1) HACIENDO LUGAR a la demanda entablada por <PER_1>, representada en autos por <PER_3> en autos, contra <PER_2> y, en consecuencia, condenando a la demandada a abonar a la actora, dentro del plazo de diez (10) días de quedar

firme el presente pronunciamiento, la suma de PESOS CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO CON 57/100 ($14.448.685,57), comprensiva de daño patrimonial por $3.498.685,57; daño extrapatrimonial por $950.000; y multa civil -daños punitivos- por $10.000.000, con más los intereses establecidos en los considerandos respectivos, en cada caso.2) DEJAR ESTABLECIDO que no corresponde extender la condena al tercero <PER_4>. Impuso costas y Reguló honorarios.

III). - Los agravios de la parte demandada

En su *primer agravio* la recurrente sostiene que la sentencia parte de una premisa incorrecta al considerar que la entidad resulta responsable prácticamente de manera automática por el solo hecho de haberse producido las transferencias cuestionadas. Aduce que el fallo transforma indebidamente el deber de seguridad en una obligación de resultado absoluta, incompatible con la ley, la doctrina y la jurisprudencia.

Explica que la Ley 24.240 delimita el deber de seguridad a condiciones previsibles y normales de uso, y que la ingeniería social no ataca sistemas, sino personas, por lo que el sistema de homebanking funcionó correctamente y no existió vulneración alguna a los sistemas de seguridad del Banco.

En ese sentido sostiene que el sistema de homebanking del <PER_2> opera sobre parámetros objetivos y verificables: autenticación de credenciales, validación de segundo factor de autenticación, encriptación de datos en tránsito y control de cuentas previamente vinculadas mediante token. Todos estos recaudos se encontraban implementados y funcionaron correctamente

Agrega que ningún estándar técnico emanado de la autoridad de aplicación (<PER_10>, a través de la Comunicación "A" 6017) impone a las entidades financieras la obligación de escrutar el estado psicológico del usuario ni de inferir si su consentimiento fue obtenido mediante engaño. Ello así por una razón técnica elemental: la ingeniería social no ataca sistemas; ataca personas. Opera psicológicamente sobre el usuario y lo induce a entregar de manera voluntaria las credenciales que los controles técnicos mantienen resguardadas.

Manifiesta que exigirle al Banco que advierta lo que técnicamente no puede advertir (que un algoritmo descifre el estado volitivo del operador humano) no constituye una derivación razonada del derecho aplicable; importa imponerle una obligación de resultado que excede con creces el estándar de la obligación de medios y que ninguna norma consagra.

Cita jurisprudencia en relación a sus dichos

Sostiene que, el deber de seguridad tiene un límite jurídico preciso, que el A Quo desconoce. Sostener lo contrario conduce a consecuencias absurdas que ningún ordenamiento razonable puede avalar. Cita jurisprudencia de la CSJ donde dejó sin efecto la condena a una empresa por un asalto perpetrado por terceros en su interior, estableciendo que "la extensión del deber de seguridad se refiere a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas" y que "no es posible afirmar la existencia de una garantía de resultado, de manera que el usuario no sufra daño alguno"

Aduce que el precedente citado tiene plena aplicación al caso.

Enfatiza la recurrente que la actora, ex empleada bancaria

con 36 años de experiencia, fue advertida expresamente sobre no compartir credenciales y que su error no es excusable y es enteramente imputable a quien lo comete.

En ese sentido manifiesta que la consecuencia jurídica es ineludible: el propio error no es fuente de derechos ni causal de excusa para trasladar el daño a un tercero ajeno al engaño.

En *segundo lugar* se agravia la presentante, por entender que la sentencia omite valorar la conducta de la actora y la fractura del nexo causal.

Manifiesta que quedó probado que la propia usuaria entregó voluntariamente sus credenciales a terceros mediante phishing.

Refiere que la sentencia de primera instancia incurre en un error fundamental al no valorar adecuadamente la conducta de la actora y la fractura del nexo causal entre el accionar del Banco y el daño sufrido.

Argumenta que, si bien el juez reconoce teóricamente que la responsabilidad objetiva puede ceder ante la "causa ajena" (hecho de la víctima o de un tercero), omite aplicar esa eximente al caso concreto, lo que constituye una contradicción lógica y jurídica.

Sostiene que quedó acreditado en autos que la propia usuaria entregó voluntariamente sus credenciales a terceros mediante una maniobra de phishing, en virtud de lo cual, la actora, lejos de ser víctima de un engaño indetectable, reconoció haber advertido la anomalía en el correo recibido, que le resultó sospechoso, pero aun así decidió avanzar, ingresar al enlace y entregar sus credenciales en un sitio apócrifo.

Manifiesta la recurrente que la causa adecuada y eficiente del perjuicio reclamado es unívoca: Aduce que la entrega voluntaria de las credenciales por parte de la actora fue el único factor que tornó posibles las transferencias cuestionadas. Sin esa conducta, ningún tercero habría podido

acceder al homebanking, ya que los sistemas del Banco no fueron vulnerados.

Subraya que la actora no era una consumidora inexperta, sino una ex empleada bancaria con 36 años de experiencia, que había recibido capacitaciones específicas sobre seguridad informática y había sido advertida expresamente sobre no compartir credenciales. Por lo tanto, su error no es excusable y es enteramente imputable a quien lo comete.

Sostiene que no puede ser constituido en asegurador civil contra la falta de prudencia ordinaria de sus clientes y que admitir lo contrario implicaría consagrar un sistema de responsabilidad objetiva ilimitada.

Resalta que las operaciones cuestionadas fueron ejecutadas a través del homebanking de la cliente, utilizando usuario y contraseña de exclusivo resguardo de la actora, y que las transferencias tuvieron como destino una cuenta previamente agendada y vinculada mediante token, perteneciente a la misma titularidad de la accionante. En ese sentido alega que no existía mecanismo técnico alguno que permitiera al Banco identificar la operación como irregular. El sistema operó exactamente como debía operar y cumplía con todas las medidas de seguridad exigidas por la normativa del <PER_10>.

Destaca que cumplió exhaustivamente con el deber de información, desplegando alertas de seguridad en todos sus canales digitales, campañas de prevención y advertencias claras sobre los riesgos del phishing. Sin perjuidio de ello manifiesta que, pese a estar rodeada de advertencias y a haber recibido comunicaciones legítimas que le advertían sobre no ingresar datos en sitios redirigidos por correo electrónico, la actora, decidió ignorarlas y entregar sus credenciales.

Manifiesta que la sentencia omite valorar que la actora, ante la sospecha de fraude, no advirtió al Banco de manera inmediata, lo que hubiera permitido emitir recomendaciones específicas de seguridad y posiblemente evitar el daño. La demora en la denuncia y la falta de información precisa impidieron al Banco actuar eficazmente para recuperar los fondos, ya que al momento de la denuncia los fondos ya habían sido convertidos en criptoactivos y retirados del circuito bancario.

Refiere que la conducta de la víctima configura, en los términos del art. 1729 del CCCN, el hecho del damnificado como factor de interrupción del nexo causal.

Insiste en que la sentencia, al no considerar esta ruptura del nexo, resulta arbitraria y debe ser revocada.

Además, aduce que la existencia del hecho de un tercero (por el cual el Banco no debe responder, art. 1731 CCCN) también está acreditada, y que la previsibilidad del phishing no impide considerarlo caso fortuito si fue inevitable para la entidad.

Finalmente, la recurrente concluye que la sentencia apelada atribuye a la entidad una responsabilidad que el ordenamiento jurídico no consagra, exige al sistema bancario una capacidad de detección que técnicamente no existe y transforma el deber de seguridad en un seguro universal de resultado frente a cualquier maniobra de ingeniería social. Por todo ello, solicita la revocación de la sentencia o, subsidiariamente, la reducción proporcional de la responsabilidad atribuida al Banco.

En *tercer termino* cuestiona la valoración de la prueba rendida en autos.

Manifiesta la apelante que la sentencia de primera instancia

le causa un gravamen irreparable al fundar la condena en la supuesta falta de acreditación, en tiempo útil, de las medidas concretas adoptadas para evitar el fraude informático sufrido por la actora.

Refiere que el fallo, exige una prueba imposible: demostrar qué acciones específicas se tomaron para evitar un perjuicio que se originó exclusivamente en la esfera íntima y de responsabilidad de la propia usuaria, quien voluntariamente y asumiendo un riesgo que ella misma calificó de sospechoso, entregó sus credenciales de acceso, contraseñas personales y factores de doble autenticación a un tercero ajeno al entorno bancario.

Alega que ninguna medida tecnológica de prevención, por más avanzada o sofisticada que sea, resulta eficaz si es el propio usuario quien entrega sus datos sensibles. Aduce que Exigirle al Banco que "evite" un perjuicio que nace en la conducta de la actora implica imponerle una obligación de resultado absolutamente desproporcionada, desnaturalizando los límites legales de la responsabilidad de los proveedores de servicios financieros y contradiciendo abiertamente lo dispuesto por los artículos 1729 y 1731 del Código Civil y Comercial de la Nación, que reconocen la eficacia interruptiva del nexo causal tanto del hecho del damnificado como del hecho de un tercero por quien el proveedor no debe responder.

Refiere que en el caso de autos, la actora no fue víctima de una vulneración de los sistemas informáticos del Banco, sino de su propia decisión de entregar las llaves de acceso a su patrimonio a quienes se las solicitaron fuera del canal oficial, a través de una URL visiblemente ajena al dominio <PER_2>.

Y agrega que a esta desaprensión inicial se suma la posterior

conducta omisiva de la usuaria, configurada por la manifiesta tardanza en denunciar el fraude ante el Banco. Al momento de efectuar su primer aviso, en horario nocturno y mediante un correo de contenido genérico, la actora impidió al Banco contar con la información técnica necesaria para activar los protocolos de contingencia de forma inmediata.

Aduce que la información de utilidad operativa sólo fue suministrada horas más tarde, cuando los fondos ya habían sido convertidos en criptoactivos e irremisiblemente desplazados del circuito bancario, según acredita la documentación proveniente de la plataforma <PER_5> incorporada a la causa.

Subraya la recurrente que la actora dejó transcurrir horas cruciales para el recupero o bloqueo de los fondos, demorando injustificadamente tanto la ampliación detallada de su reclamo como la correspondiente presentación de la denuncia penal. Esta pasividad temporal y conceptual por parte de la víctima consolida la ruptura del nexo causal, ya quebrado por la entrega voluntaria de credenciales, puesto que fue su propia demora lo que frustró cualquier posibilidad de mitigar el daño en tiempo oportuno. No puede el Banco responder por una consecuencia que, en los términos del art. 1726 del CCCN, no guarda relación adecuada de causalidad con su conducta, sino que encuentra su causa eficiente exclusiva en la secuencia de actos y omisiones de la propia damnificada.

Asimismo, cuestiona la recurrente que el fallo pretenda, el bloqueo de fondos o la reversión de transferencias respecto de operaciones que la propia actora omitió detallar, individualizar o precisar al momento de su tardío reporte, ocultando las fechas, horas y cuentas de destino. Sostiene que el planteo del juez carece de sustento fáctico y técnico, pues pretende

exigir una conducta preventiva frente a un hecho ya consumado, lo que constituye un contrasentido jurídico y una imposibilidad material.

Destaca la apelante que la propia sentencia reconoce la existencia de jurisprudencia que admite la atribución concurrente o parcial de responsabilidad al usuario cuando este asume un rol activo en la maniobra, citando el precedente "<PER_6> c/ <PER_7>". Sin embargo, sostiene que en este caso no se trata de culpa concurrente, sino de culpa exclusiva de la víctima (art. 1729 CCyCN) que fractura por completo el nexo de causalidad.

En ese sentido agrega subsidiariamente, que si el Tribunal considerara que no se configura la eximente total, solicita que al menos se declare la culpa concurrente y no la responsabilidad exclusiva del Banco.

Cuestiona lo argumentado por el juez a quo de que no se habría exigido un segundo factor de autenticación en el primer tramo de las transferencias, explicando que la cuenta de destino se hallaba previamente vinculada al Home Banking de la actora, razón por la cual no se requería un nuevo segundo factor según la reglamentación vigente. Por lo tanto, resulta inadmisible exigirle al sistema automatizado del Banco que detectara en tiempo real que dicha cuenta de destino había sido abiertafraudulentamente por un tercero en otra entidad financiera, circunstancia que sólo pudo ser constatada posteriormente mediante la prueba informativa producida en el proceso.

En su *Cuarto agravio* cuestióna la indemnización otorgada en la sentencia en crisis por daño punitivo

Sostiene la recurrente que la sentencia de primera instancia incurre en un grave error al condenarlo al pago de una suma millonaria en

concepto de daño punitivo, fundando tal decisión en una supuesta "deficiente organización del servicio" y en una presunta "indiferencia frente a un conflicto que exigía una reacción útil".

Argumenta que este razonamiento es jurídicamente insostenible, ya que omite los requisitos que la doctrina y la jurisprudencia han fijado para la procedencia de los daños punitivos, ignora prueba relevante producida en autos y exige medidas de cumplimiento imposible, además de incurrir en contradicciones lógicas.

Sostiene que el daño punitivo, previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240, es una herramienta de carácter excepcional, reservada para supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado, o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito. Cita doctrina y jurisprudencia que establecen que la multa civil sólo procede cuando se verifica una manifiesta y grave despreocupación, identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido.

Refiere que la finalidad del instituto es sancionar al causante de un daño inadmisible con proyección social y hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos, con una finalidad ejemplificadora y disuasoria, debiendo haberse verificado que el agente dañador ha actuado con dolo o culpa grave.

En ese sentido, destaca que la propia Cámara de Apelaciones de Comodoro Rivadavia, en el precedente "<PER_8> c/ <PER_2>", ha exigido un elemento subjetivo agravado para la procedencia del daño punitivo, requiriendo una negligencia grosera, temeraria o una conducta cercana a la malicia. En el caso, sostiene el Banco, que ninguno de estos presupuestos se verifica

Aduce que la sentencia construye la "culpa grave" no sobre

una conducta dolosa o maliciosa, sino sobre la supuesta ausencia de "protocolos urgentes" y "análisis del perfil transaccional", exigencias abstractas no respaldadas en norma alguna del <PER_10>.

Manifiesta que el mero incumplimiento contractual o una deficiencia en la prestación del servicio no habilitan la imposición de la multa civil.

Destaca que el propio magistrado reconoce que la multa no se impone por la existencia del phishing, sino por la respuesta institucional desplegada frente al riesgo. Sin embargo, sostiene que su representado actuó con diligencia, atendió el reclamo de la usuaria de forma inmediata, desplegó campañas de prevención y colaboró con la justicia. La demora en la denuncia y la falta de información precisa fueron responsabilidad exclusiva de la actora, lo que imposibilitó una reacción más eficaz.

Refiere que la sentencia exige al Banco una reacción en "minutos" cuando fue la propia actora quien demoró horas cruciales en notificar el fraude y en suministrar la información indispensable.

Aduce que no puede su representado ser sancionado por una conducta diligente mientras se premia, con una multa millonaria, la negligencia acreditada de la propia actora en la custodia de sus credenciales.

En ese sentido refiere:"*El Banco no tiene capacidades de clarividencia. Para cuando la actora suministró la información mínima para que el sector de fraudes pudiera rastrear el destino del dinero, los 'minutos' a los que alude el magistrado se habían transformado en horas y días enteros. Al momento del reporte definitivo, los fondos ya habían sido totalmente disipados en la plataforma externa <PER_5>. La dilación no fue del servicio del Banco; fue de la propia actora*."

Cuestiona la existencia de una "deficiencia estructural" en su

organización, señalando que cuenta con canales de recepción específicos, un área especializada en fraudes y sistemas de monitoreo técnico que funcionaron correctamente.

Indica que lo que ocurrió fue la neutralización de los mecanismos de defensa del Banco por la conducta exclusiva de la víctima, quien entregó voluntariamente sus credenciales a terceros. Sostiene que sancionar al Banco bajo la premisa de que "traslada el costo del fraude" constituye una aplicación dogmática y distorsionada de la responsabilidad objetiva, transformando a la entidad en un asegurador universal de cualquier torpeza u omisión de los usuarios.

Manifiesta que no existió enriquecimiento indebido del Banco, ya que no obtuvo ningún beneficio económico de los hechos denunciados. Por el contrario, destinó recursos a la atención del reclamo y enfrenta una condena millonaria por un fraude perpetrado por terceros.

Refiere que la multa civil, en este contexto, opera como un mecanismo de transferencia de riqueza que premia a quien omitió reportar oportunamente una alerta de seguridad y entregó voluntariamente sus credenciales.

Finalmente, cuestiona la cuantificación de la multa, considerándola arbitraria e infundada, y solicita que, en caso de que se mantenga alguna sanción, la misma sea reducida a valores razonables y proporcionales con los hechos acreditados.

En su *quinto agravio* se agravia por la indemnización otorgada en concepto de daño extrapatrimonial

Manifiesta la recurrente que la sentencia de primera instancia incurre en un doble vicio al admitir la procedencia del daño moral y fijar su

cuantía en la suma de $950.000. Por un lado, exime a la actora de la carga probatoria que le incumbe acreditar la entidad concreta de su padecimiento espiritual, confundiendo molestias propias del tráfico negocial con un daño resarcible. Por el otro, cuantifica el rubro mediante un parámetro turístico extraído de un sitio comercial de reservas hoteleras, lo que carece de todo nexo causal, científico y racional con los padecimientos alegados, convirtiendo la sentencia en un acto arbitrario al no fundar razonablemente la decisión.

Indica que el daño moral en materia contractual no se presume ni se repara de manera automática. Su procedencia exige la acreditación de una modificación disvaliosa y concreta en la esfera espiritual del reclamante, que exceda los padecimientos ordinarios e inherentes a cualquier contingencia negocial.

Refiere que la jurisprudencia comercial especializada ha establecido que el resarcimiento de este tipo de daño debe ser apreciado con criterio restrictivo, teniendo en cuenta que no se trata de una reparación automática tendiente a resarcir las desilusiones, incertidumbres y disgustos que toda inejecución contractual trae aparejados, sino solamente determinados padecimientos espirituales que, de acuerdo con la naturaleza del hecho generador de la responsabilidad y circunstancias del caso, así lo hagan menester.

Cita precedente de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, como "Sudaka S.R.L. c/ Pol Ka Producciones S.A." y "Sodano de Sacchi c/ Francisco Diaz S.A.", donde se sostiene que las molestias, los reclamos extrajudiciales o la necesidad de accionar judicialmente no constituyen daño moral, y que para que así sea, es menester alegar y probar

razonablemente la modificación disvaliosa del espíritu del supuesto damnificado.

Agrega que en los supuestos de responsabilidad contractual la regla de que está a cargo de quien lo reclama la acreditación de su concreta existencia cobra especial significación, en tanto estas vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial.

Manifiesta que el propio sentenciante admite que "no se aportó prueba relativa a la entidad del perjuicio", ausencia que el magistrado subsana mediante una presunción dogmática, afirmando que el daño "surge de modo notorio de las circunstancias mismas del caso". Esa metodología viola el criterio restrictivo que la jurisprudencia impone en materia de daño moral contractual y releva a la actora de una carga que le incumbe de manera indelegable.

Señala que las circunstancias que el juez enumera como fundamento del daño moral son, precisamente, las que la jurisprudencia califica como "meras molestias ordinarias del tráfico contractual": la privación de fondos que motivó el reclamo, la necesidad de formular presentaciones ante el Banco, la incertidumbre sobre el recupero del dinero y la necesidad de acudir a la instancia judicial. Ninguna de esas contingencias trasciende el umbral de las vicisitudes inherentes a cualquier conflicto patrimonial. No existe en el expediente pericia psicológica, certificado médico, testimonio de terceros ni ningún otro elemento de convicción que permita tener por acreditada una modificación disvaliosa y concreta en la esfera espiritual de la actora que exceda el plano de las molestias ordinarias.

En cuanto a la cuantificación, la recurrente critica que el juez

haya utilizado como parámetro el costo de una estadía en un hotel y spa de cuatro estrellas, según el sitio "<PER_13>", para fijar el monto del daño moral.

Manifiesta que esta metodología carece de todo sustento jurídico y científico, y que la reparación del daño moral no tiene por función procurar a la víctima una experiencia placentera o reparadora en términos hedonistas, sino compensar una lesión espiritual concreta y acreditada mediante una suma de dinero que guarde razonabilidad con la entidad del padecimiento sufrido. El nexo entre "angustia espiritual no probada" y "estadía en hotel spa" es inexistente desde el punto de vista causal, científico y jurídico.

Agrega que la cuantificación del daño moral exige prudencia judicial, razonabilidad y proporcionalidad con los hechos acreditados en el proceso, y que la metodología adoptada por el juez convierte el rubro en una variable enteramente discrecional, violando el deber de fundar razonablemente las sentencias impuesto por el art. 3 del CCCN.

Subsidiariamente, para el caso en que se considerara procedente el rubro en alguna medida, la recurrente sostiene que cualquier padecimiento espiritual que la actora pudiera haber experimentado reconoce como causa adecuada y eficiente su propia conducta negligente, lo que impone una reducción drástica proporcional a su culpa concurrente en los términos del art. 1729 del CCCN.

Sostiene que la zozobra, angustia e incertidumbre que el juez invoca como fundamento del daño moral provienen causalmente de decisiones que la propia actora adoptó y que podrían haber evitado o atenuado significativamente el perjuicio sufrido.

En *sexto lugar* sostiene la Improcedencia de la capitalización de intereses desde la notificación de la demanda

Manifiesta que la sentencia de primera instancia incurre en un error al ordenar la capitalización de intereses desde la fecha de notificación de la demanda, en los términos del art. 770, inc. b) del Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN).

Argumenta que esta decisión implica una errónea aplicación del instituto del anatocismo y resulta incompatible con el régimen de las obligaciones de valor previsto en el art. 772 CCCN.

Aduce que el anatocismo, es decir, la capitalización de intereses para que estos generen a su vez nuevos intereses, es una figura de carácter excepcional en el derecho argentino. Su aceptación irrestricta, advierte el Banco, puede llevar a que las deudas crezcan de manera indefinida e irrazonable, generando resultados injustos y contrarios a la moral y las buenas costumbres. Por ello, la jurisprudencia y la doctrina han sostenido que la capitalización de intereses debe ser de interpretación restrictiva y sólo aplicable en los supuestos expresamente admitidos por la ley.

Cita jurisprudencia relevante, como el fallo "Coltep S.A. c/ Sindicato de Trabajadores Municipales de San Miguel, José C. Paz y Malvinas Argentinas s/ Ejecutivo", donde se remarca que los intereses no pueden producir intereses salvo en los casos previstos legalmente, y que el anatocismo debe ser admitido sólo en situaciones excepcionales.

Refiere la recurrente que el vicio central de la sentencia reside en haber aplicado el art. 770 inc. b) CCCN, que regula las obligaciones dinerarias, a rubros que al momento de la demanda revestían naturaleza de obligaciones de valor (como el daño patrimonial, moral y punitivo). Según la apelante, el art. 772 CCCN establece que las normas de las obligaciones dinerarias sólo se aplican a las obligaciones de valor una vez que han sido

cuantificadas judicialmente, es decir, recién a partir de la sentencia. Por lo tanto, aplicar la capitalización de intereses desde la notificación de la demanda es jurídicamente incorrecto y viola la arquitectura normativa del Código.

Refuerza su postura citando el criterio mayoritario de las XIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, que concluyó que el anatocismo no debe aplicarse cuando se demanda una obligación de valor. Sostiene que el art. 770, que autoriza la capitalización, está ubicado en la sección de "Obligaciones de dar dinero", mientras que el art. 772 regula las obligaciones de valor, y que el legislador reservó el anatocismo para las obligaciones dinerarias, extendiendo sus normas a las de valor sólo después de su cuantificación judicial.

Sostiene que existe una incongruencia lógica en la sentencia, ya que el art. 770 inc. c) CCCN prevé la capitalización de intereses desde el vencimiento del plazo impuesto por el juez para el cumplimiento de la sentencia, lo que sería innecesario si el inc. b) se aplicara irrestrictamente desde la notificación de la demanda. La única interpretación razonable, sostiene, es que el inc. b) tiene un ámbito de aplicación residual y el inc. c) se reserva para los procesos que culminan en liquidación judicial, como el presente.

Manifiesta que la capitalización de intereses desde la notificación de la demanda, aplicada sobre montos que a su vez han sido actualizados por inflación, genera una doble indexación que produce resultados desproporcionados y confiscatorios, violando el derecho de propiedad y excediendo la finalidad reparatoria de la condena. Permitir el cobro de intereses sobre intereses en esas condiciones, afirma, representaría

un enriquecimiento indebido para el acreedor, contrario al principio general que prohíbe el enriquecimiento sin causa (art. 1794 CCCN).

Solicita que se revoque la capitalización de intereses ordenada desde la notificación de la demanda, por ser jurídicamente improcedente, incompatible con el régimen de las obligaciones de valor, contraria al principio de interpretación restrictiva del anatocismo y generadora de resultados confiscatorios. Propone que, en su caso, se aplique el régimen de intereses que corresponda conforme los parámetros jurisprudenciales vigentes, sin capitalización desde la notificación de la demanda.

IV) Cuestión previa:

Previo al tratamiento de las quejas vertidas por la recurrente, debo señalar que los jueces no están obligados a hacerse cargo de todos y cada uno de los argumentos expuestos por las partes ni a analizar las pruebas producidas en su totalidad, sino tan solo aquéllos que sean conducentes para la correcta decisión de la cuestión planteada (conf. CSJN, Fallos: 274:113, entre otros, CNFed. Civil y Com., sala I, ED, 115-677 LA LEY, 1985-B, 263-; CNCom., sala C en RED, 20-B-1040, sum. 73; SC Buenos Aires en ED, 105-173, entre otras).

V) Tratamiento de los agravios

V.1). La responsabilidad objetiva. inadecuada interpretación del deber de seguridad. Fractura del nexo causal. Omisión de valorar la conducta de la actora. Prueba concreta de la entrega de credenciales.

Dada la estrecha vinculación entre el primer y el segundo de

los agravios planteados por la recurrente es que procederé a abordarlos de manera conjunta.

La extensa critica efectuada se asienta sobre la base de considerar que no es posible atribuir a la demandada una responsabilidad objetiva, y que el fraude se produjo- palabras más palabras menos- por culpa exclusiva de la actora, alegando la apelante que la conducta de la accionante resulta adecuada para la interrupción del nexo causal, lo que ha sido omitido a su juicio por el sentenciante.

Se impone destacar que la relación existente entre actora y demandada se encuentra comprendida dentro de una relación de consumo (art 1092 y ss. CCyCC) por resultar la entidad demandada una prestadora de servicios financieros a través de canales electrónicos, lo que debe guiar el eje sobre el que se debe analizar la cuestión traída a esta instancia.

A su vez, sabido es que las relaciones de consumo se encuentran amparadas por la Constitución Nacional, cuyo artículo 42 reconoce expresamente el derecho de los consumidores y usuarios a la protección de su seguridad, salud e intereses económicos, así como a una información adecuada y veraz y a un trato digno. Paralelamente la Constitución de la provincia del Chubut en su art 33 protege de forma activa a los usuarios y consumidores frente al mercado. Regulando el control de calidad de todos los bienes y servicios ofrecidos. Garantizando el abastecimiento normal y adecuado de productos a la comunidad. Sancionando las conductas comerciales que atenten contra la salud y la seguridad como también, previniendo y reparando los daños económicos o físicos causados en las relaciones de consumo.

Estos mandatos constitucionales se proyectan en la Ley de Defensa del Consumidor (Ley Nº 24.240 y sus modificatorias), que estructura un régimen de tutela integral en el cual el deber de seguridad

(arts. 5 y 6), la responsabilidad objetiva y solidaria del proveedor (art. 40), el derecho a la información (art. 4) y la inversión de la carga de la prueba (arts. 37 y 53) constituyen herramientas centrales para equilibrar la relación de consumo.

Asimismo, el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994) complementa esta perspectiva al reconocer los contratos de consumo (arts. 1092 a 1122) y establecer principios de interpretación más favorable al consumidor (arts. 1094 y 1095). El artículo 1757 refuerza la idea de responsabilidad objetiva frente a actividades riesgosas, lo que resulta particularmente aplicable al ámbito bancario y a las operaciones de homebanking, calificadas como "cosas riesgosas".

Finalmente, la normativa técnica del <PER_10> —a través de las Comunicaciones "A" 6017, 6878, 7072, 7175 y 7972—refuerza el deber de seguridad de las entidades financieras al imponer obligaciones de ciberseguridad, prevención de fraudes y monitoreo de operaciones inusuales. De este modo, la legislación nacional, local e internacional configura un sistema de protección reforzada que se proyecta directamente sobre casos como el presente.

Sentado ello, corresponde adentrarse en el análisis de los hechos acontecidos en autos, los que por honor a la brevedad enunciare de manera breve, dado que fueron ampliamente reseñados en la sentencia en crisis.

Ha quedado acreditado en autos que en fecha 7/09/2023 se registraron movimientos desde la cuenta de la actora, mediante los cuales se extrajeron fondos depositados en la entidad, para ser transferidos a otra cuenta de titularidad de la actora. Que los movimientos realizados fueran desconocidos como propios por parte de la accionante. Producto de ello

procedió a comunicarse con la entidad bancaria a fin de solicitar información de cómo proceder, dado que había sido víctima de estafa.

Surge de las constancias de autos que el fraude tuvo su génesis, mediante la recepción de un correo electrónico supuestamente proveniente de <TEXTO_ANONIMIZAR> del <PER_2> vinculado al bloqueo de sus credenciales de homebanking, que al hacer click en el link para desbloquear credenciales, la actora denunció, que fue redirigida a otra página, que procedió a cerrar de inmediato.

No se acreditó en autos que hubiera ingresado sus claves personales, tal lo apuntado por la quejosa en ese punto.

Ahora bien, la queja entiende que el a quo transforma el deber de seguridad en una garantía de "resultado".

En relación a ello, cabe recordar que la doctrina argentina ha tenido un rol preponderante en la conceptualización de aquellas obligaciones que se desprenden de las actividades desarrolladas por las entidades financieras, adjudicándole el deber de seguridad dentro del ámbito de las relaciones de consumo.

Al decir de STIGLITZ, los derechos esenciales del consumidor, le son reconocidos antes que como sujeto de mercado, como persona humana. STIGLITZ Gabriel A. Reglas para la defensa de los consumidores y Usuarios. Juis Rosario 1997 p. 30 nota 10

Y el marco normativo antes señalado contempla precisamente el derecho de usuarios y consumidores a la efectiva prevención, contra los riesgos de sufrir daños, como consecuencia ello de la utilización de productos y servicios.

Ese derecho a la prevención se traduce en una serie de

deberes de reducción o eliminación de los riesgos en el mercado de consumo, deberes que son asignados por el ordenamiento jurídico y tiene como destinatarios por un lado a los proveedores de bienes y Servicios y por el otro al Estado como protector /regulador de los consumidores.

No me caben dudas que la actividad bancaria se encuentra bastamente alcanzada por la normativa consumeril, por ello toda situación de conflicto que se genere en dicho ámbito debe encuadrarse en esta perspectiva legal

No puede soslayarse que es el mismo Banco quien ofrece a sus clientes un nuevo modo de relacionarse comercialmente con él, a punto tal que la mayoría de las gestiones o trámites que el usuario/consumidor de este tipo de servicios debe o necesita realizar, se le impone realizarlos -casi con exclusividad- por canales electrónicos o digitales.

Ello nos conduce a considerar que la entidad oferente debe procurar -como mínimo- la misma seguridad que si tal operatoria se realizara personalmente.

Es la empresa oferente del servicio la que debe proporcionar seguridad en los medios empleados, de modo tal que el consumidor sienta confianza en la utilización de dichos medios y o canales. Confianza que, a mi juicio, no solo radica en el uso de una clave personal y única, sino también por la esperable inviolabilidad del software utilizado por la entidad.

Reza el art 40 de la LCD en lo que aquí interesa: "…Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa **o de la prestación del servicio**, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la

cosa o servicio. (…)" "Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena. El subrayado me pertenece.

La norma deja en claro expresamente que tanto para la responsabilidad que resulte del vicio o riesgo de la cosa, el deber de reparar tiene naturaleza objetiva y que resulta insuficiente la prueba de la propia diligencia para eximirse, debiendo llegar el sindicado como responsable a acreditar la fractura del nexo causal.

En ese marco se impone a las entidades financieras reforzar la función preventiva que el marco tutelar del consumidor les ha impuesto, tomando concretas y efectivas medidas de seguridad en relación a los servicios digitales que brinda a sus usuarios.

No puede la entidad bancaria pretender desentenderse de las consecuencias disvaliosa que acarrea su omisión de contar con adecuadas y sólidas medidas de seguridad en la prestación de servicio, que permitan individualizar y garantizar de manera fidedigna por ejemplo la identidad del usuario y la confiabilidad de la operatoria que se realiza.

La crítica ensayada por la recurrente se limita a manifestar que su parte cumplió con las medidas de seguridad necesarias, que resulta atribuible a la actora las consecuencias de lo sucedido. Sin embargo, no se ha ocupado de demostrar de manera fehaciente la veracidad de sus dichos y como anticipé tal circunstancia por sí sola no lo exime de ser responsable.

Reitera a lo largo del libelo recursivo, los mismos argumentos esbozados al contestar demanda, insistiendo en que debía la actora conocer que se trataba de una estafa, por haber laborado bajo las ordenes de la entidad, cuestión que resulta irrelevante, dado que en principio nada de ello fue acreditado, tampoco resulta vinculante que el trabajar para la

demandada le haya otorgado conocimientos específicos a la actora, que permitan adjudicarle responsabilidad por lo ocurrido. Nos encontramos frente a delitos informáticos que día a día mutan en sus modalidades, a pasos agigantados, violentando los sistemas de seguridad de quienes ofrecen servicios financieros como en el caso de la demandada, requiriéndose una actualización constante y búsqueda de nuevos procesos que permitan no solo evitar la producción del daño, sino que una vez sucedido, pueda minimizarse sus efectos y /o evitar la consagración del mismo. Para lo cual la entidad debe actuar de manera rápida y diligente, a fin rastrear las operaciones de ser posible los movimientos efectuados, mediante una comunicación fluida con todas las entidades vinculadas si las hubiese, cuestión que entiendo no se ha producido en autos.

Cabe destacar que todos los productos y o servicios ofrecidos resultan ser altamente beneficiosos, constituyendo así una de las mayores fuentes de ingresos. por las entidades bancarias, razón por la cual es esperable y deseado la búsqueda constante de estándares de seguridad actualizados, como también el acatamiento de todas y cada una de las comunicaciones dictadas por el ente regulador al respecto.

Reitero, no es posible- a mi juicio- deslindarse de responsabilidad invocando la actuación de un tercero por el cual no tiene que responder. Ello resulta ineficaz para lograr la exención de responsabilidad, si no se configuran los extremos propios del caso fortuito que atañen a la imprevisibilidad e inevitabilidad del hecho.

No se trata el caso de autos de un hecho que pueda catalogarse de imprevisible u inevitable, ello en virtud de todo lo expuesto precedentemente por considerarse la actividad bancaria- tal como fue oportunamente señalado por el juez de grado- de una actividad riesgosa.

Sostiene la recurrente a lo largo de su escrito que se cumplieron con todas las normativas requeridas por el ente regulador, que no es posible determinar *el "estado psicológico del usuario" "ni de inferir si su consentimiento fue obtenido mediante engaño"*

Viene a cuenta destacar que en el año 2016, entró en vigencia la Comunicación "A" 6017 del (<PER_10>)- la cuál modificó la Comunicación "A" 5374 del (<PER_10>, 2012), la que posteriormente fue complementada y actualizada por otras tales como la Comunicación A "6878" y "A" 7072" entre otras,- las que han sido reseñadas por el sentenciante de primera instancia, razón por la cual no extenderé mucho el análisis en ellas- estableciendo nuevos requisitos y medidas a implementar en los Canales Electrónicos en donde operan los clientes de las entidades bancarias.

Las directivas allí contempladas giran en relación a) Concientización y Capacitación (CC) b) Control de Acceso (CA) c) Integridad y Registro (IR) d) Monitoreo y Control (MC) y e) Gestión de Incidentes (GI).

Ahora bien, para cada uno de estos items, el <PER_10> especificó los criterios y los procedimientos a implementar por las entidades operantes, planteando un nuevo desafío en la gestión de la Seguridad.

En relación al conflicto ventilado en autos, podemos destacar algunos de los requisitos comprendidos en la tabla en el apartado (RCA032) en el que se exige que el banco vuelva a comprobar la identidad del cliente justo antes de transferir o mover dinero.

Así dependiendo de cómo se haya entrado a la aplicación o homebanking, el sistema debe solicitar una segunda confirmación antes de realizar cualquier transferencia o pago. Si el ingreso se realizó con datos básicos (es decir solo contraseña) como el ingreso fue débil, la norma obliga a elevar la seguridad al máximo nivel, exigiendo una validación más estricta

(uso de tokens / tokens con generación de contraseñas dinámicas/ tarjeta de coordenadas). En cambio, si el acceso fue con un método más avanzado (doble factor de autenticación), antes de confirmar, el banco debe pedir mecanismos de autenticación simple (ej: un PIN rápido), rellamada, uso de canal alternativo (ej: código por SMS o e-mail), secretos compartidos (ej: preguntas de seguridad)

Si bien es cierto que las entidades pueden definir/flexibilizar, -conforme su análisis de riesgo- los niveles de validación ante transferencias a cuentas propias, no es menos cierto que ello debe ser documentado y justificado, cuestión que claramente no se ha acreditado en autos.

Asimismo, la norma prevé el control después de enviar el dinero. Una vez que la operación fue realizada, los sistemas del banco deben seguir vigilando. Si el movimiento supera los límites normales del cliente o parece sospechoso (patrón de riesgo), el banco debe activar alertas o bloqueos de seguridad adicionales.

La norma exige que la identificación de incidentes debe basarse en alertas tempranas, estadísticas de patrones y recomendaciones de seguridad informática (RGI002).

A su vez los incidentes detectados deben recibir un tratamiento regular con un escalamiento definido formalmente (RGI005), el banco debe contar con mecanismos para la recepción de denuncias de clientes las 24 horas (RMC008) y por último y no menos importante ante la detección de un incidente, el banco debe escalar el caso, investigar y tomar medidas correctivas, incluyendo la denuncia a las autoridades si corresponde. El subrayado me pertenece.

Conforme lo analizado, el banco debe actuar de inmediato

bloqueando la cuenta, investigando el incidente, comunicando a las autoridades y al cliente, y reforzando sus controles para evitar futuras operaciones fraudulentas, cuestión- reitero- no se ha demostrado en autos, en virtud de que lejos de aplicar un protocolo inmediato, exigió a la actora la carga de detallar cada movimiento, como también la denuncia ante autoridad policial, para recién ahí poner en marcha su investigación y bloqueo de cuentas.

A su vez, quedo acreditado conforme la testimonial producida en autos (de los dichos del testigo <PER_11>) que el primer contacto que tuvieron con la actora luego de la denuncia es al otro día, sin perjuicio de que el mail fue enviado horas antes, lo que evidencia una falta de respuesta idónea para evitar la consagración del daño producido.

La actora, no recibió una respuesta inmediata por parte de la entidad que le brindara información sobre los pasos a seguir, sino que fue recién al día siguiente que la demandada al tomar conocimiento del mail cursado por la víctima, se comunicó para solicitar mayor información, y supeditar su accionar a la acreditación y detalle de lo solicitado a la parte actora Esta conducta resulta no solo violatoria de las medidas previstas por el <PER_10> a través de las comunicaciones citadas, sino que se contraria con los dichos empleado de la demandada testigo <PER_12>, que mediante su declaración expresó que el banco parte de la confianza y creencia de que la denuncia efectuada es verdadera. Razón por la cual bastaría entonces, el simple aviso de parte de la víctima, para poner en marcha los mecanismos de acción preventiva, sin perjuicio ello, claro está de solicitar mayor información para poder avanzar con la investigación.

A mayor abundamiento la comunicación A “7072 “en el punto 2.2.2.11 indica que, antes de realizar una transferencia, los bancos deben tomar recaudos especiales para minimizar riesgos, especialmente si la

cuenta de destino no fue previamente asociada por el remitente, tiene menos de 180 días de antigüedad, o no tuvo movimientos en los últimos 180 días (…).

Cuestión que a la luz de los hechos ventilados en la causa, no ha sido analizado y menos aún acreditada dicha investigación, por la demandada, que solo se limitó a deslindar su responsabilidad en el hecho, apoyándose en que la cuenta destino de los fondos era de propiedad de la actora.

Tal como lo expresé en el caso de autos, anoticiado el demandado de hecho denunciado, lejos de brindar una respuesta rápida y eficiente, trasladó a la accionante la carga de complementar la información, y supeditó la continuidad del procedimiento a dicho cumplimiento, que incluso una vez complementado no obtuvo una respuesta hasta 20 días posteriores del hecho ocurrido. Y ello en modo alguno resulta suficiente para dar por satisfechos los deberes que el régimen le impone.

No puede la entidad bancaria pretender desentenderse de las consecuencias disvaliosas que acarrea su omisión de contar con adecuadas y sólidas medidas de seguridad en la prestación de servicio de homebanking que permitan individualizar y garantizar de manera fidedigna la identidad del usuario y la confiabilidad de la operatoria que se realiza. Esta tesitura se compadece con la imposición a los Bancos de contar con los mecanismos de seguridad informática a los fines de garantizar confiabilidad en operatorias conforme comunicaciones del <PER_10> antes citadas.

Asimismo en relación al deber de seguridad, surge del Texto Ordenado del <PER_10> en lo que respecta 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", que es obligación de la entidad adquirir, desarrollar y/o adecuar los mecanismos implementados para la verificación de la identidad y privilegios de los usuarios internos y externos, estableciendo una estrategia basada en la interoperabilidad del sistema financiero, la reducción de la complejidad de uso y la maximización de la protección del usuario de servicios financieros. Del mismo modo, la Comunicación obliga a los bancos a implementar "técnicas de detección y prevención de apropiación de datos personales y de las credenciales mediante ataques de tipo 'ingeniería social', 'phishing', 'vishing' y otros de similares características".

Asimismo el <PER_10> en su página web, publicó un artículo titulado "*Lineamientos sobre ciberseguridad*" instando a las entidades financieras, los terceros y todo el sector financiero "establecer estrategias y adoptar un marco de ciberseguridad acorde a su tamaño, complejidad, perfil de riesgo y cultura, teniendo en cuenta las amenazas y vulnerabilidades actuales", dentro de dichos lineamientos alienta que las entidades implementen "procesos de respuesta a incidentes y otros controles para facilitar una respuesta oportuna y adecuada".

No puede dejarse de lado que la actividad fraudulenta no está conectada con el hecho de que el usuario haya brindado sus datos, sino en la falta de medidas adecuadas de seguridad, como lo es asegurarse la identidad del usuario y un sistema de alerta frente a la existencia de movimientos inusuales por fuera de los patrones habituales, como ha sido expuesto anteriormente.

Tiene dicho la jurisprudencia: "Cabe consignar que la actividad defensiva desplegada por la entidad bancaria demandada estuvo direccionada principalmente a atribuirle a la actora su necesaria intervención para la concreción del evento dañoso (pishing o fraude

electrónico). Más nada expuso ni intentó probar respecto de las medidas complementarias de seguridad que hubiese adoptado en atención a lo establecido en la Comunicación <PER_10> A N° <TEXTO_ANONIMIZAR> del 15/07/2016 y modificatorias. Del marco normativo referido surgen, como aspectos centrales del deber de seguridad que pesa sobre las entidades bancarias, por una parte la necesaria implementación de mecanismos de monitoreo transaccional vinculados al perfil del usuario para advertir y actuar ante situaciones sospechosas y, por la otra, la exigencia de mecanismos de comunicación alternativos y de identificación positiva. El cumplimiento de los mecanismos descriptos para operar por canales electrónicos regulados expresamente por la autoridad de aplicación (aunque pueden ser catalogados como complementarios a los sistemas de validación mediante claves personales) es obligatorio para los bancos y, en el caso, no se verifica ni se ha demostrado que tales dispositivos hayan sido debidamente observados. En consecuencia, se ajustan a derecho las sentencias recaídas en primera y segunda instancia, en la medida que tienen por acreditada la conducta antijurídica del banco como hecho generador de responsabilidad y del consecuente deber de reparar (arts. 1716 y 1717, Código Civil y Comercial).”Bartorelli, Emma Graciela vs. Banco Patagonia S.A. s. Daños y perjuicios – Casación” STJ, Río Negro; 17/10/2023; Rubinzal Online; VI31306-C-0000; RC J 4441/23.

En tales condiciones no puede trasladarse, como he referido antes, al consumidor el riesgo propio del sistema que el mismo proveedor ha puesto en funcionamiento, ni imputarse al usuario la responsabilidad por maniobras delictivas que resultan previsibles dentro del entorno digital en el que se desarrollan las operaciones bancarias actuales.

El planteo de la entidad financiera de eximirse de responsabilidad porque el cliente habría “compartido voluntariamente” sus datos con un tercero no resulta jurídicamente sostenible, dado que, además

de ser un argumento falaz, desconoce principios fundantes del derecho del consumidor y la especial posición que ocupa una entidad financiera dentro del ordenamiento jurídico argentino (arts. 3 y 4, Ley 24240; arts. 1710 y 1094, Código Civil y Comercial). En el marco de una relación de consumo, la carga de la prueba se encuentra invertida y es el proveedor -en este caso, el banco- quien debe demostrar haber actuado con la debida diligencia. El solo hecho de que la actora confiara en un tercero de su entorno inmediato no exonera al banco, que sigue siendo el principal obligado a garantizar la seguridad de las operaciones y a prevenir fraudes electrónicos, máxime tratándose de operaciones realizadas desde canales digitales cuya trazabilidad técnica está exclusivamente bajo su control. La confianza en un tercero no autoriza, ni legitima la actividad fraudulenta de otro sujeto que, mediante técnicas de engaño o suplantación de identidad (como el phishing), ejecutó operaciones sin el consentimiento de la titular. El banco actúa como custodio de fondos ajenos. Su deber de seguridad es objetivo y agravado. Las herramientas tecnológicas que administra deben contar con mecanismos de doble autenticación, monitoreo de patrones inusuales, alertas, y control sobre IPs o dispositivos de acceso. Es que el banco parte de una concepción errónea de la responsabilidad del consumidor y una lectura sesgada de los hechos probados. Pretender que la confianza en un tercero conocido transforma un delito de phishing en un acto voluntario o culposo de la víctima es una inversión inaceptable del principio protectorio del derecho del consumidor. La entidad bancaria no ha acreditado la existencia de culpa grave, ni dolo, ni siquiera negligencia imputable a la actora; en cambio, sí queda evidenciada una deficiente política de seguridad bancaria que resulta incompatible con su rol y las exigencias del marco legal vigente. “Alarcón, Fidela vs. Banco de Corrientes S.A. s. Defensa del consumidor” STJ, Corrientes; 23/12/2025; Rubinzal Online; RC J 1032/26

Por último, no puede pretender la demandada acreditar el cumplimiento de los deberes a su cargo, trasladando la responsabilidad al usuario/ consumidor, so pretexto de que se han realizado campañas de divulgación constante de las medidas de seguridad que deben observarse a los fines de evitar estafas digitales, cuando son muchas veces esos mismos canales los utilizados, para maniobras de fraude.

Frente a ello los agravios formulados por la demandada – fundados esencialmente en que las operaciones se realizaron mediante la utilización de credenciales válidas de la usuaria- no resultan atendibles.

En virtud de los argumentos expuestos los agravios no prosperaran

V.2).. Errónea valoración de las constancias de autos. Arbitrariedad en la exigencia probatoria respecto de las medidas preventivas adoptadas. Culpa Concurrente.

Se queja la recurrente, por la valoración probatoria efectuada por el magistrado a quo, quien tuvo por no acreditado medidas concretas adoptadas por la entidad a efectos de evitar el fraude acontecido.

Tal como lo señalado en el tratamiento de los agravios precedentes, debe tenerse presente que nos encontramos frente a una relación de consumo amparada por la Ley 24.240 y sus modificaciones, En tanto al consumidor o usuario le son aplicables los principios “in dubio pro consumidor”, el deber de información, de seguridad y demás pautas de la Constitución Nacional y de los arts. 5, 6, y 40 de la ley 24.240. (ver: Álvarez Larrondo, Federico M., “Contrato de paseo en un shopping, deber de seguridad, daños punitivos y reforma de la ley 26.361”, LA LEY 2008-D).

Asimismo, cabe recordar que, en las relaciones de consumo,

el principio rector en materia de prueba prevé la inversión de la carga probatoria (art 37), y la carga probatoria dinámica, por cuanto se dispone que, frente a la vulnerabilidad del consumidor, es de suponer que sea la empresa quien realiza sus actividades de forma organizada y profesional quien en esta en mejores condiciones de probar y es bajo esa óptica desde donde corresponde analizar las pruebas rendidas en autos.

Sin perjuicio que la crítica ensayada por la recurrente, consiste en una reiteración de los argumentos expuestos en los agravios previamente tratados (atribución exclusiva a la actora en virtud de su accionar),lo que demuestra una mera disconformidad con lo decidido, pero que en modo alguno alcanza para desvirtuar lo decidido por el magistrado de grado, me expediré sobre las cuestiones que no hayan sido abordadas anteriormente, a los fines de salvaguardar el derecho de defensa de la recurrente.

Se ha sostenido que: “En el sistema de la sana crítica, el valor de la prueba lo establece el juez de conformidad con las pautas de la sana lógica. Tal valoración debe ser expresada en la sentencia, conforme lo establecido por los arts.34, inc.4° y 386 del Código Procesal.”-Cám.Nac.Civil, sala D, “T.D. c/M.J”, 01/10/1998, LL, 1999-F, pág.384-.

En sentido análogo, tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino únicamente las que estime apropiadas para resolver el conflicto (art. 386, in fine, del CPCC; CSJN, "Fallos": 274:113; 280:3201; 144:611).

No surge elemento alguno del cotejo de la sentencia en crisis que la sentencia haga una valoración errónea respecto de la materia probatoria**.**

Mas bien, debo señalar que el a quo ha realizado un análisis

pormenorizado de las probanzas, estableciendo en cada caso cual ha sido el aporte útil para arribar a una conclusión en la presente causa.

En este sentido, el apelante no aporta elemento alguno que logre desvirtuar los sólidos argumentos de la sentencia de grado al respecto.

Debo destacar que el hecho de que la recurrente no concuerde con la apreciación de la prueba que realiza el Juez de primera Instancia no constituye un agravio per se sino, más bien, una mera discrepancia con lo resuelto en el decisorio atacado.

En el caso de autos, la actora manifestó que, tras hacer clic en el link para desbloquear usuario, le resulto sospechosa la página desplegada, por lo que procedió a su cierre. Sin embargo, la demandada asegura que la actora ingreso sus datos privados, que dieron lugar a la sustracción de los fondos. Asimismo, aseguró que no era factible acreditar dicha circunstancia.

Surge de los dichos del testigo <PER_11> que la actora "debió" haber ingresado su usuario, contraseña, datos relativos a su tarjeta de débito, y el factor de autenticación (tocken), sin embargo nada de ello ha sido acreditado en autos, no ha aportado la entidad recurrente prueba al respecto, sino más bien intenta atribuir la responsabilidad a la accionante en virtud de " hipótesis" de como habrían sucedido los hechos, y ello de ningún modo puede tener por cumplido la acreditación de los extremos necesarios para eximirse de responsabilidad, más aun habiendo la propia actora negado haber ingresado los datos que denuncia la entidad.

Como dije, en el marco de una relación de consumo se establece que la carga de la prueba recae sobre la empresa proveedora. se exige al proveedor aportar los elementos probatorios en su poder y colaborar

plenamente en el esclarecimiento de los hechos para equilibrar la desigualdad entre las partes.

La inobservancia a esta regla es que quien no ajusta sus postulados debe necesariamente soportar las consecuencias que se derivan de su inobservancia, consistentes en que el órgano judicial tenga por no verificados los hechos esgrimidos como base de la defensa opuesta.

La carga de la prueba actúa entonces como imperativo de su propio interés, y quien no prueba sus dichos entrega a la suerte el pleito.

Surge de las constancias de autos que la demandada no detectó operaciones atípicas ni activó alertas frente a transferencias inusuales, agravando el daño y vulnerando el principio de confianza legítima del consumidor.

La omisión de actuar preventivamente, y la falta de respuesta clara configuran un incumplimiento que afecta derechos básicos del consumidor protegidos por la Constitución Nacional.

En virtud de todo lo expuesto el agravio no puede prosperar

V.4). Improcedencia de la condena por daño punitivo.

Sostiene la recurrente que la condena al pago de $10.000.000 en concepto de daño punitivo es improcedente por no verificarse en autos los requisitos legales, doctrinarios ni jurisprudenciales para la aplicación de este instituto. Solicita la revocación total de la condena por daño punitivo, o subsidiariamente, la reducción drástica del monto, por no cumplirse los presupuestos legales ni existir culpa grave o beneficio económico indebido.

Se ha definido la Multa Civil como: “sumas de dinero que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro” (conf.: Pizarro, Ramón D., "Daños punitivos", en "Derecho de Daños", segunda parte, La Rocca, Buenos Aires, 1993, p. 291/292; citado en Picasso,S, "Nuevas categorías de daños en la ley de defensa del consumidor" publicado en Suplemento especial La Ley, "Reforma a la ley de defensa del consumidor", abril /2008).”- (Cám.Nac.Civ. Sala F, "Cañadas Pérez María c/ Bank Boston NA s/ daños y perjuicios", 18/11/2009).

Asimismo, existe coincidencia en que los daños Punitivos (Multa Civil) consisten en una sanción pecuniaria disuasiva gravosa aplicada a determinadas conductas, los que comprende el pago de una suma de dinero, que se suma a las indemnizaciones otorgadas a la víctima de un daño, pero que no compensa, ni el daño patrimonial ni el extrapatrimonial, sino que se suma a ellos para punir y sancionar

De lo que se trata entonces con la aplicación del daño punitivo, es la disuasión de conductas dañosas que puedan reiterarse, resultando saludable, el respeto de estándares deseables socialmente a los fines de evitar sanciones futuras.

Cabe destacar que este instituto, cumple con una doble finalidad, por un lado, tiene como objetivo de reeducar, haciendo que quien incumplió con un deber no reitere el incumplimiento, es decir desalentarlo disuadirlo. Y por el otro ejemplificar para que los demás no procedan de la misma manera.

Desde la óptica de la víctima, o padeciente de tal inconducta, el instituto no busca otorgar una suma extra de dinero, sino conseguir que

tal comportamiento no vuelva a repetirse por parte del dañador y menos aún ser imitado por otros.

La figura en estudio está regulada en el art. 52 bis de la ley 24.240 (texto según art. 24 ley 26.361), que la recepta legalmente en el ámbito de las acciones que el consumidor o usuario pueden entablar cuando sus intereses resulten menoscabados, estableciendo que: cuando el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan.

Así la norma bajo estudio deja librado al prudente arbitrio judicial la decisión de aplicar o no la sanción frente a un caso determinado, pues claramente expresa que el órgano jurisdiccional podrá (y no deberá) hacerlo ante el pedido del consumidor y el incumplimiento comprobado por parte del prestador.

Es en este punto donde entiendo que corresponde inexorablemente valorar la conducta subjetiva desplegada por el prestador del servicio, en cada caso en particular, con el objeto de concluir si amerita o no una sanción civil, más allá de la pertinente indemnización de los daños causados al usuario (arts. 1724 y 1725 CCyCN)

Es el juez quien, al momento de determinar el monto del daño punitivo, debe analizar los presupuestos mencionados precedentemente respecto al obrar del proveedor del servicio y que todo ello se debe complementar con el objetivo que en definitiva tiene la aplicación del daño punitivo, cual es, como ya lo he señalado precedentemente, el de disuadir a quien brinda el servicio para que no se reitere en el tipo de conductas que se sancionan.

Ahora bien, en autos se ha tenido por configurado un incumplimiento al deber de seguridad que compromete la responsabilidad resarcitoria de la demandada. En la instancia de grado, el magistrado consideró que la conducta desplegada por la accionada frente a los reclamos de la actora era merecedora de reproche, en atención a la vulneración de los deberes de buena fe, confianza y trato digno.

Al respecto, cabe destacar que, en supuestos como el presente, la multa civil ejerce una función de sanción privada y social, orientada a desincentivar conductas desaprensivas que puedan replicarse en perjuicio de otros consumidores. Por tales motivos, considero procedente la aplicación del instituto en análisis. Sin embargo, advierto que el monto otorgado en la instancia previa resulta excesivo a la luz de las circunstancias particulares de la causa.

En efecto, no se han acreditado en el expediente factores adicionales que permitan calificar la conducta de la entidad bancaria con el estándar de 'grave indiferencia' requerido por la doctrina y la jurisprudencia.

De las constancias de autos surge que la demandada receptó los reclamos y emitió (aunque tardías e insuficientes) respuestas en el ámbito administrativo, lo que permite descartar un escenario de desidia absoluta que justifique la cuantía impuesta.

En razón de los fundamentos expuestos, entiendo que —sin perjuicio de resultar procedente la aplicación de una multa civil en el caso de autos ante el incumplimiento de los deberes de seguridad y atención de la demandada— el monto otorgado debe ser reducido. Ello es así por cuanto, valorada subjetivamente la conducta de la entidad bancaria, no se advierten elementos que justifiquen la magnitud de la sanción impuesta en la instancia de grado, máxime si se consideran los parámetros cuantitativos adoptados

por esta alzada en otros precedentes que si bien pueden no resultar análogos se ha valorado la magnitud del daño sufrido por la víctima.

Bajo esta línea, resulta imperativo reiterar que cada causa exige una ponderación individualizada de sus elementos constitutivos, evitando generalizaciones automáticas que conduzcan a soluciones insuficientes o, por el contrario, desmedidas a la luz del daño efectivamente producido."

En virtud de lo expuesto propongo revocar la sentencia de primera instancia en este punto reduciendo la suma otorgada por el sentenciante en concepto de daño punitivo a $2.500.000 (PESOS DOS MILLONES QUINIENTOS MIL) con más los intereses determinados en la instancia de grado.

V.5). El Daño Extrapatrimonial

Cuestiona la recurrente la admisión del rubro daño extrapatrimonial por el Juez a quo, como también su cuantía.

He dicho en otros precedentes, que el daño extrapatrimonial entraña la alteración nociva de la esfera íntima e interna de una persona en su faceta espiritual.

A su vez que dicha afectación es relevante para el derecho en los términos de la figura que nos ocupa cuando es derivada del menoscabo a intereses o derechos de carácter también extrapatrimonial que recaen sobre, o tienen por objeto a, bienes cuya naturaleza puede ser tanto patrimonial como extrapatrimonial.

Este tipo de perjuicios suele reflejarse en modificaciones disvaliosas del estado de ánimo de las personas lesionadas, contando con relaciones fácticas sensiblemente estrechas con el daño psicológico, no

obstante tratarse de diferentes modos de abordaje de la reparación.

En la actualidad la noción de daño extrapatrimonial ha ido tomando una dimensión más abarcativa en relación a las conceptualizaciones del pasado, contemplando para su reconocimiento toda lesión a un interés extrapatrimonial —directo o indirecto—. Éste consiste en la lesión a un interés de carácter extrapatrimonial, que es presupuesto de un derecho. El daño extrapatrimonial es el que conculca intereses extrapatrimoniales dignos o merecedores de tutela jurídica, que lo convierten en injusto o inmerecido para la víctima.

El maestro Alberto Bueres, ya sostenía que el daño moral ha de ser reparado a tenor de su contenido estrictamente subjetivo (o espiritual), entendiendo que en el daño moral se produce una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de las capacidades de entender, de querer y de sentir -que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial. BUERES, Alberto J., Revista de Derecho Privado y Comunitario, Ed. Rubinzal Culzoni, vol. "Daños a la Persona", pág. 237/67.

No desconozco las discrepancias y el largo camino que debió transitar la admisión del daño extrapatrimonial en la esfera contractual hasta la unificación de la responsabilidad en el Código Civil y Comercial de la Nación, sin perjuicio de las diferencias que aún subsisten. Se suele sostener que el daño extrapatrimonial sólo se configura excepcionalmente en materia contractual, dado que lo generalmente afectado suelen ser intereses patrimoniales y consecuentemente se exige una prueba categórica del perjuicio no resultando suficiente las molestias menores derivadas del incumplimiento y también con mayor rigor aún que medie dolo en la conducta del deudor.

Pero este paradigma, a mi juicio, debe ceder frente a los

lineamientos de la Ley de Defensa del Consumidor.

Resulta importante a la hora de analizar la procedencia de la institución en análisis, diferenciar la órbita estrictamente contractual de las relaciones de consumo.

No se encuentra controvertido en autos que entre la actora y la demandada existe o existió una relación consumeril, que es amparada por la legislación vigente en esa materia, razón por la cual entiendo que el análisis debe ser efectuado desde una mirada amplia.

Autores como Juan M. Fariña ("Defensa del Consumidor y del Usuario", Ed. Astrea, Buenos Aires, 2004, p. 451) entiendan que, dentro de las relaciones de consumo, debe propenderse a un régimen amplio, cuya naturaleza no es ni contractual ni extracontractual, sino más bien negocial, un género diferente que requiere, en consecuencia, la aplicación de reglas disímiles a las tradicionales: un régimen resarcitorio especial propio de las relaciones de consumo.

Y ello fundado en que muchas veces las molestias, reclamos, inquietudes y perturbaciones que traen grandes pérdidas de tiempo, terminan generando una repercusión personal de tal magnitud que se inserta en el concepto propio de daño Extrapatrimonial.

Cuando el consumidor es sometido a reiterados, insuficientes e inadecuados actos de ejecución de la garantía legal con el efecto de someterlo a un largo e irrazonable peregrinar para lograr una reparación satisfactoria, la cuestión excede a una contingencia negocial normal para convertirse en causa de mortificaciones, injustificados disgustos, desazón o angustia constitutivos de daño moral resarcible. CNC B “Magone Carlos c/ PeugeotCitroën Argentina S.A. y otro s/ ordinarioTribunal” 22 /12/2022
Cita: MJ-JU-M-140747-AR|MJJ140747|MJJ140747

En el ámbito de las relaciones de consumo, el daño extrapatrimonial se configura cuando el incumplimiento del proveedor

lesiona la tranquilidad y confianza del consumidor, excediendo los meros contratiempos cotidianos. En los casos de fraude bancario con vaciamiento de cuentas, la angustia y vulnerabilidad económica justifica la procedencia del resarcimiento por daño extrapatrimonial conforme al artículo 1741 del Código Civil y Comercial.

En la presente causa la parte demandada no acreditó haber dado cumplimiento con el deber de seguridad que establecen las normas específicas en la materia. Generando desgaste y preocupación en la parte actora, como consecuencia directa de del mencionado incumplimiento.

No me caben dudas de que la incertidumbre que pudo haber generado la inactividad por parte de la accionada, desembocaron de manera negativa en la actora, sumado ello a la pérdida de confianza en el uso de los canales habilitados por la entidad, razón por la cual coincido con la solución propuesta por el magistrado de primera instancia, dado que el rubro cuestionado resulta procedente.

Ahora bien, cuestiona la recurrente asimismo el monto determinado

La sentencia de grado otorgó en concepto de daño extrapatrimonial la suma de $950.000, monto actualizado a marzo del año 2026, para ello el magistrado utilizo como parámetros el valor de *la estadía de una semana en un hotel y spa calificado con 4 estrellas y 9.1 según el conocido sitio "<PER_13> en la ciudad de Carlos Paz, Provincia de Córdoba- lugar de residencia de la actora-,":*

De lo que se desprende que la sentencia se encuentra correctamente fundada y cumple con los parámetros dispuestos por la normativa civil como también el criterio sustentado por esta alzada, utilizando parámetros específicos.

No encuentro en los dichos de la recurrente razones que me

permitan inferir que el monto otorgado resulta excesivo, ni argumentos de entidad suficientes para desvirtuar lo decidido, razón por la cual el agravio será desestimado.

V.6). La Capitalización de intereses en las obligaciones de valor. Errónea aplicación del art 770 inc.)

Agravia a la recurrente la capitalización de intereses dispuesta en la sentencia de grado. Alude al carácter excepcional del anatocismo, señala que su aplicación generaría un enriquecimiento sin causa y sostiene que el art. 770, inc. b) del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) resulta inaplicable a las obligaciones de valor. A su vez sostiene que es improcedente la capitalización dispuesta desde la notificación de la demanda.

De las constancias de autos surge que la sentencia de grado dispuso la capitalización de intereses prevista en el art. 770 inc. b) del CCyCN (desde la fecha de notificación de la demanda) para dos de los rubros indemnizatorios admitidos 'daño material' y 'daño extrapatrimonial', ello conforme la doctrina sostenida por esta alzada en la SDC N° 51/22.

Huelga dilucidar en el tratamiento del presente agravio dos cuestiones a saber: a) Por un lado si corresponde la aplicación del instituto aquí tratado a todo tipo de obligaciones y b) en caso de resultar procedente cual es el espacio temporal en el que debe ser aplicado.

Cabe recordar que la figura del anatocismo, es un procedimiento para calcular los intereses, consistente en convertir o transformar en capital los intereses que se vayan devengando, a efectos de que produzcan nuevos intereses, después de cierto término (Gianfelici, Mario y Gianfelici, Roberto, anatocismo judicial en SJA01/08/18 en LL AR/DOC/3186/2018).

El actual Código Civil y Comercial de la Nación recepta el instituto en su art 770 el cual reza: "anatocismo. No se deben intereses de los intereses, excepto que: a) una cláusula expresa autorice la acumulación de los intereses al capital con una periodicidad no inferior a seis meses; b) la obligación se demande judicialmente; en este caso, la acumulación opera desde la fecha de la notificación de la demanda; c) la obligación se liquide judicialmente; en este caso, la capitalización se produce desde que el juez manda pagar la suma resultante y el deudor es moroso en hacerlo; d) otras disposiciones legales prevean la acumulación. El subrayado me pertenece

De la lectura del citado artículo, se puede colegir que se mantuvo la regla de la prohibición de anatocismo contemplada en el código derogado. A su vez, además de las excepciones ya existentes —incs. a) y c) en la normativa anterior—, se agregó la posibilidad de capitalizar intereses con la notificación de la demanda (inc. b). Por último, se dejó a salvo expresamente la posibilidad de que otras disposiciones legales puedan disponer su acumulación (inc. d).

Así debe tenerse presente que por tratarse de una excepción a la regla general, su interpretación debe ser restrictiva, sin que ello implique desconocer la finalidad económica que puede cumplir la capitalización en determinados supuestos, particularmente frente a la depreciación monetaria y a la necesidad de preservar la integridad del crédito.

En este punto corresponde precisar el alcance del anatocismo admitido por el inciso “b” del art. 770 del CCCN; es decir de aquél que procede cuando la obligación sea demandada judicialmente. Más específicamente, definir si esta hipótesis de capitalización de intereses puede, o no, ser aplicada a las deudas de valor.

No puedo desconocer que la temática traída a discusión ha

sido y es materia de discusión para la doctrina nacional, generando así mismo, posiciones divididas en la jurisprudencia.

En ese sentido, la capitalización de los intereses ha sido expresamente permitida en ciertos supuestos, y con algunas limitaciones, conforme se desprende del texto antes citado. En lo que aquí interesa surge de la propia letra de la Ley que demandada la obligación judicialmente, la norma habilita la aplicación del instituto.

En virtud de ello, al tratarse de una norma vigente, deben los jueces aplicar la norma.

En ese sentido resulta oportuno recordar que ha existido consenso al considerar que la primera fuente de exégesis de la ley es su letra, y cuando esta no exige esfuerzo de interpretación debe ser aplicada directamente, con prescindencia de consideraciones que excedan las circunstancias del caso expresamente contempladas por aquélla. SCJ, Mendoza; 05/08/2024 Rubinzal Online; RC J 13052/24 "Z., M. C. vs. Z., J. A. y otros s. Acciones sucesorias - Recurso extraordinario provincial".

El anatocismo que conforme al inc. b) el acreedor puede reclamar en caso de presentar demanda, es procedente tanto en las "deudas dinerarias" como en las "deudas de valor", pues estas también son deudas de dar dinero PIZARRO, Ramón D., "Los intereses en el Código Civil y Comercial", LA LEY, 2017-D, 991. PIZARRO, Ramón D. - VALLESPINOS, Carlos G., "Tratado de Obligaciones", Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2017, t. I,p. 530. PICASSO, Sebastián, "Obligaciones dinerarias: El dilema entre indexar y 'desmonetizar'", en AA.VV., Documento Obligaciones en pesos y en dólares, Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2023, p. 109.

A mi juicio, la aplicación de intereses contemplada en el actual Código civil y Comercial rige tanto para las obligaciones de dinero

como las de valor; y no es lógicamente posible sostener que una de las normas que lo rigen (el art. 770) solo se aplica a una de ellas, con exclusión de la otra. El carácter "excepcional" con el que debe ser interpretado el régimen del anatocismo solo significa que, como regla general, "no se deben intereses de los intereses" y que las únicas excepciones a ese postulado son las contenidas en los incisos siguientes. Pero, en cambio, no surge en ningún lugar que el art. 770 veda su aplicación a las obligaciones de valor.

De lo dicho se desprende, que la pretensión de excluir a las deudas de valor del régimen legal del anatocismo carece, hasta aquí, de fundamento normativo.

El razonamiento es sencillo: si en la obligación de resarcir un daño –deuda típicamente de valor- es posible y es legal aplicar intereses desde que el perjuicio se produjo, a pesar de que en ese momento no exista una sentencia que lo cuantifique, no se comprende por qué esos intereses devengados no podrían dar lugar al anatocismo.ST Corcoba , sala civil y comercial –Año: 2026 Tomo: 1 Folio: 12-20 Expte " la furia, carlos alejandro y otros c/ aguas cordobesas s.a. - ordinario -daños y perj.- otras formas de respons. extracontractual ".

Considero que la capitalización de los intereses en demandas como la que nos ocupa, es procedente, ya que precisamente nos encontramos ante una obligación que ha sido reclamada judicialmente, motivo por el cual resulta de aplicación la norma citada.

Sumado a ello, entiendo, que el legislador la ha instituido como una excepción expresa al principio general de prohibición, y en virtud de su indudable función como estímulo disuasivo frente a las conductas dilatorias del obligado, evitando de ese modo la prolongación injustificada del estado de mora y promoviendo la resolución oportuna de los litigios.

El instituto discutido, en épocas de inflación, se erige como

un mecanismo de equidad indispensable para conservar el valor real de la acreencia.

En definitiva, la capitalización de intereses contempla la reparación debida al acreedor por la privación del uso del capital, consecuencia de la mora del deudor.

En virtud de lo expuesto precedentemente el agravio no prosperara en esta parcela

Sentado ello, corresponde precisar el alcance temporal que deberá darse, en el caso de autos a la capitalización dispuesta, aspecto en el cual entiendo que asiste razón a la recurrente, aunque no por las razones que conducen a excluir de modo absoluto el instituto.

En ese sentido, cabe señalar que este tribunal ha dicho en precedentes anteriores que, demandada la obligación judicialmente, la norma opera de pleno derecho y corresponde la aplicación literal del articulo 770 inc, b), razón por la cual se establecía la capitalización a partir de la notificación de la demanda.

Este ha sido el criterio sostenido por este tribunal, conforme lo dispuesto por el sentenciante de grado, sin embargo, Esta postura fue modificada con posterioridad, en virtud de lo sostenido por el Superior Tribunal de Justicia de esta provincia en el precedente "T.C.F c/P.ART SAs/Accidente de trabajo (sistémico)". de fecha 31/08/23.

Alli, ha sostenido nuestro Máximo Tribunal provincial que: *'El art. 770, inc. b del CCyC, dispone que se podrán capitalizar intereses devengados desde la mora hasta la fecha de notificación de la demanda, toda vez que ese es el momento elegido por el legislador para que opere el anatocismo judicial...()...que cuando el supuesto de dicha norma señala que la acumulación opera "desde" la fecha de notificación de la demanda, debe interpretarse como la habilitación a la producción*

de intereses de los intereses que fueron prohibidos en la primera parte de la norma.' -STJ, "T.C.F c/P. ART SA s/Accidente de trabajo (sistémico)", Sentencia Definiva N°30/2023-.

Por tal circunstancia, y de conformidad con el antecedente citado, corresponde capitalizar los intereses desde la mora hasta la notificación de la demanda conforme disposiciones del art. 770, inc. b) del CCC. Y este es el criterio adoptado por esta alzada en otros precedentes. Ver "<PER_14> c/<PER_15> y otros s/ Cumplimiento de contrato - Daños y perjuicios - ley 24.240" SDC Reg 03/2026; "<PER_16> c/ <PER_17>y Otro s/ Daños y Perjuicios" SDC Reg.35/26, entre otros.

En razón de lo expuesto, Corresponde que la capitalización dispuesta en el pronunciamiento en crisis opere desde la fecha del hecho dañoso hasta la notificación de la demanda, sin perjuicio ello de la capitalización dispuesta en el inc c) del 770 en caso de corresponder.

Procede la capitalización de los intereses por demanda judicial en el caso de las pretensiones que persiguen una reparación, porque el legislador así lo previó como una excepción y, además, porque ésta debe operar como un incentivo disuasivo de conductas dilatorias del deudor, a fin de que no persista en mora y tienda a resolver los conflictos antes en el tiempo. Una hermenéutica circunstanciada desde la perspectiva económica lleva a observar que las condiciones de una economía con una alta inflación, y marcada pérdida del valor de la moneda, deviene en el alejamiento del instituto de las originarias críticas que lo calificaban como un mecanismo de usura. En conclusión, el inc. b, art. 770, Código Civil y Comercial, puede aplicarse a las pretensiones de esta naturaleza. Ahora bien, la interpretación armoniosa de ambos supuestos de anatocismo judicial -incs. "b" y "c", art. 770, Código Civil y Comercial-, nos lleva a la siguiente conclusión. La capitalización judicial de los intereses se produce a la fecha de notificación de la demanda, lo que implica que pueden capitalizarse los intereses hasta

esa fecha. Luego, a lo largo del proceso no se habilitan más capitalizaciones mientras dure el juicio salvo que el deudor caiga en la previsión del inc. c, art. 770, Código Civil y Comercial, para lo que se requiere contar con una liquidación aprobada en sede judicial, intimación al deudor para que pague lo ordenado judicialmente y la mora de éste en el cumplimiento de la intimación. Esta última interpretación respecto de la forma de aplicar el instituto, coincide con lo resuelto recientemente por la CSJN en cuanto a la imposibilidad de aplicar capitalizaciones periódicas y sucesivas TSJ, Neuquén; 29/04/2024; Rubinzal Online; RC J 5374/24. "Vázquez, Mabel Argentina y otro vs. Poletti, Mario y otros s. Daños y perjuicios derivados de la responsabilidad por el ejercicio profesional"

En función de lo expuesto el agravio será admitido parcialmente

VI.) Conclusión

Con base en los argumentos expuestos en la fundamentación de los agravios precedentemente tratados, considero que corresponde admitir el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada y, en consecuencia, revocar parcialmente la sentencia de primera instancia. En consecuencia, propongo: **a)** REDUCIR la indemnización otorgada en concepto de Daño Punitivo a la suma de $2.500.000 (DOS MILLONES QUINIENTOS MIL). **b)** Disponer que la capitalización prevista en el pronunciamiento en crisis deberá ser calculada desde la fecha del hecho dañoso hasta la fecha de notificación de la demanda. Confirmar la sentencia en lo demás que decide.

VII.) - Readecuación de costas y honorarios:

Sin perjuicio de tratarse de una resolución revocatoria de la sentencia de grado, la misma no ha sido estructuralmente alterada, ni la sustancia de la

condena ha sido modificada, tanto el sentido en el que se dispuso la condena, y los rubros que fueron materia de indemnización.

De conformidad con este temperamento es que considero que no corresponde la readecuación consagrada por el art. 282 del CPCC.

VIII). - La imposición de costas de Alzada:

Las costas causídicas son las erogaciones impuestas a quienes intervienen en un proceso, para la iniciación, prosecución y culminación de éste, la imposición de costas constituye entonces, una indemnización acordada al vencedor para el reintegro de los perjuicios sufridos por él durante el juicio o incidente de que se trate, debido a que la condena en costas tiene por objeto resarcir los gastos del juicio que el vencedor realizó por haberse visto obligado a promover la acción o a contestar demanda para el reconocimiento de su derecho.

Se ha sostenido que: *"...el vencido debe cargar con todos los gastos que hubo de realizar el vencedor para obtener el reconocimiento de su derecho, quien debe salir incolumne del proceso.*"-CHIOVENDA, *"Instituciones…"*, pág.332/35, citado por FENOCHIETTO-ARAZI, "Código…", tomo 1, pág.281, ASTREA, 1993-

La imposición de costas al vencido, en consecuencia, forma parte del principio objetivo de la derrota.

En razón de cómo se propone sea resuelto el recurso impetrado, corresponde imponer las costas por el recurso interpuesto en un 80 % a la apelante vencida y en un 20 % a la parte actora en el recurso que le fuera concedido (art. 69 del CPCC);

IX).- Regulación de honorarios por actuación en la Alzada:

Corresponde a esta altura, proceder a la regulación de honorarios de los profesionales actuantes en esta instancia –art.46, Ley XIII, N°4-.

A los fines de la regulación de honorarios, se hará mérito de la labor profesional, apreciada por la calidad, eficacia y extensión de la labor desarrollada por los letrados intervinientes en el presente recurso – art.5, Ley XIII, N°4-.

Teniendo en consideración el destino de los agravios planteados y las restantes pautas orientadoras de la ley de aranceles para abogados, corresponde regular los honorarios de los letrados <PER_18> y <PER_19> en el 28% en conjunto y los de los letrados de la parte actora <PER_20>, <PER_21> en el 30 % sobre la cantidad fijada en la instancia anterior, con más el IVA en caso de corresponder, ello siempre que el monto resultante supere el mínimo previsto por la ley arancelaria, aplicándose, en su caso éste último –arts.5, 6 y 13 Ley XIII, N°4-

A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Señor Juez de Cámara Doctor Guillermo D. HANSEN, vota por la PARCIALMENTE **AFIRMATIVA.**

A LA PRIMERA CUESTION, el Sr. Juez de Cámara Dr. Heraldo Enrique Fiordelisi, dijo:

I – Antecedentes – Sentencia y Agravios

Considero que han sido suficientemente reseñados por el colega preopinante los antecedentes del caso, lo resuelto en primera instancia y los agravios expresados por la parte actora apelante, por lo que me remito a dicha síntesis en homenaje a la brevedad. En lo sustancial coincide mi opinión con la del ponente y para fundarla individualmente, según lo requiere la manda del

art. 169 de la Constitución Provincial, reglamentado por la Ley V N° 203, basta formular las consideraciones que realizaré seguidamente. Inicialmente, me remito expresamente a lo expuesto en el voto anterior respecto de los antecedentes, sentencia y agravios (art. 2 Ley V-203).

II – <u>Tratamiento de los agravios</u>

En este punto me remito expresamente a lo expuesto en el voto anterior por mi distinguido colega, el Sr. Juez Guillermo D. Hansen, en razón de compartir sus fundamentos expresados en el mismo. En cumplimiento de la normativa aplicable, dejo constancia que comparto los fundamentos expuestos en el Punto "V.1" **(La responsabilidad objetiva. Inadecuada interpretación del deber de seguridad. Fractura del nexo causal. Omisión de valorar la conducta de la actora. Prueba concreta de la entrega de credenciales)**, en el Punto "V.2" **(Errónea valoración de las constancias de autos. Arbitrariedad en la exigencia probatoria respecto de las medidas preventivas adoptadas. Culpa Concurrente)**, en el Punto "V.3" **(Improcedencia de la condena por Daño Punitivo)**, en el Punto "V.4" **(El Daño Extrapatrimonial)**, en el Punto "V.5" **(La capitalización de intereses en las obligaciones de valor. Errónea aplicación del Art. 770 inc. b))**, en el Punto "VI" **(Conclusión)**, en el Punto "VII" **(Readecuación de costas y honorarios)**, en el Punto "VIII" **(La imposición de costas de Alzada)** y en el Punto "IX" **(Regulación de honorarios por actuación en la Alzada)**, del voto dictado en primer término (conf. art. 3, Ley V-203).

<u>A LA PRIMERA CUESTIÓN</u>, el Sr. Juez de Cámara Dr. Heraldo Enrique Fiordelisi vota **PARCIALMENTE** por la **AFIRMATIVA**.

<u>A LA SEGUNDA CUESTIÓN</u>, el Señor Juez de Cámara Dr. Guillermo D. HANSEN, dijo:

Conforme los argumentos vertidos en la fundamentación del presente voto, entiendo y a si lo propongo, que la sentencia que corresponde dictar es la siguiente:

1. **HACER LUGAR** parcialmente al recurso interpuesto por la demandada y en su consecuencia revocar la sentencia de primera instancia:
2. **REDUCIR** la indemnización otorgada en concepto de Daño Punitivo a la suma de PESOS DOS MILLONES QUINIENTOS MIL ($2.500.000).
3. **DISPONER** que la capitalización prevista en el pronunciamiento en crisis deberá ser calculada desde la fecha del hecho dañoso hasta la fecha de notificación de la demanda.
4. **CONFIRMAR** la sentencia en todo lo demás que decide;
5. **SIN READECUAR** costas y honorarios de primera instancia
6. **IIMPONER LAS COSTAS DE ALZADA** Por el recurso interpuesto por la parte demandada en un 80 % a la apelante y en un 20 % a la parte actora (art. 69 y 72 del CPCC);
7. **REGULAR LOS HONORARIOS** por la actuación en esta instancia de los letrados de la demandada <PER_18> y <PER_19> en el 28% en conjunto y los de los letrados de la parte actora <PER_20>, <PER_21>, en conjunto, en el 30 % sobre la cantidad fijada en la instancia anterior, con más el IVA en caso de corresponder, ello siempre que el monto resultante supere el mínimo previsto por la ley arancelaria, aplicándose, en su caso éste último –arts.5, 6 y 13 Ley XIII, N°4-
8. **REGISTRESE, NOTIFIQUESE** y oportunamente **DEVUELVASE.**
   Asi lo voto.-

A LA SEGUNDA CUESTIÓN, el Sr. Juez de Cámara Dr. Heraldo Enrique

Fiordelisi, dijo:

Habiéndome remitido a los fundamentos expuestos en el voto que antecede en razón de compartirlos, el pronunciamiento que correspondería dictar en estos autos es el siguiente:

1ero.) ADMITIR parcialmente el recurso interpuesto por la demandada y **REVOCAR PARCIALMENTE** la sentencia apelada.

2do.) REDUCIR la indemnización fijada en concepto de "Daño Punitivo" a la suma de $ 2.500.000.- (Dos Millones Quinientos Mil Pesos).

3ero) DISPONER que la "capitalización de intereses" dispuesta, se calcule desde la fecha del hecho dañoso hasta la fecha de la notificación de la demanda.

5to.) CONFIRMAR la sentencia apelada en todo lo demás que decide.

6to.) NO ADECUAR las costas y honorarios de la primera instancia.

7mo.) IMPONER LAS COSTAS DE LA ALZADA por el recurso interpuesto por la demandada, en un 80% a la parte demandada y en un 20% a la parte actora (arts. 69 y 72 CPCC).

8vo.) REGULAR LOS HONORARIOS de los Dres. <PER_18> y <PER_19>, letrados de la demandada, en el 28% en conjunto y proporción de ley, de los que les correspondan por su labor en la anterior instancia y los de los Dres. <PER_20> y <PER_21>, letrados de la actora, en conjunto y proporción de ley, en el 30% de los que les correspondan por su labor en la anterior instancia; en todos los casos, sin perjuicio de lo dispuesto por el Art. 7 de la Ley Arancelaria y más el IVA de corresponder (conf. arts. 5, 13, 38, 46 y concs. Ley XIII Nº 4 y modif.).

9no.) REGISTRESE, NOTIFIQUESE y oportunamente, **DEVUELVASE**

(art. 7 Ley V-203).

Con lo que se dio por terminado el acuerdo, dejándose constancia que el Dr. Julián Emil JALIL no emitió opinión por haberse formado la mayoría (arts. 7 y 8 de la Ley V N° 17), pasándose a dictar sentencia.

Puerto Madryn, de octubre de 2026.

En virtud de lo resuelto en el Acuerdo cuya copia antecede la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Puerto Madryn pronuncia la siguiente:

S E N T E N C I A

1. **HACER LUGAR** parcialmente al recurso interpuesto por la demandada y en su consecuencia revocar la sentencia de primera instancia:
2. **REDUCIR** la indemnización otorgada en concepto de Daño Punitivo a

la suma de PESOS DOS MILLONES QUINIENTOS MIL ($2.500.000).

3. **DISPONER** que la capitalización prevista en el pronunciamiento en crisis deberá ser calculada desde la fecha del hecho dañoso hasta la fecha de notificación de la demanda.
4. **CONFIRMAR** la sentencia en todo lo demás que decide;
5. **SIN READECUAR** costas y honorarios de primera instancia
6. **IIMPONER LAS COSTAS DE ALZADA** Por el recurso interpuesto por la parte demandada en un 80 % a la apelante y en un 20 % a la parte actora (art. 69 y 72 del CPCC);
7. **REGULAR LOS HONORARIOS** por la actuación en esta instancia de los letrados de la demandada <PER_18> y <PER_19> en el 28% en conjunto y los de los letrados de la parte actora <PER_20>, <PER_21>, en conjunto, en el 30 % sobre la cantidad fijada en la instancia anterior, con

más el IVA en caso de corresponder, ello siempre que el monto resultante supere el mínimo previsto por la ley arancelaria, aplicándose, en su caso éste último –arts.5, 6 y 13 Ley XIII, N°4-

8. **REGISTRESE, NOTIFIQUESE** y oportunamente **DEVUELVASE.**

REGISTRADA BAJO EL N° /26 SDC