001230/2025

En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los veintiséis días del mes de octubre del año dos mil veintiséis, se reúne en acuerdo la **Sala 1** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial nro. II con asiento en esta ciudad, con la presidencia del Dr. Fernando Nahuelanca y la vicepresidencia de la Dra. María Fernanda Zanatta (Acuerdo Plenario nro. 5394/2025, arts. 1 a 5), para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **" <PER_1> c/ <PER_2> s/ SUMARISIMO- Ley de defensa del consumidor", expte. nro. 1230/2025,** venidos de la Oficina de Gestión Unificada del Fuero Civil y Comercial (expte. nro. 645/2024) y atento al resultado del sorteo de fecha 12 de agosto de 2026 (art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial), correspondió el siguiente orden para la votación: Dra. María Fernanda Zanatta y Dr. Fernando Nahuelanca.

Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA:** ¿Es justa la Sentencia nro. 176/2025 de fecha 22 de septiembre de 2025 ? y **SEGUNDA:** ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

A la primera cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

El juez de grado admitió la demanda promovida por <PER_1> contra el <PER_2>. condenándolo a abonar a la actora en el plazo de diez días la suma de $29.744.777 más intereses a la tasa activa del <PER_2>. desde las fechas que especificó por daño emergente, daño extrapatrimonial y daño punitivo. Impuso las costas, a la demandada vencida. Reguló los honorarios.

I. *Recurso:*

Documento anonimizado por AymurAI

Contra tal sentencia, el <PER_2> interpuso recurso de apelación mediante escrito electrónico ID 2080595.

Expresó agravios mediante presentación electrónica ID 2093508. La actora contestó el traslado en la presentación ID 2109432.

II. *Agravios:*

La entidad recurrente sostiene que el fallo apelado adolece de una orfandad probatoria sin precedentes y de una valoración arbitraria y dogmática.

Afirma que el juez de grado se apartó de las constancias de la causa y de la prueba pericial producida, atribuyendo al banco incumplimientos no acreditados y receptando un fraude que no fue probado en el proceso. Estructura su crítica en tres agravios.

Luego, los puntualiza:

a Valoración arbitraria de la prueba y configuración de la eximente del hecho de la víctima (art. 1729 CCCN y Art. 40 LDC).

Acusa desviación del objeto de la litis, cuestiona que el juez *a quo* haya centrado el debate en la "autoría" de la transferencia. Señala que el conflicto versa sobre la responsabilidad civil, resultando indistinto si la operación la ejecutó la actora o un tercero a quien ella le confió sus claves.

Agrega que se acreditó el correcto funcionamiento del sistema. En tal sentido destaca que la pericia informática probó que la transferencia requirió la consignación correcta de usuario, contraseña y código Token de seguridad en el primer intento y sin bloqueos previos. Sostiene que la transacción sólo fue posible por la participación activa, consciente o descuidada de la usuaria al ceder o exponer sus factores de

Documento anonimizado por AymurAI

autenticación. Por ello, configura la eximente de hecho del damnificado (art. 1729 del CCCN y art. 40 de la LDC). Destaca que la actora sostiene que no realizó ni autorizó la trasferencia pero no aportó prueba para acreditar la manera en que un tercero pudo hacerse de sus credenciales.

b Inexistencia de fraude e incumplimientos probados. Denuncia omisión de valorar la prueba pericial informática. Argumenta que el Lic. <PER_3> confirmó que los sistemas de la entidad no sufrieron vulneraciones informáticas y que cumplen con los estándares de seguridad exigidos por el BCRA y detalló las acciones publicitarias y de prevención de estafas con activas campañas en las redes sociales como en la plataforma de homebanking y redes sociales (<TEXTO_ANONIMIZAR_1>).

Controvierte la falta de capacitación y perfilamiento del cliente que le endilga a su parte. Afirma que no se demostró que la operación fuera sospechosa —siendo calificada como de monto "exiguo" por el propio juzgado—, por lo que no existió omisión en el perfilado de la clienta ni correspondía la reversión automática de la transacción. Argumenta que el banco cumplió estrictamente con la normativa del BCRA.

Denuncia falta de identidad de la plataforma fáctica del caso con la de los antecedentes que citó la sentencia, dado que en aquellos antecedentes, sí se probaron maniobras de ingeniería social, clonación de tarjetas o falencias técnicas, lo que no aconteció en este caso.

c Arbitrariedad e improcedencia de los rubros indemnizatorios (Daño Punitivo y Daño Extrapatrimonial).

Documento anonimizado por AymurAI

Sin perjuicio que entiende que ninguna condena corresponde, cuestiona particularmente la procedencia de los rubros indemnizatorios daño punitivo y extrapatrimonial.

Se queja de la aplicación arbitraria de la multa civil por daño punitivo por ausencia de los presupuestos de procedencia. No hubo conducta deliberada, grave culpa, dolo o negligencia grosera por parte del proveedor. Impugna la afirmación del considerando 25 según la cual el banco demostró desinterés o que su sistema presentaba debilidades; por el contrario, afirma que el banco está auditado permanentemente por el BCRA, que recibió el reclamo el 5/7/24 y el 8/7/24 ya le había asignado número de gestión y asesorado a la cliente para efectuar la denuncia penal. Arguye asimismo que la actora fue reticente a brindar detalles de la maniobra impidiendo desentrañar los sucesos. Concluye que la sanción es desproporcionada y genera un precedente riesgoso para el sistema financiero, destacando que el banco no obtuvo rédito económico alguno y que existe una grosera desproporción entre la pretensión de la actora y la multa impuesta.

También considera improcedente el daño extrapatrimonial por atribuirle erróneamente la angustia de la actora. La supuesta falta de respuesta acorde no surge de la pruebas de la causa, ya que el banco realizó las investigaciones pertinentes, comunicó los avances. Sostiene que la angustia derivada de la sustracción de los fondos, ajena a su parte, no es jurídicamente reprochable al banco. Solicita que se revoque la condena a ambos conceptos o subsidiariamente

Documento anonimizado por AymurAI

se reduzcan sustancialmente sus montos por resultar exorbitantes.

En subsidio solicita que, para el caso de no revocarse la condena, se eliminen ambos rubros o se reduzcan sustancialmente sus montos por resultar desproporcionados y exorbitantes.

III. *Antecedentes:*

La Sra. <PER_1> interpuso demanda contra el <PER_2> porque la administración y la gestión de su cuenta bancaria fue derivada a la plataforma digital de Homebanking por decisión unilateral de la entidad financiera, reemplazando intempestivamente la atención presencial/tradicional por un entorno informático que no garantiza la seguridad e indemnidad de los depósitos bancarios. Relató que el 04/07/2024 el banco autorizó/efectuó una transferencia no consentida por la suma de $1.100.000 hacia la cuenta de un tercero desconocido. Sostiene que jamás proporcionó usuarios, claves, contraseñas ni datos de Token a personas ajenas, imputando el hecho a una falla directa o vulnerabilidad en los sistemas de ciber seguridad del banco.

Postula que el daño deriva del incumplimiento del deber de seguridad e indemnidad objetivo a cargo del banco, por no haber implementado mecanismos idóneos de prevención, alerta temprana de transacciones anómalas o monitoreo dinámico exigidos por la normativa del BCRA.

Denuncia haber sido sometida a destrato y desamparo, afirmando que el banco no brindó respuestas satisfactorias a sus reclamos presenciales ni contestó la Carta Documento enviada el 04/11/2024.

Solicitó la restitución de $1.100.000 con más actualización por IPC e intereses; la suma de $2.800.000

Documento anonimizado por AymurAI

alegando una alteración disvaliosa de su bienestar espiritual y paz anímica y la suma de $2.500.000 de multa por considerar que el banco actuó con indiferencia y especulación deliberada.

El banco demandado, negó categóricamente la imposición unilateral. Dijo que el homebanking es una opción voluntaria que requiere la habilitación activa por parte del cliente, manteniéndose plenamente disponible la atención bancaria presencial en sucursales y cajeros automáticos. Negó fallas o vulnerabilidades en su plataforma y aseveró que la web es encriptada e "invulnerable".

Explicó que la operación del 04/07/2024 a las 21:25 hs se ejecutó mediante la validación exitosa del primer factor (usuario/contraseña) y segundo factor (Token activo), lo que implica que la maniobra sólo fue posible porque la actora facilitó —voluntaria o involuntariamente por engaño— sus credenciales personales y de autenticación a un tercero.

Respecto a la relación de causalidad alegó la ruptura del nexo causal por el hecho del damnificado (art. 1729 CCCN). Argumentó que el banco cumplió estrictamente con todas las normativas del BCRA (Com. "A" 6017, 7072 y 7724) y programas de prevención, por lo que la causa eficiente del perjuicio radica en la negligencia o imprudencia de la consumidora al ceder la custodia de sus claves privadas.

Por último y relativo al deber de información, trato digno y atención post-incidente, sostuvo haber brindado atención adecuada, canalizando el reclamo mediante su sistema interno y notificando a la clienta

Documento anonimizado por AymurAI

el detalle técnico de las operaciones por correo electrónico.

Negó haber recibido carta documento por haber sido dirigida a un domicilio erróneo e inexistente. Impugnó y negó la procedencia de los rubros solicitados. Controvirtió su responsabilidad, la existencia de afecciones derivadas de su accionar y tacha el monto solicitado de desproporcionado, controvirtió la procedencia de la multa señalando la ausencia de dolo, culpa grave, malicia o beneficio económico en su conducta.

La sentencia dejó sentado entre la actora (jubilada) y la entidad bancaria existe una relación de consumo regulada por el art. 42 de la Constitución Nacional y el art. 1 de la Ley de Defensa del Consumidor (LDC N° 24.240) y sus implicancias sustanciales (en caso de duda interpretación favorable a favor del consumidor y factor objetivo de responsabilidad) y procesales (carga de la prueba y deber de colaboración del proveedor).

Destacó que la tutela constitucional del consumidor es de aplicación directa y busca resguardar tanto la indemnidad física como la patrimonial del usuario frente a las asimetrías del mercado. Dejó establecido que la obligación del banco de custodiar los fondos depositados por sus clientes es de resultados y no de medios, así como el carácter de cosa riesgosa del sistema informático de banca electrónica, extremo que lejos de disminuir la responsabilidad de la entidad financiera, refuerza su deber de diligencia tratándose de una responsabilidad objetiva y pesando sobre ella entidad

Documento anonimizado por AymurAI

la carga procesal de probar la causa ajena para liberarse.

De allí que rechazó la conducta de la víctima como interruptora del nexo de causalidad (art. 1729 CCCN) pues debe reunir las exigencias del caso fortuito o fuerza mayor: ser imprevisible, inevitable y constituir la única causa del perjuicio.

Toda vez que el banco se limitó a argumentar de forma "superficial" que la actora entregó sus claves, remarcó que el resguardo de claves por el cliente es sólo uno de los pilares de seguridad, pero no el único y le adjudicó incumplimiento de las directivas del BCRA (Comunicación "A" 6017), tales como: monitoreo y perfilado transaccional del usuario ("conozca a su cliente") para detectar movimientos inusuales; implementación de mecanismos de reversibilidad o diferimiento ante alertas de fraude; programas efectivos de concientización sobre ciberseguridad e ingeniería social: cuyo cumplimiento omitió acreditar.

Concluyó que la actitud posterior del banco ante el reclamo de la usuaria reflejó un posicionamiento excesivamente formalista y burocrático, vulnerando el deber de información y el trato digno exigidos por el estatuto del consumidor y la Constitución Nacional.

Hizo lugar íntegramente a la demanda y condenó al <PER_2> al pago de los rubros demandados.
Impuso las costas a la demandada vencida.

IV *Análisis:*

IV.1 Previo a todo análisis advertiré que los jueces no estamos obligados a tratar todas las argumentaciones propuestas por las partes, sino que basta que hagamos mérito de

Documento anonimizado por AymurAI

aquellas que consideremos más adecuadas para sustentar las conclusiones.

Las cuestiones esenciales son aquellas que según las modalidades del caso, resultan necesarias para la correcta solución del pleito y vienen constituidas por puntos o capítulos de cuya decisión depende directamente el sentido y alcance del pronunciamiento y que -por su naturaleza- influyen preponderantemente en el fallo o las vinculadas a la dimensión cuantitativa del objeto inmediato de la pretensión. De allí que las consideraciones previas, en cuanto no son esenciales ni necesarias –tampoco se demostró que lo sean-, no serán objeto de análisis.

IV.2 Llega firme a esta instancia la relación de consumo e hipervulnerabilidad (art. 42 CN y art. 1 LDC (Resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Ley 27360).) entre el <PER_2> y la actora, persona mayor de 83 años de edad y titular de una cuenta sueldo previsional destinada al cobro de sus haberes jubilatorios.

Asimismo y conforme lo concluyó la pericia informática producida por el Lic. <PER_3>, la plataforma de Homebanking y la aplicación móvil del banco no sufrieron vulneraciones directas en su software. La transferencia de $1.100.000 del 04/07/2024 requirió la consignación exitosa del primer factor (usuario/clave) y segundo factor (Token activo) al primer intento.

Documento anonimizado por AymurAI

Tampoco está discutido, aun cuando la accionante omitió señalarlo en la demanda, la emisión de alertas automáticas en tiempo real, del Formulario de Denuncia Penal del 08/07/2024 e impresiones de pantalla acompañadas por la propia actora que el sistema del banco emitió e-mails de alerta automáticos a su casilla (<CORREO_ELECTRONICO_1>...) a las 08:18 hs y 09:10 hs del día 04/07/2024, notificando el ingreso desde dispositivos no habituales.

La carta documento enviada el 04/11/2024 por la actora jamás fue entregada al banco por haber sido dirigida a un domicilio erróneo e inexistente ("intento de entrega - plazo vencido"), conforme informe del <PER_4>.

Sobre esa base entonces, diré que los dos primeros agravios versan sobre la apreciación y valoración de la prueba.

En el primero porque el juez no tuvo por acreditado el hecho de la víctima invocado para desplazar el nexo de causalidad y porque a entendimiento de la recurrente, considera existente un fraude que no se probó.

La queja no posee habilidad para modificar lo resuelto, porque firme la responsabilidad objetiva del banco fundada en el riesgo de la cosa –servicios financieros por medios electrónicos- desconoce por completo que el presunto hecho de la víctima invocado, no se erigió como única causa del perjuicio para constituirse en eximente y el carácter restrictivo con que la eximente debe interpretarse y aplicarse en las relaciones de consumo. Dos argumentos que no son asumidos en la crítica.

Documento anonimizado por AymurAI

Es que se ocupa de controvertir la existencia de un fraude o explicar que no se discute la autoría, cuando desde el principio, fue quien introdujo la cuestión, al contestar demanda afirmó que la transacción sólo fue posible porque la usuaria facilitó —voluntaria o involuntariamente por engaño— sus datos a un tercero, configurando la ruptura del nexo causal por el hecho del damnificado (art. 1729 del CCCN y art. 40 de la LDC) preocupándose por demostrar los dos factores de autenticación que conforman el sistema de seguridad. Reiterando ante esta instancia textualmente la misma defensa, invocando la pericia informática para probar que el acceso y la transferencia requirieron usuario, clave y token en el primer intento. Transcribe exactamente los mismos pasajes doctrinarios y la misma jurisprudencia.

Luego en el segundo agravio, vuelve a poner en crisis la valoración de la prueba para fundar los incumplimientos, exhibiendo idéntica técnica recursiva: esto es reiterar conceptos, defensas y argumentos ya expuestos y evadir por completo la demostración del error o inexactitud del argumento central.

Me explico.

El juez señaló incumplimientos de los deberes que el BCRA le impone a las entidades financieras y la recurrente nada dice respecto a la falta de acreditación de "los demás estándares de seguridad" que deben existir para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, pues además de la reserva de las credenciales y el doble factor de autenticación, el juez analizó que la Comunicación A 7370 impone específicamente el perfilado

Documento anonimizado por AymurAI

del usuario y la verificación de la adecuación de la transferencia a las características de ese usuario.

De tal extremo nada dice la recurrente que vuelve a sostener la invulnerabilidad del entorno informático respaldándose en el dictamen pericial y reitera de forma idéntica la cita jurisprudencial del caso " <PER_5>c/ <BANCO_1>" para insistir en que el banco prestó adecuadamente el deber de seguridad al contar con doble factor de autenticación.

Lo cierto es que la pericia informativa, verificó que el homebanking y la aplicación móvil requieren la combinación del primer factor (usuario/contraseña) y el segundo factor (código token activo en el dispositivo), conforme a las pautas de encriptación y seguridad vigentes.

También comprobó la presencia activa de alertas de prevención ("¡No caigas en estafas!") en la pantalla de inicio del homebanking, en el sitio web institucional y en campañas publicitarias continuas en redes sociales.

Pero no acreditó los reportes de trazabilidad auditables (exigidos por la Com. "A" 7370) que demuestren que el sistema de monitoreo del banco haya confrontado en tiempo real la transferencia de $1.100.000 con el historial transaccional de la actora (una jubilada de 83 años con movimientos previsionales acotados).

De allí que asiste razón al juez de grado al señalar que el banco no acreditó el cumplimiento fiel, acabado y trazable de la normativa sobre monitoreo transaccional dinámico del BCRA.

Documento anonimizado por AymurAI

La Comunicación "A" 6017 establece requisitos de monitoreo y control (RMC), requisitos de capacitación y control (RCC) y requisitos gestión de incidentes (RGI).

El RMC011 define cómo reconoce el banco una operación sospechosa según la historia del cliente. Obliga a las entidades financieras a clasificar a los clientes y definir su perfil y patrón transaccional habitual en función de variables como la frecuencia de sus operaciones, los montos operados, los saldos habituales y los destinatarios frecuentes para establecer umbrales y alertas dinámicas para que el sistema distinga en tiempo real una operación normal de una anómala o inesperada. Mientras que el RMC004 establece qué medida concreta debe tomar el sistema (detener la transacción, avisar después de efectuada la transacción, o asumir la restitución automática ante el reclamo) cuando se dispara esa alarma.

Tratándose de una jubilada con movimientos previsionales acotados, la ejecución intempestiva de una transferencia por $1.100.000 a un tercero nuevo constituía un desvío de su comportamiento histórico. Tampoco la demandada aportó el historial de la caja de ahorros de la actora, para acreditar por qué no era sospechosa o inusual. Y por otro lado a los fines de garantizar el resultado de su obligación de proteger los depósitos y mantener indemne a la consumidora, impone una medida concreta a tomar por el sistema.

La falta de prueba sobre la trazabilidad auditables (Com. "A" 7370) que demuestren que sus sistemas analizaron la operación en tiempo real e intentaron aplicar un modelo preventivo de congelamiento o verificación variada (RMC004 y RMC005) antes o

Documento anonimizado por AymurAI

inmediatamente después de procesar el débito, sellan la suerte del recurso.

Evidentemente, la prevención que se utilizó en los dos primeros intentos luego de 13 horas de inactividad fue finalmente burlada.

Es cierto que la actora no dio detalles, en el tercer intento se logró "vulnerar el sistema" y la brecha digital y la asimetría cognitiva hacen que no se le pueda exigir a un adulto mayor la misma pericia, velocidad de respuesta o destreza técnica para interpretar avisos de seguridad automáticos por correo electrónico que a un usuario experto, de allí que descarto en el caso la posibilidad de una concausalidad, pues de existir el perfil del usuario y la trazabilidad adquieren una relevancia superlativa en las cuentas previsionales en el actual contexto de ciberdelincuencia. Tratándose de una obligación de resultado impide liberar al banco del incumplimiento que genera su responsabilidad.

Tales extremos además de demostrar la inviabilidad de los agravios, refuerza lo ya dicho sobre la insuficiencia de la eximente por hecho de la víctima bajo el régimen de responsabilidad objetiva (art. 1757 CCCN y art. 40 LDC), la falta de prueba del monitoreo dinámico impide al banco liberarse totalmente de su obligación de seguridad de resultado y demuestra que la conducta de la víctima no se constituyó en la única causa del perjuicio configurando un incumplimiento que lo hace responsable frente a la actora en su especial condición de hipervulnerable.

Documento anonimizado por AymurAI

IV.3. En el tercer agravio, cuestiona la procedencia del daño punitivo y del daño extrapatrimonial.

a) *daño punitivo:*

En línea con su defensa, entiende que no existió de su parte la culpa grave y dolo que requiere la figura para ser aplicable.

He tenido oportunidad de señalar en relación a la interpretación que cabe acordar a la norma contenida en el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor existe un criterio hermenéutico que cuenta con el aval de la mayoría de la doctrina y jurisprudencia, que postula recurrir a la prudencia de nuestros magistrados para suplir y corregir las serias omisiones y defectos que el artículo en cuestión presenta.

Esta doctrina sostiene que no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor, sino que hace falta el elemento subjetivo que consistiría en un menosprecio hacia los derechos de incidencia colectiva y que se traduce en dolo o culpa (Lorenzetti, Ricardo A., "Consumidores", edit. Rubinzal-Culzoni, 2o edición, Santa Fe, 2009, p. 563 y ss; López Herrera, Edgardo, "Los Daños Punitivos", edit. Abeledo Perrot, Bs. As., 2011, pág. 376 y ss.).

Respecto de la calificación de la conducta típica, aquella que se presente objetivamente descalificable desde el punto de vista social, disvaliosa por inercia, indiferente hacia el prójimo, con desidia, con abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde y González Zavala, Rodolfo M. "Indemnización punitiva", en Bueres, Alberto J. y K, Kemelmajer de Carlucci, Aída,

Documento anonimizado por AymurAI

"Responsabilidad por daños en el tercer milenio" Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1997, pág. 188).

En esa línea de pensamiento, no cualquier incumplimiento debería motivar la multa civil del art. 52 bis, sino que se habla de "graves inconductas" (Cfr. Pizarro, Ramón D. "Daños punitivos" en Derecho de Daños, Homenaje al Profesor Doctor Félix A. Trigo Represas, Segunda parte, Buenos aires, La Rocca 1993, pág. 303).

El resarcimiento de daños punitivos requiere la verificación de dos extremos: un elemento subjetivo de dolo o culpa grave y un elemento objetivo, representado por el enriquecimiento indebido de quien causó el daño.

En el caso, apreciada la procedencia del rubro con tal carácter restrictivo (mis votos en SD 22/19, 53/22,32/23 entre otras) la conducta de la demandada no presenta los caracteres referidos, toda vez que el comportamiento seguido no exhibe un propósito deliberado de incumplir con una obligación por parte de quien, por su condición, tiene el deber de actuar diligentemente.

No se aprecia intención alguna de dañar por parte de la accionada. Antes bien, entiendo que la conducta antijurídica de la demandada se basó en una falta de diligencia que era esperable y exigible por su condición de "especializada", "proveedora" y "parte fuerte", mas no trasuntó en una deliberada falta de consideración y trato digno al consumidor, aun hipervulnerable con total desaprensión a su integridad y dignidad.

Tampoco se acreditó, que esa negligente conducta hubiera respondido a un cálculo de probabilidades económicas que le sugerían actuar del modo en que lo

Documento anonimizado por AymurAI

hizo, por ser económicamente más rentable que conducirse como debió haberlo hecho.

En cuando al trato dispensado y la indiferencia acusada, conforme las constancias arrimadas, aun cuando la actora dijo haber efectuado innumerables reclamos, surge que debió hacer la denuncia policial (8/7/2024) cuyo archivo fuera dispuesto por el MPF el 26/9/2024 y llevarla nuevamente al banco sin que surjan posteriores "e innumerable reclamos" desatendidos.

La carta documento que envió al banco con posterioridad, el 4/11/2024 intimando la restitución de los fondos y reclamando información no fue recibida conforme la constancia de seguimiento acompañada.

Asimismo, no se acompañó la documental en su poder a que fuera intimada que hubiera acreditado la desinformación que acusó, y aun cuando tampoco la accionada proporcionó prueba sobre la respuesta que dijo dar, no la erigen en el contexto de la causa en culpa grave o el dolo del Banco demandado ni la obtención de enriquecimiento o ganancia alguna, ni un grave menosprecio por los derechos de la accionante. La responsabilidad por haber incumplido su deber de seguridad ya ha sido determinada y condenada a la indemnización correspondiente (restitución de los fondos y daño extrapatrimonial).

Se debe comprobar de modo fehaciente una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (Zavala de González, Matilde, "Actuaciones por daños", Buenos Aires, Hammurabi, 2004, pág. 332). Es que de allí se deriva el carácter excepcional de la figura, que solo

Documento anonimizado por AymurAI

procede en casos de particular gravedad (cf. Stiglitz-Pizarro, art. cit.; Nallar, F.,"Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara procedentes", LL 2009-D-96, entre otros).

Extremos, que en el caso, no los encuentro presentes, desde la perspectiva de los daños concretos (y potenciales) padecidos que justifiquen una indemnización extra que se sume a las indemnizaciones por el daño realmente experimentado por la damnificada.

En modo alguno significa minimizar la conducta disvaliosa y perjudicial de la demandada, sino que la misma está suficientemente resarcida mediante la indemnización conferida por esta decisión.

Propongo admitir esta parcela del agravio y revocar la condena por daño punitivo.

b) daño extrapatrimonial.

En orden a la procedencia de la partida por daño extrapatrimonial (moral), cuestionada en base a que la angustia de la actora no es reprochable a su parte queda desarticulada en el tratamiento de los dos agravios anteriores.

También embate el rubro por no estar probada la angustia, recordando que en el ámbito de la responsabilidad contractual debe ser apreciada con estrictez.

Ya he tenido oportunidad de pronunciarme respecto de la procedencia de este tipo de daño en caso de incumplimiento del contrato. Es dable recordar que no estamos frente al típico contrato paritario sino de consumo, por lo que, las reglas del llamado microsistema de protección del consumidor gozan de preeminencia sobre

Documento anonimizado por AymurAI

las generales (v. arts. 42 CN; 37 y 65 LDC; 1095 y 1709 inc. "a" CCCN).

De allí que no sea extrapolable a ese campo la clásica limitación o restricción a reclamar daños extrapatrimoniales derivados de una relación contractual.

Baste advertir que en materia de consumo la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva, como son defectos en la información (art. 4°, LDC), la obligación legal de seguridad (art. 5, LDC) son elevados a garantía constitucional (art. 42 CN) de donde su incumplimiento generan daño moral *in re ipsa* sin que sea necesaria su prueba específica. Desconocerlo implicaría negar el "in dubio pro consumidor" y la garantía prevista por el art. 42 de nuestra Carta Magna." (Ritto, Graciela, "Sistema de Defensa del Consumidor: Paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240", 1a edición, Buenos Aires, 20XII Grupo Editorial, 2016, p. 75 y ss.ob. cit., p. 83).

Así también el art. 1744 CCCN establece una clara excepción a la regla probatoria cuando los daños surgen notoriamente de los mismos hechos que lo ocasionaron.

En el caso no puede desconocerse la alteración y modificación disvaliosa del equilibrio anímico que provoca, a una persona jubilada en este país, una transferencia a un desconocido de $1.100.000. Ese es el curso normal y ordinario de las cosas, que es dable presumir.

Si a esa circunstancia de por sí evidente le sumamos que debió realizar denuncias en la policía y en el banco y el mismo tránsito por el presente proceso surge

Documento anonimizado por AymurAI

nítidamente acreditado el daño a esos intereses extrapatrimoniales (arts. 37 LDC; 1095; 1740; 1741 y 1744 CCCN).

En la especie, no se cuenta con demasiados datos acerca de la actora, ni cómo es su vida pero la crítica a la cuantificación efectuada por el juez de grado también carece de fundamentos críticos suficientes, de modo tal que no puede prosperar.

Debe tenerse en cuenta que la cuantía de éste daño, más que ningún otro queda librado a la discrecionalidad del órgano jurisdiccional, porque no existen parámetros de absoluta validez que permitan fijar una suma compensatoria sin margen de error.

En el caso, la suma otorgada al momento de la sentencia no luce arbitraria, ni irrazonable, tampoco excesiva teniendo en cuenta el daño efectivamente sufrido y limitadas a la persona que efectivamente sufrió el menoscabo en su faz espiritual da una pauta objetiva de referencia a la cuantificación que permite descartar la arbitrariedad.

La mera disconformidad con el criterio utilizado no puede constituirse en un agravio hábil para revisar lo dispuesto.

V. *Costas y honorarios:*

Atento a la solución que se propone, aun cuando modificatoria de la de primera instancia y al no variar la calidad de vencida del demando, corresponde mantener la imposición de costas efectuada en la primera instancia.

Las costas de ésta instancia, por el principio objetivo de la derrota, también serán impuestas a las demandadas recurrentes vencidas en lo sustancial.

Documento anonimizado por AymurAI

Los honorarios correspondientes a la labor desarrollada en la primera instancia, por estar de acuerdo las pautas de los arts. 5 a 9 de la Ley XIII-4 DJPCh y la actuación cumplida se mantendrán.

Los honorarios de ésta instancia se fijarán de conformidad con las pautas establecidas en el artículo 5 de la ley de aranceles vigente y en un todo de acuerdo con la escala arancelaria prevista en el artículo 13 del mismo ordenamiento. En función de lo expuesto, corresponde sean determinados, los del Dr. <PER_6> en el 28% y los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9> conjuntamente en el 29%, en todos los casos porcentajes a calcular sobre los que les corresponden por su actuación en la instancia de grado.

En todos los supuestos con más el impuesto al valor agregado si correspondiere.

A la segunda cuestión, la Dra. Zanatta dijo:

Propongo como fórmula postulatoria la siguiente:

1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por el <PER_2> y revocar la sentencia venida en apelación exclusivamente en cuanto a la condena por daño punitivo la que se deja sin efecto.

2. Mantener la imposición de costas y regulación de honorarios dispuesta para la primera instancia.

3. Imponer las costas de esta instancia al recurrente vencido.

4. Regular honorarios en la forma propuesta.

A la primera cuestión, el Dr. Nahuelanca dijo:

I La sentencia de primera instancia nro. 176/2025 se dicta con fecha 22 de septiembre de 2025, en cuyos puntos dispositivos hizo lugar a la demanda que

Documento anonimizado por AymurAI

<PER_1> entabló en contra de <PER_2> y condenó a la accionada a abonarle a la actora la suma de $29.744.777, más intereses. Para finalizar, dejó sentado que, en virtud de lo normado por el inciso c) del artículo 770 del Código Civil y Comercial, en el supuesto de falta de pago de la liquidación de la condena que, eventualmente pudiere ser practicada, los intereses devengados desde la notificación del traslado de la demanda y hasta el vencimiento del emplazamiento a abonar una cantidad determinada de pesos, se capitalizarán de pleno derecho. Impuso las costas y reguló los honorarios profesionales.

II Apela <PER_2>, por apoderamiento letrado, por escrito digital ID 2080595 y expresa agravios por escrito ID 2093508, a través de apoderamiento letrado. Por su parte, la parte actora, con debido apoderamiento letrado, contesta por ID 2109432.

III Los antecedentes de la causa y el material recursivo interpuesto por la parte apelante quedan expuestos en la apertura del presente acuerdo por la Sra. Magistrada María Fernanda Zanatta como primer votante, reseña a la que adhiero tras atenta lectura del expediente a conocimiento, de los agravios y contestación. Remito a la reseña expuesta en la apertura del acuerdo, al análisis fáctico y jurídico, el cual aborda de manera precisa cada uno de los aspectos controvertidos en esta causa, puesto que la reiteración y abundancia de datos precisos solo resultarían dispendiosos.

El voto precedente viene con la propuesta de admitir parcialmente el recurso del <PER_2> con alcance únicamente al daño punitivo (punto IV,3 b), el cual es

Documento anonimizado por AymurAI

revocado. Lo expuesto se resuelve en el acápite IV puntos 1, 2, 3 a) y b) del voto precedente y aprehende al restante material decisorio en el apartado V del voto de mi par.

IV *Tratamiento.*

IV.a Al analizar el primer agravio de la entidad bancaria, vinculado a la valoración de la prueba y la eximente por el hecho de la víctima, considero que el planteo carece de aptitud para conmover lo resuelto en la instancia de grado. El banco pretende exonerarse amparándose en que la pericia informática del Lic. <PER_3> demostró que sus sistemas no fueron vulnerados en el software y que las claves y el Token requerido se ingresaron correctamente al primer intento, al momento de concretarse la transferencia. Sin embargo, este argumento soslayo que nos encontramos en la órbita de una responsabilidad objetiva fundada en el riesgo de la actividad (arts. 1757 del CCCN y 40 de la LDC), donde la obligación de custodia de los fondos es de resultado. En ese marco, el hecho de la víctima debe interpretarse con carácter restrictivo y reunir las notas de un caso fortuito que quiebre por completo el nexo causal, extremo que no ocurre en la especie.

Los correos electrónicos automáticos de alerta de <PER_> se emitieron a las 08.18 hs y a las 09.10 hs del día 04/07/2024. La transferencia no consentida por $1.100.000 se ejecutó finalmente a las 21.25 hs de ése mismo día. Las alertas y prevenciones digitales generalizadas no resultan eximentes por si en el caso concreto en cuanto pesa sobre la entidad bancaria un

Documento anonimizado por AymurAI

deber de seguridad reforzado por directivas que no fueron debidamente explicadas ni comprobadas en esta causa.

De inicio, exigirle a una persona mayor de 83 años de edad, jubilada e hipervulnerable la destreza técnica para interpretar y bloquear a tiempo avisos automáticos por correo electrónico recibidos resulta desproporcionado frente a la evidente brecha digital; tengo presente que, paralelamente a esta inducción al sistema bancario electrónico existen medidas para mantener la seguridad que superan en el tiempo a la publicidad, o a la posibilidad aislada de que un hecho delictivo no se concrete como tal si se introdujo clave y token; existen otros mecanismos de comprobación que intentan, conjuntamente, resguardar la seguridad de los usuarios ante los crecientes y complejos medios delictivos.

Esto, conforma los fundamentos de la sentencia de grado sobre lo cual la demandada no logra dar una acabada explicación, en tanto la pericia puede comprobar un aspecto técnico, pero deja de lado otro que involucra a la comprobación conductual por normativa del BCRA y que complementa todo el sistema de seguridad y el deber de la entidad bancaria. Esto comprende la temática del segundo agravio porque comparto sus fundamentos y adhiero al rechazo de ambos.

IV.b La anterior conclusión se enlaza directamente con el rechazo del segundo agravio, donde la recurrente reitera sus defensas sin rebatir los incumplimientos específicos de la normativa del Banco Central que el juez de grado detalló. La transferencia no consentida en este

Documento anonimizado por AymurAI

expediente ocurrió el 4 de julio de 2024. Al tratarse de un hecho consolidado a mediados de 2024, existían obligaciones de seguridad informática exigidas al banco para esa fecha, las cuales en la actualidad, aun cuando la medidas se actualizan, forman parte de nuevos textos ordenados.

Si bien la entidad acreditó la encriptación de su plataforma y la realización de campañas de concientización en redes sociales, omitió aportar los reportes de trazabilidad auditables que exige la Comunicación "A" 7370. El banco no probó que sus sistemas de monitoreo transaccional dinámico (RMC011) hayan confrontado en tiempo real la transferencia intempestiva de $1.100.000 hacia un tercero nuevo con el historial de la caja de ahorros de la actora, cuyos movimientos previsionales eran históricamente acotados. Al no detectar este evidente desvío transaccional ni aplicar modelos preventivos de congelamiento o verificación variada (RMC004 - Requisito de Monitoreo y Control N° 4), el banco incumplió su deber de seguridad de resultado, impidiendo que la supuesta entrega de claves se erija como la única causa del perjuicio. Coincido plenamente con los fundamentos expuestos por la Dra. María Fernanda Zanatta y adhiero al primer voto.

IV.c.1 Respecto del tercer agravio, primero me avoco al tratamiento del daño extrapatrimonial. La tesitura de la apelante resulta inviable. En el microsistema de consumo y bajo el amparo directo del art. 42 de la Constitución Nacional, el quebrantamiento de la obligación de seguridad genera un daño moral por sí cuando el perjuicio surge notoriamente de los

Documento anonimizado por AymurAI

hechos. El vaciamiento de los fondos destinados al sustento diario de una persona de extrema ancianidad produce una alteración disvaliosa de su equilibrio anímico y una situación de desamparo evidente que excede cualquier molestia ordinaria. Según el curso normal de las cosas que es dable presumir la profunda angustia, impotencia y alteración del equilibrio anímico que provoca en una persona de 83 años de edad, dependiente de un haber previsional acotado, la intempestiva sustracción de $1.100.000 hacia una cuenta desconocida, asimismo, se vio refrendado por el tránsito de la actora ante las sedes policiales y el presente proceso. Asimismo, en el caso, la suma otorgada al momento de la sentencia no luce arbitraria, ni irrazonable, tampoco excesiva teniendo en cuenta el daño efectivamente sufrido y limitado a la persona que efectivamente sufrió el menoscabo en su faz espiritual, da una pauta objetiva de referencia a la cuantificación que permite descartar la arbitrariedad. La mera disconformidad con el criterio utilizado no puede constituirse en un agravio hábil para revisar lo dispuesto, debiendo ser ratificada la decisión de grado, en adhesión al criterio expuesto por la Dra. María Fernanda Zanatta, con los alcances precedentes.

IV.c.2 Respecto del daño punitivo; tal como lo destaca el vocal que me precede, la aplicación de la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor posee un carácter verdaderamente excepcional y

Documento anonimizado por AymurAI

> restrictivo. Su aplicación requiere un criterio limitado basado en una grave inconducta, dolo o culpa grave que traduzca un desprecio absoluto por los derechos del consumidor o un cálculo de beneficio económico. En este caso, el defecto en el monitoreo preventivo constituyó un obrar negligente, pero no una conducta deliberada o maliciosa. Por el contrario, la actitud post-evento del banco refleja una oportuna mitigación, toda vez que receptó el reclamo el 5/7/24 y el 8/7/24 ya había generado un número de gestión y asesorado a la clienta para efectuar la denuncia penal. Al no registrarse un enriquecimiento indebido ni una desidia calificada en el trato dispensado.

Entiendo que la norma conduce a pensar que la sola ocurrencia de incumplimiento contractual da lugar a su procedencia; pero, en el caso particular, debe analizarse el plus de gravedad en la conducta del deudor; y además del propósito deliberado, resulta de suma importancia el llamado ilícito lucrativo, la ventaja para el proveedor y la desventaja adicional o grave perjuicio para el consumidor.

Queda claro que el daño punitivo no tiene como fin directo compensar el perjuicio sufrido por el consumidor sino disuadir la reiteración de conductas de empresas proveedoras, que aprovechan su posición y obtienen excesivos beneficios a costa del perjuicio del consumidor (conf.SD nro. 52/2026-C. Sala I de éste Cuerpo).

Considero que en el caso, los hechos no dan cuenta de la suma gravedad que requiere la sanción y que en

Documento anonimizado por AymurAI

definitiva, <PER_2>, no obtuvo un lucro indebido y deliberado por su conducta. Considero razonable revocar íntegramente este rubro por encontrarse la conducta disvaliosa suficientemente resarcida con la indemnización ordinaria sobre el daño extrapatrimonial. Por lo expuesto, adhiero con los alcances precedentes al acuerdo sobre la revocación de la multa impuesta.

V *Costas y honorarios.*

Finalmente, comparto el criterio sobre las costas y honorarios. Atento a la solución que se propone, aun cuando modificatoria de la de primera instancia, al no variar la calidad de vencida de la demandada corresponde mantener la imposición de costas efectuada. Las costas de esta instancia, por el principio objetivo de la derrota, también serán impuestas a la demandada recurrente vencida en lo sustancial (art.69 CPCCCh).

Los honorarios correspondientes a la labor desarrollada en la primera instancia, por estar de acuerdo a las pautas de los artículos 5 a 9 de la Ley XIII-4 DJPCh y la actuación cumplida, se mantendrán.

Los honorarios de ésta alzada se fijarán de conformidad con las pautas del artículo 5 de la ley de aranceles vigente y en un todo de acuerdo con la escala arancelaria prevista en el artículo 13 del mismo ordenamiento, correspondiendo determinar los del Dr. <PER_6> en el 28% y los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9> conjuntamente en el 29%, a calcular sobre los asignados en origen, con más el IVA si correspondiere.

A la segunda cuestión, el Dr. Nahuelanca dijo:

Voto:

Habiendo examinado los fundamentos expuestos por mi colega preopinante en el tramo final de su voto,

Documento anonimizado por AymurAI

manifiesto mi plena adhesión a las conclusiones arribadas, como así también a la distribución de las costas y regulación de los honorarios profesionales.

Comparto la fórmula postulatoria de cierre que allí se propone. Así voto.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente, **SENTENCIA:**

1 1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por el <PER_2> y revocar la sentencia venida en apelación exclusivamente en cuanto a la condena por daño punitivo la que se deja sin efecto.

2 Mantener la imposición de costas y regulación de honorarios dispuesta para la primera instancia.

3 Imponer las costas de esta instancia al recurrente vencido.

4 Regular honorarios los honorarios en la Alzada correspondientes al Dr. <PER_6> en un veintiocho por ciento (28%) y los de los Dres. <PER_7>, <PER_8> y <PER_9> conjuntamente en un veintinueve por ciento (29%), en todos los casos, porcentajes a calcular, sobre los que les corresponden por su actuación en la instancia de grado más IVA si correspondiere.

5 Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL nro 74 DEL AÑO 2026
DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "C"

Documento anonimizado por AymurAI