En la ciudad de Trelew, a los 05 días de noviembre del año dos mil veintiséis, se reúne la “Sala 1” de la Cámara de Apelaciones, con la Presidencia de la Dra. Florencia Cordón Ferrando y la presencia del Sr. Juez de Cámara Dr. Marcelo Fernando Peral, para celebrar Acuerdo y dictar sentencia definitiva en los autos caratulados: **“ <PER_1> c/ <PER_2> SA - Ley de defensa del consumidor” (Expte. Nro. 816 - Año 2025 CAT)**, venidos en apelación y expedirse en orden al sorteo practicado. La Magistrada y el Magistrado resolvieron plantear las siguientes cuestiones: PRIMERA: ¿Se ajusta a derecho la sentencia apelada?, SEGUNDA: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?

I. A LA PRIMERA CUESTIÓN, la Dra. Florencia Cordón Ferrando expresó:

1) La Sentencia N° 45/2025 (28/10/2025) de primera instancia hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por <PER_1> contra <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . (SEPSA – “Pago Fácil”), condenando a esta última a pagar a la primera la suma de $134.000, en concepto de daño emergente, con más intereses a la tasa activa que aplica el <BANCO_1> . para operaciones generales vencidas (art. 768 inc. c CCC), desde cada extracción y hasta su efectivo pago, con capitalización de intereses desde la notificación de la demanda (art. 770 inc. b) CCC). Asimismo, rechazó el daño moral, psicológico y punitivo y, por último, impuso íntegramente las costas al demandado y reguló honorarios.

La decisión fue apelada por la parte actora mediante el ID 2120464 (29/10/2025) y por la demandada a través del ID 2124962 (04/11/2025), recursos concedidos libremente el 31/10/2025 y el 06/11/2025.

2) La sentencia apelada:

En primer término, la sentencia estableció que no hay controversia en la existencia del servicio de extracción de dinero en efectivo en puntos de atención de <PER_2> mediante el uso de tarjetas de débito, operando a través de dispositivo PIN PAD, que cada operación genera un código de autorización y un comprobante para el usuario y queda asentada en el mismo día en la cuenta bancaria respectiva.

Agregó que tampoco se discute la intervención del <BANCO_1> S.A. como entidad emisora de la tarjeta de débito y fijación de límites; Red Link como autorizador y <PER> como punto presencial; la existencia de actuaciones ante la Dirección de Defensa del Consumidor de Trelew ni la existencia de la denuncia penal.

Precisó que la demandada identificó como local operativo el Hipermercado Carrefour de Trelew con fechas y horarios de cada evento y que no están en discusión las extracciones imputadas a la cuenta de la actora, cursadas con autorizaciones on line de Red Link y reflejadas en el resumen bancario.

Documento anonimizado por AymurAI

Estableció que la controversia gira en relación a la imputación causal de las extracciones; la localización y el patrón de las operaciones, la cronología del extravío/detección y la oportunidad del bloqueo/denuncia; la aplicación concreta en cada evento de los procedimientos de identificación en mostrador (confrontación DNI-tarjeta, validaciones y protocolos internos) y su idoneidad frente a la modalidad utilizada así como el monto total detraído y la eventual existencia de reintegros o ajustes posteriores.

Consideró dirimente establecer, primero, si las inconsistencias temporales y narrativas atribuidas a la actora (entre su denuncia administrativa inicial, su ampliación y la demanda) existieron efectivamente y con qué entidad y, segundo, si las mismas son idóneas para excluir o atenuar la responsabilidad que se imputa a la demandada por las extracciones cuestionadas.

Sintetizó que correspondía verificar si pesaba sobre la demandada el deber de resarcir a la actora por la falta de cumplimiento de las medidas de seguridad que le corresponden en relación a las extracciones impugnadas.

Seguidamente señaló que <PER> , en tanto explotadora y administradora de la red de “Pago Fácil”, actúa como proveedor de servicios de pago en el marco global del Sistema de Nacional de Pagos (SOP) regulado por el BCRA.

Destacó que, según lo explicado por <PER> , la operatoria presencial requiere presentación conjunta de tarjeta de débito y DNI, verificación de identidad por el cajero y lectura por PIN PAD homologado Red Link, por lo que el servicio se presenta como íntegramente trazado desde el mostrador hasta el asiento en cuenta.

Analizó la responsabilidad bajo el prisma de los proveedores de servicios bancarios y extrabancarios de consumo, invocando los arts. 3, 4, 5, 8 bis y 40 de la ley 24.240, arts. 1094 y 1097 del CCyC y art. 42 CN.

En particular, consideró que los arts. 5 y 40 LDC imponen una obligación objetiva de seguridad, que exige al proveedor adoptar medidas idóneas para preservar la integridad de los intereses económicos del consumidor.

Afirmó que, tratándose de operaciones presenciales de extracción que exigen verificación de identidad en mostrador (confrontación DNI-tarjeta), lectura por PIN PAD y autorización on-line, con código único por transacción, la operatoria es íntegramente trazable, lo que impone al proveedor acreditar que efectivamente se efectuaron los chequeos de identidad prometidos en cada retiro y aportar constancias verificables (comprobantes entregados, códigos de autorización, identificación de terminal, fecha y hora exacta, local y operador). Agregó que la falla o ausencia de esas constancias es incompatible con el estándar de seguridad del servicio y con el deber de información.

Invocó, asimismo, las normas del BCRA aplicables como pautas de diligencia y contexto sectorial y expresó que, en tanto la materialización de la entrega de efectivo

Documento anonimizado por AymurAI

ocurre en el punto de atención de pago fácil, donde se concentran los chequeos de identidad y el control final de la operación, la omisión o insuficiencia en esa verificación compromete la responsabilidad del proveedor (arts. 5 y 40 LDC).

Sostuvo que a los fines de deslindar su responsabilidad objetiva por incumplimiento del deber de seguridad, la demandada debía demostrar la existencia de causa ajena –tendiente a fracturar el nexo causal- sin que baste la prueba de falta de culpa.

Asimismo, precisó que la causa ajena debe reunir tres requisitos: 1) hecho ajeno al ámbito de control del proveedor; 2) idoneidad causal exclusiva para generar el daño y 3) la acreditación del extremo aludido.

Dijo que la culpa de la víctima insinuada por <PER> no puede configurarse con meras conjeturas. Precisó que si bien no pretende desconocer que corresponde controlar la posesión del plástico para evitar sucesos como el de autos, lo que corresponde discernir es si la demora en la denuncia bancaria del extravío y de las extracciones ilícitas es la causa de las extracciones.

Puntualizó que frente a circunstancias de uso indebido de plásticos para extraer dinero se hace necesario agregar –como se hace en cajeros automáticos o vía homebanking- el pedido de clave o PIN para retirar el dinero, para que el servicio se brinde con seguridad para el cliente.

Juzgó que las inconsistencias narrativas de la actora, invocadas por la demandada, no son decisivas para quebrar el nexo casual, porque el factor y causa dirimente en esta modalidad presencial es el último control en mostrador (confrontación DNI/tarjeta y validaciones registrables).

Expresó que <PER> no demostró a) qué controles de identidad se efectuaron en cada retiro; b) qué registros respaldan la entrega y c) porqué ese dispositivo de control habría sido inútil pese a su correcta aplicación.

Respecto a la responsabilidad atribuida al <BANCO_1> S.A. –como hecho de un tercero- por no haber detectado las operaciones inusuales y/o poner en marcha el protocolo de seguridad, dijo que, aún teniendo por acreditado el extravío del plástico y una denuncia tardía, tales circunstancias no interrumpen el nexo causal en un servicio presencial, cuya última barrera de seguridad es la verificación de identidad en mostrador, validaciones “pertinentes” y emisión de comprobante.

Consideró que la demora en bloquear la tarjeta puede ser una “condición” pero no explica cómo se entregó el efectivo sin una trazabilidad robusta en el punto de atención y, menos aún, excluye la responsabilidad del proveedor por causa ajena.

Por ello, concluyó que verificada la deficiencia de control y trazabilidad mínima en poder de <PER> , como intermediario en la expedición del dinero, correspondía imputarle el incumplimiento del deber de seguridad, en los términos del art. 5 y 40 LDC y 42 CN.

Documento anonimizado por AymurAI

Determinó que no correspondía extender la condena al <BANCO_1> , por haber sido citado como tercero a instancia de la demandada y no existir una pretensión resarcitoria de la actora dirigida contra él.

Expresó que la eventual responsabilidad del Banco no fue objeto de juzgamiento, aunque sus registros y actuaciones fueron valorados como elementos contextuales y probatorios. Las costas derivadas de su intervención fueron impuestas a <PER> , por haber provocado su comparecencia, sin que ello fuese necesario para la adecuada decisión del litigio.

En cuanto a los daños reclamados, hizo lugar al daño emergente por la suma de $134.000, con intereses desde cada débito y capitalización desde la notificación de la demanda, conforme el art. 770 inc. b del CCC. Rechazó el daño directo como rubro autónomo y el daño moral y el daño psicológico por no encontrarlos acreditados. También rechazó el daño punitivo y los gastos por gestiones profesionales del letrado pretendidos.

3) Agravios de la parte actora:

3. a) Insuficiencia del monto indemnizatorio y falta de actualización:

La actora cuestiona que se haya ordenado el reintegro nominal de $ 134.000, correspondiente a las extracciones no consentidas, sin contemplar el valor actual del dinero ni el perjuicio derivado de la prolongada indisponibilidad de los fondos.

Afirma que la decisión vulnera el principio de reparación plena del art. 1740 del CCC y el principio de indemnidad previsto en el art. 5 de la Ley 24.240 y art. 42 de la CN, pues la suma fijada a valores de 2020 carece de razonabilidad a la fecha de dictado de la sentencia en octubre de 2025. Añade que la simple capitalización desde la notificación de la demanda no satisface la integralidad del resarcimiento.

3. b) Errónea interpretación y rechazo del daño moral:

En su segundo agravio, cuestiona el rechazo del daño moral, por cuanto la sentencia reduce el perjuicio a una mera indisponibilidad de fondos y molestias económicas, soslayando la angustia, incertidumbre, sensación de vulnerabilidad y afectación de la tranquilidad de espíritu derivadas de las extracciones no consentidas, la falta de información y la prolongada indefensión frente a <PER> .

Añade que en el marco de una relación de consumo la vulneración de derechos patrimoniales esenciales y la falta de seguridad de los fondos personales permiten presumir la existencia del menoscabo espiritual, sin que resulte necesaria una pericia psicológica o prueba médica específica.

Manifiesta que la sentencia le exige una prueba excesivamente rigurosa del daño moral, desconociendo que su existencia puede inferirse mediante presunciones graves, precisas y concordantes, particularmente ante supuestos de indisponibilidad de fondos, débitos indebidos y fallas en sistemas financieros.

Documento anonimizado por AymurAI

Agrega que la situación de indefensión provocada por la falta de información oportuna de <PER> , la naturaleza alimentaria de los fondos, la avanzada edad de la consumidora, la duración del conflicto y la asimetría técnica existente entre las partes constituyen circunstancias suficientes para presumir una afectación espiritual diferenciada del daño patrimonial.

Cuestiona además que la jueza haya acudido a un precedente de 1986 para sostener un criterio restrictivo en materia de daño moral contractual, sin considerar la evolución operada a partir de la reforma constitucional de 1994 y del régimen protectorio del consumidor.

Señala que, aun bajo un estándar contractual, la afectación de la paz y tranquilidad de espíritu resulta evidente cuando una persona advierte que sus ahorros fueron retirados por terceros y debe realizar múltiples gestiones ante el banco, organismos administrativos y judiciales durante años para procurar su recuperación.

Por ello solicita se reconozca una indemnización determinada prudencialmente en función de la magnitud y duración de la indisponibilidad de los fondos, el incumplimiento de <PER> de sus deberes de seguridad e información y el impacto producido en la tranquilidad y vida cotidiana de la consumidora.

3. c) Errónea interpretación y rechazo del daño punitivo:

Por último, alega que la sentenciante aplicó un criterio restrictivo para rechazar el daño punitivo, contrario a la finalidad del art. 52 bis LDC.

Afirma que la conducta de <PER> , al no acreditar adecuadamente los mecanismos de control de identidad —pese a encontrarse en mejor posición técnica para hacerlo—, implicó una clara vulneración de los deberes de seguridad e información establecidos por los arts. 5, 6 y 40 de la LDC, agravada por su carácter de Proveedor de Servicios de Pago regulado por el BCRA.

Agrega que la normativa de dicho organismo impone la adopción de mecanismos robustos de autenticación para prevenir fraudes y operaciones no consentidas, por lo que la insuficiencia de los controles implementados excede el interés individual de la actora y compromete la confianza en el sistema financiero.

Se agravia de la exigencia de demostrar un patrón empresarial de carácter casi estadístico, cuando las circunstancias comprobadas en la causa —la masividad de la operatoria, la vulnerabilidad del sistema tecnológico, la falta de mecanismos adecuados de autenticación y la ausencia de acreditación de medidas preventivas suficientes— permiten configurar el particular reproche requerido por el art. 52 bis de la LDC.

Destaca que, conforme surge del propio pronunciamiento, el sistema empleado verificaba únicamente la coincidencia entre el nombre consignado en el DNI y la tarjeta,

Documento anonimizado por AymurAI

mientras que la pericia habría evidenciado la utilización de tarjetas magnéticas fácilmente clonables, bases de datos modificables y ausencia de tecnologías de mayor seguridad.

Añade que <PER> tampoco aportó oportunamente las trazas completas y documentación necesarias para esclarecer las extracciones, colocando a la actora en una situación de indefensión probatoria y obligándola a realizar gestiones ante Defensa del Consumidor, el banco y la justicia. Considera que tal comportamiento evidencia un desinterés manifiesto por el usuario y configura el plus de gravedad que justifica la imposición de la multa civil, pues la gestión del riesgo habría privilegiado la protección del sistema por sobre la del consumidor.

Sostiene que el daño punitivo no exige necesariamente dolo, sino una conducta gravemente culposa o un manifiesto desinterés frente a los derechos del consumidor, y que la omisión de medidas preventivas y de información adecuada justifica una respuesta ejemplificadora.

Afirma que limitar la consecuencia del incumplimiento a la devolución de las sumas extraídas indebidamente implica trasladar al consumidor el costo de un esquema de seguridad deficiente y transmitir al mercado que una falla grave en los mecanismos de protección sólo genera la obligación de restituir lo sustraído.

Por ello pide se fije una multa civil proporcional a la gravedad de la conducta de <PER>, su posición en el mercado de pagos, los riesgos sociales derivados de su operatoria y la necesidad de prevenir la reiteración de hechos similares.

4) Agravios de la parte demandada.

La accionada formula cinco agravios:

4.a) No se acreditó que el daño invocado haya tenido como causa una falla en los controles de <PER_2>:

<PER> sostiene que la sentencia tuvo por configurada una infracción al deber de seguridad sin haberse acreditado la existencia de fallas concretas en los mecanismos de validación de identidad ni irregularidades en los controles aplicados durante las extracciones. Alega que la decisión se sustenta en una mera presunción carente de respaldo probatorio.

Afirma que no existe constancia alguna de controles omitidos o registros incompletos o incongruentes que permitan imputar el hecho dañoso a <PER>. En tal sentido, cuestiona que la Magistrada haya recurrido a los principios de subordinación estructural o “in dubio pro consumidor” para atribuirle responsabilidad, pues ello importaría imponer una responsabilidad objetiva por el solo hecho de tratarse de una relación de consumo, sin acreditar el nexo causal entre la operatoria de <PER> y el daño.

Documento anonimizado por AymurAI

Aclara que no desconoce la efectiva realización de las extracciones sino que se agravia de la atribución de responsabilidad, por no haberse demostrado que el perjuicio derive de una participación funcional o estructural de <PER> en el hecho.

Refiere que la actora no produjo prueba que vincule el daño con un incumplimiento del deber de seguridad, ni acreditó fallas en los controles de validación de identidad o irregularidades en el procedimiento de las operaciones cuestionadas.

Manifiesta que, aun en el ámbito de la responsabilidad objetiva propia de las relaciones de consumo, resulta indispensable acreditar que el daño se produjo con ocasión o como consecuencia del servicio prestado por el proveedor y que guarda relación con su ámbito de actuación o control. Aduce que le correspondía a la actora demostrar los presupuestos básicos de la responsabilidad invocada, particularmente la relación causal entre el daño y el servicio, extremo que -entiende- no fue acreditado.

Dice que se omitió valorar los elementos aportados por <PER> , de los cuales no surgen errores en los controles de seguridad de las operaciones. En particular, señala que su parte: informó los controles y verificaciones de identidad correspondientes a cada extracción; acompañó los registros de las transacciones; cumplió con la intimación de presentar documentación e informó el método del sistema JD Edwards, los lugares de las extracciones y la política de conservación de comprobantes y videograbaciones; puso a disposición los registros contables correspondientes a las seis operaciones y corroboró la ubicación de las transacciones en el <TEXTO_ANONIMIZAR_2> y la validación de identidad mediante la pericia informática practicada sobre los registros históricos del sistema JD Edwards de Oracle.

Por ello, considera que los elementos incorporados a la causa no permiten atribuirle responsabilidad por las extracciones cuestionadas.

4. b) Valoración arbitraria de la pericia informática y prueba confesional en cuanto al extravío de la tarjeta:

Como segundo agravio, sostiene que se le atribuyó responsabilidad sin contar con prueba conducente y omitiendo ponderar elementos probatorios que respaldan su posición.

Señala que la magistrada tuvo por no controvertido que las extracciones se realizaron en Trelew, específicamente en el Hipermercado Carrefour, conforme fue informado por <PER> , pero luego, a partir de las conclusiones del perito informático, introdujo dudas acerca de si las operaciones habían sido efectuadas en Trelew o en Buenos Aires.

Esgrime que se soslayaron las conclusiones principales del perito informático, quien sostuvo que los sistemas de <PER> registraban las transacciones como realizadas en el local de Soberanía Nacional de Trelew y que la información contenida en dichos sistemas coincidía y había sido corroborada en su totalidad.

Documento anonimizado por AymurAI

Asimismo, cuestiona que el fallo haya utilizado una consideración técnica genérica del perito —referida a la posibilidad teórica de modificación de bases de datos SQL— para desacreditar los registros de <PER> , pese a que no existió ningún indicio concreto ni prueba de que los datos hubieran sido efectivamente alterados o manipulados.

Por otra parte, esgrime que se omitió valorar la prueba confesional, la cual considera esencial, ya que de la misma surge que la actora reconoció haber perdido su tarjeta, demorado en efectuar la denuncia, incurrido en contradicciones respecto de las fechas y la ajenidad de SEPSA en relación con la seguridad y custodia de los fondos.

Sostiene que tales manifestaciones constituyen prueba legal y vinculante que debió ser considerada al momento de valorar la conducta de la actora y determinar la responsabilidad.

4. c) Errónea valoración de la conducta de la actora al analizar los requisitos de la culpa de la víctima por el hecho del damnificado (Art. 1729 del CCC):

En tercer lugar, se queja de que se haya descartado la relevancia de las inconsistencias existentes en el relato de la actora —relativas al lugar, fechas del extravío, denuncia y conocimiento de la falta de la tarjeta— con fundamento en que el factor dirimente habría sido el control efectuado en el mostrador.

Afirma que, aun hipotéticamente, si se considerara que <PER> no verificó adecuadamente la identidad del extractor, la conducta de la actora constituyó igualmente una de las causas de las extracciones y, por ello, tuvo aptitud para quebrar, al menos parcialmente, el nexo causal. En tal sentido, sostiene que la resolución recurrida yerra al no ponderar dicha conducta ni analizar los presupuestos del art. 1729 del CCyC.

En particular, señala que la pérdida de la tarjeta constituye un hecho ajeno al control de <PER> , que resultó idóneo para producir el daño al posibilitar las extracciones, y que se encuentra acreditado mediante la prueba confesional, la documentación del expediente administrativo y la denuncia bancaria donde la actora reconoció haber extraviado la tarjeta y haber demorado en efectuar la denuncia.

Afirma que, sin embargo, la sentencia le atribuye responsabilidad total a <PER> sin considerar que la propia conducta de la actora contribuyó sustancialmente a la producción del daño. Afirma que el extravío de la tarjeta, sumado a la demora en denunciarlo, evidencia una falta de diligencia relevante y constituye un supuesto de hecho de la víctima con incidencia causal, conforme al art. 1729 del CCyC.

Sostiene, en definitiva, que la conducta de la actora fue manifiestamente negligente y contribuyó de manera sustancial a la realización de las extracciones, por lo que no podía ser completamente desatendida al momento de establecer la responsabilidad, debiendo atribuírsele, cuanto menos, una incidencia causal parcial en el resultado dañoso.

Documento anonimizado por AymurAI

4. d) Sobre la falta de análisis de la responsabilidad del <BANCO_1> en las extracciones. (Art 40 LDC):

En el presente agravio la demandada impugna los fundamentos dados en la sentencia para liberar de responsabilidad al <BANCO_1> .

Esgrime que el deber de seguridad también pesaba sobre el <BANCO_1> , en tanto no solo era titular de la tarjeta, sino que además custodiaba los fondos, autorizó y liberó la operación, administraba el sistema financiero en el que se produjeron las extracciones, recibió la denuncia, bloqueó tardíamente la tarjeta y debía activar los protocolos correspondientes frente al fraude bancario.

Afirma que el Banco constituyó un proveedor fundamental dentro de la cadena de prestación del servicio financiero que permitió la operatoria cuestionada, por lo que su responsabilidad no podía escindirse de la correspondiente al operador del sistema de pagos. Añade que, desde el punto de vista fáctico, quedó acreditada su participación sustancial en las extracciones.

Asimismo, entiende que la Jueza incurrió en error al considerar que el Banco no fue objeto de la pretensión, pues ello no impedía su condena si se acreditaba su responsabilidad por los daños derivados de las extracciones indebidas.

Destaca que la entidad bancaria fue debidamente citada en los términos del art. 97 del CPCC, compareció al proceso, contestó la demanda, ofreció prueba y ejerció plenamente su derecho de defensa.

Sostiene que el art. 97 del CPCC permite condenar al tercero citado, con independencia de quién promovió su citación, cuando este se incorporó al contradictorio y ejerció plenamente su defensa, evitando así la vulneración de las garantías procesales y la necesidad de promover futuras acciones regresivas.

Invoca jurisprudencia en su apoyo y concluye que, aun cuando se considerara configurada una deficiencia en el control de identidad atribuible a <PER> , ello no excluye la responsabilidad concurrente del <BANCO_1> ., por integrar la cadena de prestación del servicio financiero involucrado y haber posibilitado la transacción cuestionada, resultando aplicable el régimen de responsabilidad solidaria previsto por el art. 40 de la Ley 24.240.

4. e) Imposición de costas.

Finalmente, la demandada se queja de la imposición de las costas a su cargo, tanto del proceso principal como las derivadas de la intervención del <BANCO_1> .

Alega que las costas deben imponerse a la actora en atención a la incidencia que su propia conducta tuvo en la producción del hecho dañoso.

Documento anonimizado por AymurAI

Respecto a las correspondientes a la citación del Banco, considera que no existe fundamento para trasladarlas a <PER> , por haber sido su citación razonable, pertinente y desarrollarse activamente durante el proceso.

5) Contestación de agravios por parte de la actora:

La parte actora manifiesta que la sentencia de grado aplicó correctamente el régimen de responsabilidad objetiva previsto por el art. 40 de la LDC y el deber de seguridad reforzado del proveedor, señalando que <PER> no acreditó los controles de identidad realizados en las seis extracciones cuestionadas ni aportó registros que respaldaran su efectiva realización.

Expresa que la ausencia de comprobantes, videograbaciones e identificación de los operadores constituye la falla del servicio atribuida a la demandada, quien se encontraba en mejores condiciones de aportar dicha prueba. Agrega que la pericia informática no permite otorgar valor excluyente a los registros internos de <PER> , por encontrarse bajo su exclusivo control.

En cuanto a su conducta, afirma que la pérdida de la tarjeta y la demora en denunciar las extracciones no interrumpen el nexo causal, pues el daño tuvo como causa adecuada la entrega de dinero a quien no era la titular sin la debida verificación presencial de identidad.

Respecto a la intervención del <BANCO_1> ., esgrime que no corresponde su condena, dado que la pretensión fue dirigida exclusivamente contra <PER> y la citación del Banco como tercero, promovida por esta última, no sustituye la necesaria existencia de una pretensión en su contra.

Finalmente, entiende que las costas, tanto del proceso principal como por la intervención del tercero, deben mantenerse a cargo de <PER> .

6) Contestación de agravios por parte de la demandada:

La demandada solicita, preliminarmente, que el recurso de la actora sea declarado desierto por incumplir las exigencias de los arts. 268 y ss. del CPCC.

En cuanto al monto del daño emergente esgrime que el cuestionamiento es insuficiente, pues la sentencia estableció un mecanismo de actualización y el importe se correspondió con el total de las operaciones involucradas. Afirma que la reparación plena no habilita sumas arbitrarias ni una doble actualización mediante la aplicación simultánea de la TABN y el IPC, por implicar un enriquecimiento sin causa.

Respecto del daño moral, sostiene que no se acreditó una afectación espiritual concreta que exceda las molestias propias del inconveniente económico, destacando la ausencia de prueba psicológica, médica o testimonial específica, conforme lo previsto por el art. 1744 del CCyC.

Documento anonimizado por AymurAI

Finalmente, en relación con el daño punitivo, sostiene que el planteo es dogmático, pues el mero incumplimiento no basta para configurar los presupuestos del art. 52 bis de la LDC, que exige una conducta particularmente grave. Afirma que no se acreditaron dolo, temeridad, conducta lesiva sistemática, aprovechamiento económico, impacto colectivo, reincidencia, grave indiferencia ni resistencia a reparar.

Agrega que, aun cuando existiera algún incumplimiento en materia de seguridad o información, ello no justificaría por sí solo la multa civil, máxime cuando la pérdida de la tarjeta y la demora en denunciar las operaciones habrían contribuido al resultado dañoso.

7) Tratamiento de los agravios.

Por una cuestión de pura lógica, comenzaré primeramente con el análisis conjunto de los tres primeros agravios de la demandada, a través de los cuales cuestiona la atribución de responsabilidad; seguidamente analizaré, por separado, los tres agravios deducidos por la actora referidos a los rubros indemnizatorios; luego trataré el cuarto agravio de la demandada contra el rechazo de la condena al <BANCO_1> . y, finalmente, atenderé el tópico de las costas.

7. a) Responsabilidad de la demandada <PER> .

7. a. 1). Para resolver esta cuestión, cabe reseñar que la señora <PER_1> promovió demanda de daños y perjuicios con fundamento en la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 contra la firma <TEXTO_ANONIMIZAR_1> . —en adelante <PER> — como consecuencia de haber permitido la realización de seis extracciones en diferentes sucursales de esa firma, por un total de $ 170.000, durante los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2020, asentadas en la cuenta bancaria del <BANCO_1> . de titularidad de la actora.

Señaló que aquellas extracciones fueron realizadas en la ciudad de Buenos Aires, y Trelew con dos (2) días de diferencia y de manera alternada, siendo que su parte jamás salió de la ciudad de Trelew en esas fechas y que siempre tuvo en su poder el DNI, el que es necesario para entregar el dinero.

Por dicho motivo sostuvo que la entidad demandada entregó los fondos sin cumplir la normativa que exige la acreditación de identidad, convirtiéndola en responsable objetiva por el perjuicio ocasionado.

<PER> , por su lado, negó los hechos y explicó -en general- la operatoria del servicio de extracciones de dinero en los locales de la Red Pago Fácil. Así, indicó que el usuario, portador de una tarjeta de débito de Red Link o Banelco, presenta la tarjeta y su DNI al cajero, quien verifica la correspondencia de identidad, realiza las validaciones pertinentes y utiliza el dispositivo Pin Pad provisto y homologado por Red Link para concretar la extracción.

Documento anonimizado por AymurAI

Sostuvo que dicho dispositivo cuenta con mecanismos de seguridad destinados a proteger los datos de la transacción y que la aprobación de la operación depende del saldo disponible y de los límites establecidos por la entidad bancaria emisora. Agregó que Red Link provee en línea un código numérico para identificar la operación, la cual queda registrada el mismo día en los movimientos de la cuenta bancaria y que <PER> entrega al usuario un comprobante con un código de seguridad provisto por Red Link.

Enfatizó que su parte cumple un rol meramente secundario y facilitador de la transacción pues no emite las tarjetas, no custodia los fondos -que se encuentran bajo responsabilidad de la entidad bancaria-, ni tiene facultades para ordenar a dicha entidad la entrega del dinero, operación que se efectúa a través de Red Link. Asimismo, afirmó que, ante un eventual fraude, la responsabilidad por el reintegro de los fondos corresponde al <BANCO_1> .

Por ello, sostuvo que fue involucrada indebidamente como responsable de los presuntos daños reclamados por la actora, pese a su mínima intervención en la operatoria y solicitó, en consecuencia, la citación al proceso del <BANCO_1> .

Por otro lado, manifestó que existen inconsistencias y contradicciones en el relato de la actora ante Defensa del Consumidor, en sede policial y en la demanda, respecto de las fechas y circunstancias del extravío de la tarjeta de débito y de la toma de conocimiento de las extracciones.

En particular, indicó que en la demanda la actora afirmó haber advertido la falta de su tarjeta el 30 de diciembre, mientras que en su denuncia inicial ante Defensa del Consumidor manifestó que ello ocurrió el 22 de diciembre, versión que posteriormente modificó al ampliar la denuncia e involucrar a <PER> .

Destacó que las extracciones cuestionadas tuvieron lugar los días 23 y 24 de diciembre y que la actora también sostuvo haber consultado su cuenta mediante homebanking el 22 de diciembre y allí advertir la falta de dinero.

Remarcó que tales contradicciones fueron advertidas por la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Trelew, organismo que dispuso el archivo de las actuaciones al considerar que no se había configurado infracción a la Ley de Defensa del Consumidor, señalando inconsistencias tanto en las fechas como en el relato de los hechos y destacando que, al ampliar la denuncia, la consumidora modificó su versión e incorporó a <PER> <PER>.

Finalmente, sostuvo que las contradicciones señaladas demuestran la falta de consistencia de la demanda y aclaró que las extracciones cuestionadas se realizaron únicamente en la ciudad de Trelew y no en Buenos Aires, lo cual, además, habría sido imposible. Aclaró que las transacciones se hicieron desde dos terminales ubicadas en el <TEXTO_ANONIMIZAR_2> .

Documento anonimizado por AymurAI

Posteriormente, alegó como causal exculpatoria la culpa de la actora, por la circunstancia de haber perdido su tarjeta de débito y no haber realizado la correspondiente denuncia telefónica ni bien constató el extravío.

Invocó la ausencia de prueba sobre falla de controles de identidad y dijo que la afirmación de la actora al respecto se sustenta únicamente en el hecho (no comprobado) de que no perdió su documento de identidad. Dijo que es perfectamente factible considerar que un familiar cercano, o alguien de confianza de la actora, haya utilizado su documento de identidad o que una persona haya presentado un documento de identidad adulterado y que tampoco se puede descartar que la actora haya perdido su documento, haciendo notar que la actora no ofreció prueba para verificar que la copia del DNI acompañada con la demanda se correspondiera con el ejemplar original.

7. a 2).- Efectuada la reseña, destaco que se debate aquí un supuesto de responsabilidad objetiva por cumplimiento defectuoso del servicio prestado por la firma demandada, denominada comercialmente como “Pago Fácil”, quien actúa como prestador de una infraestructura de cobranza y facilitador de determinadas operaciones, en el caso, operación de retiro de efectivo en un punto de atención no bancario.

De tal modo, son aplicables no sólo las normas del Código Civil y Comercial de la Nación, sino también toda la normativa de defensa del consumidor a la luz de lo previsto por el art. 42 de la Constitución Nacional; art. 33 de la Constitución Provincial y ley 24.240 y sus modificatorias.

En tal sentido, el Superior Tribunal de nuestra Provincia sostuvo: "...*el Derecho al Consumidor atraviesa horizontalmente el ordenamiento jurídico, proyectándose su aplicación desde la relación de consumo, de base fáctica, a través de la cual se identifica la situación de vulnerabilidad estructural que es objeto de protección por el mismo orden público, sin distinción entre proveedores según sean permanentes u ocasionales, personas públicas o privadas, nacionales o provinciales. Asimismo, la activación del estatuto de defensa del consumidor mediante la detección de la relación de consumo, eleva el umbral protectorio y califica la relación jurídica en su misma naturaleza, abstrayéndola de las categorías públicas o privadas en que se inserten las regulaciones a que estén sometidos proveedores y órganos de control. Ya no se trata de relaciones civiles, comerciales o administrativas, sino de relaciones de consumo. Dicho estatuto se estructura desde su vértice en el art. 42 de la Constitución Nacional, organizando su reglamentación a partir de la Ley 24.240 hacia sus reglamentaciones particulares y normas modificatorias y complementarias, lo que no implica desconocer que otras normas del ordenamiento contengan derechos a favor del usuario o consumidor, aunque formando parte de otros sistemas normativos. La Ley de Defensa del Consumidor, a su vez, diseña un sistema de controles adecuado a la tutela de la relación de consumo, en su*

Documento anonimizado por AymurAI

individualidad así como en su proyección o incidencia colectiva" (STJCh, SI N° 20/SCA/2010).

Explican Sebastián Picasso y Luis J. Sáenz, que: "*Entre muchas otras consecuencias, el advenimiento del derecho del consumo condujo en la Argentina a un replanteo completo de la obligación de seguridad tal como era concebida clásicamente. Merced a la nueva normativa constitucional y legal que protege a los consumidores, aquel especial deber de protección aparece ahora expresamente previsto por la ley (con lo que no puede decirse ya al menos, en el ámbito del derecho del consumo - que se trata de una obligación "tácita") para todas las relaciones de consumo lo que da por tierra con la discusión acerca de en qué contratos existiría ese especial deber calificado y en cuáles no). Esta última característica implica también que la obligación de seguridad ha exorbitado el ámbito estricto de los contratos, para abarcar también aspectos precontractuales y para-contractuales. Finalmente, es claro que se trata de una obligación de resultado en todos los casos, lo que termina con la discusión atinente a si existen o no obligaciones de seguridad de medios.*

(…) la obligación de seguridad ha dejado de ser tácita en el ámbito del derecho del consumo resulta con toda nitidez tanto del art. 42 de la Constitución Nacional como del art. 5 de la Ley de Defensa del Consumidor. El texto constitucional establece, en lo que aquí interesa, que los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, "a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos". La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha interpretado, en numerosos precedentes, que esto implica consagrar una verdadera obligación constitucional de seguridad en cabeza de los proveedores de bienes y servicios (Fallos 329:4944; 330:563; 331:819, 333:203).

(…) *La ley 24.240 no es una norma facultativa a la que los jueces son libres de acudir o no según su criterio, sino una ley de orden público (según lo dispone su art. 65) que debe ser aplicada en todo el ámbito de su vigencia y que -según resulta de los arts. 7 de la mencionada ley y 963, 1094 y 1709 del CCC- desplaza lo que pueda considerarse previsto por el derecho común en tales supuestos (a menos que la solución establecida por este último sea más favorable al consumidor, lo que obviamente no sucede en el supuesto en análisis)".* (Autores citados, en "Tratado de Derecho de Daños". T. II; Ed. Thomson Reuters-La ley, Buenos Aires, 2019, págs. 411 y 412).

Específicamente el art. 40 de la LDC, que regula los supuestos de daños sufridos por el usuario o consumidor por el riesgo o vicio de la cosa o de la prestación de servicios, dispone que responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio, los que sólo podrán liberarse, total o parcialmente, si demuestran que la causa del daño le ha sido ajena (confr. mi voto en SDC 22/2023).

Documento anonimizado por AymurAI

Por su lado, el art. 40 bis de la LDS regula el daño directo definiéndolo como todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Asimismo, como señalé en mi voto en SDC 9/2026 de esta Sala, el microsistema de responsabilidad objetiva que surge del art. 40 de la LDC estatuye que le correspondía al proveedor demostrar la existencia de una causa ajena apta para exonerarlo de responsabilidad.

Cabe recordar que tal exigencia se encuentra justificada por su carácter profesional y por la posición de vulnerabilidad técnica del consumidor, a quien no puede imponérsele la carga de acreditar circunstancias propias del ámbito de conocimiento del proveedor. En consecuencia, si la demandada no logró demostrar una causa ajena con entidad suficiente para interrumpir el nexo causal, debe responder por las consecuencias dañosas derivadas de la deficiente prestación del servicio, garantizando al consumidor la reparación plena del perjuicio sufrido.

Tal como puse de resalto en la SDC 31/2024 de la Sala A, el deber de garantía o seguridad de la indemnidad de los consumidores configura una obligación de resultado, que impone al empresario una responsabilidad objetiva, la cual sólo puede excusarse por la prueba de la causa ajena (art. 40 LDC). De tal manera, la sola existencia de un daño sufrido en el ámbito de la relación de consumo, alcanza para tener por configurado su incumplimiento. Por ello, la parte demandada, para liberarse de responsabilidad debe, pues, acreditar que el daño se produjo por una causa ajena.

7. a. 3). Establecidas las antedichas consideraciones jurídicas que enmarcan el caso y tras analizar el material probatorio producido en esta sede, adelanto que propiciaré al Acuerdo confirmar la responsabilidad atribuida a <PER>, con sustento en el incumplimiento del deber de seguridad (art. 5, 40 LDC y 42 CN, entre otros).

Conforme lo explicó la propia demandada, la operatoria en extracciones de dinero funciona de la siguiente manera: 1) el cliente concurre a un local Pago Fácil habilitado para realizar extracciones y solicita retirar dinero de la cuenta asociada a su tarjeta de débito —en el caso, <BANCO_1> .—; 2) presenta la tarjeta de débito y su documento nacional de identidad; 3) el operador del local realiza las verificaciones requeridas para la operación; 4) la operación se procesa electrónicamente a través de la infraestructura de la red correspondiente —Red Link, en el caso —; 5) la entidad bancaria emisora de la tarjeta interviene en la autorización de la operación, verificando, entre otras cuestiones, la disponibilidad de fondos y los límites de extracción; y 6) si la operación es autorizada, el local entrega físicamente el efectivo al cliente y se genera el correspondiente comprobante.

Documento anonimizado por AymurAI

Asimismo, la demandada explicó que en la operatoria de extracciones de dinero en operatoria presencial:"… *el cajero no realiza una tarea investigativa, sino que se limita a verificar que exista identidad entre el nombre del titular de la tarjeta y el DNI*" (punto V. i. Antecedentes del ID 1100578).

A su turno, conforme lo explicó el <BANCO_1> en su escrito de presentación (pág 10 en adelante) todas estas medidas se encuentran destinadas a garantizar la seguridad de las operaciones bancarias realizadas a través de los canales electrónicos. Agregó que las extracciones realizadas fueron posibles toda vez que quien las efectuó debió contar con la tarjeta y también con el DNI, "*De lo contrario V.S será PAGO FACIL quien deba brindar las explicaciones correspondientes y, eventualmente, responder ante el daño ocasionado a la actora"*.

Es decir, quedó perfectamente en claro que para realizar la operatoria de extracción de manera presencial se requiere tarjeta y DNI del titular de la misma y por ello no se explica, como también expresó el Banco, que se realicen extracciones el mismo día en la ciudad de Buenos Aires y Trelew, lo que lleva a la conclusión de que necesariamente al menos una de las extracciones fue realizada sin respetar el procedimiento descripto.

Corresponde señalar que, si bien no existe prueba directa que permita establecer de manera inmediata que el personal de la demandada omitió requerir el documento nacional de identidad, ello no impide tener por acreditada tal circunstancia mediante la valoración conjunta de los indicios incorporados al proceso, de conformidad con las reglas de la sana crítica y las particulares exigencias probatorias que rigen en las relaciones de consumo.

En efecto, la prueba de que un control no fue realizado presenta, por su propia naturaleza, dificultades para quien afirma haber sufrido las consecuencias de esa omisión. La consumidora no participó de la operatoria cuestionada ni se encontraba en condiciones de registrar las verificaciones que el personal de la empresa hubiera realizado al momento de concretarse las extracciones. Exigirle que demostrara directamente un hecho negativo —esto es, que no se requirió la exhibición del DNI— importaría imponerle una carga probatoria de muy difícil satisfacción, respecto de una circunstancia cuyo registro, comprobación y documentación se encontraban primordialmente dentro de la esfera de organización y disponibilidad de la prestadora del servicio.

Esta particular asimetría probatoria encuentra respuesta normativa en el art. 53, tercer párrafo, de la Ley 24.240, que impone a los proveedores el deber de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del servicio, y de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida. La disposición no establece una exención general de la carga probatoria del consumidor, pero sí exige que esta sea distribuida y valorada atendiendo a la

Documento anonimizado por AymurAI

disponibilidad real de los medios de prueba y a la posición en que cada litigante se encontraba para esclarecer los hechos.

Desde esa perspectiva, la actora aportó elementos suficientes para sustentar una hipótesis fáctica concreta y verosímil: denunció el extravío de su tarjeta de débito, manifestó haber conservado siempre en su poder su documento nacional de identidad y acompañó copia de este último con la demanda. Tales circunstancias, apreciadas en conjunto, proporcionan un marco indiciario que torna razonable su afirmación de que las extracciones fueron efectuadas por un tercero que utilizó la tarjeta extraviada o robada sin contar con el DNI de su titular.

Naturalmente, la sola circunstancia de que la consumidora conservara su documento no demuestra, por sí misma, que este no hubiera podido ser utilizado por otra persona mediante alguna modalidad que no surge acreditada en autos. Sin embargo, tampoco corresponde analizar ese dato de manera aislada, sino relacionarlo con la conducta procesal de la demandada y, en particular, con la ausencia de elementos que permitieran verificar cómo se desarrollaron concretamente las operaciones.

En este punto adquiere especial relevancia que la empresa no haya afirmado de manera circunstanciada que, en las operaciones cuestionadas, el personal interviniente efectivamente requirió y verificó el DNI de quien presentó la tarjeta. Su defensa se concentró, antes bien, en sostener que la actora no había probado la falla de los controles y en enunciar distintas hipótesis acerca de cómo podría haberse utilizado el documento de identidad.

Si la demandada pretendía sostener que el procedimiento de identificación había sido cumplido, se encontraba en una posición sustancialmente más favorable para aportar elementos que permitieran corroborarlo. Podía, según la disponibilidad y conservación de sus registros, acompañar las videograbaciones correspondientes al día de los hechos, individualizar a los operadores que intervinieron en las transacciones y ofrecer sus testimonios, así como aportar los registros operativos o protocolos pertinentes para esclarecer qué controles se efectuaron en esas circunstancias. No obstante, no acompañó las filmaciones, no individualizó al personal interviniente ni ofreció su declaración testimonial, y tampoco produjo otros elementos concretos que permitieran reconstruir la operatoria y acreditar la verificación de identidad que, según su postura defensiva, debía descartarse como omitida.

En este contexto, el argumento según el cual la actora no produjo una sola prueba que demostrara la falla de los controles invierte indebidamente el sentido de la regla probatoria aplicable. La cuestión no consiste en relevar a la consumidora de toda actividad probatoria, sino en evitar que la proveedora se beneficie de la falta de elementos cuya obtención o producción se encontraba primordialmente bajo su ámbito de actuación.

Documento anonimizado por AymurAI

El art. 53 de la Ley 24.240 impone una conducta procesal activa, incompatible con una estrategia defensiva que se limite a exigir a la contraparte la demostración exhaustiva de la deficiencia del servicio, mientras se omite aportar los elementos disponibles para esclarecer cómo fue prestado.

Tampoco resulta suficiente la mera invocación de hipótesis alternativas, como la eventual intervención de un familiar o de una persona de confianza de la actora, la adulteración o pérdida del DNI. Para que tales posibilidades puedan incidir decisivamente en la reconstrucción de los hechos, deben contar con algún sustento objetivo que permita considerar las explicaciones concretas del suceso. En ausencia de ese respaldo, permanecen en el terreno de la conjetura y no poseen entidad suficiente para neutralizar los indicios que surgen de la prueba producida y de la conducta procesal de la demandada.

Aun si se admitiera, a título de hipótesis, que un tercero hubiera podido acceder al DNI de la consumidora, ello tampoco demostraría que la empresa lo hubiera requerido efectivamente al momento de autorizar las extracciones. Se trata de cuestiones diferentes: una se refiere a la eventual disponibilidad del documento por parte de terceros; la otra, al cumplimiento del procedimiento de identificación por el prestador. La primera posibilidad no acredita el segundo extremo ni releva a la demandada de demostrar, mediante los elementos a su alcance, que adoptó los recaudos de seguridad correspondientes.

Así, la conclusión que se propicia no deriva de una inversión automática de la carga de la prueba ni de considerar que toda ausencia de colaboración determina necesariamente la veracidad de los hechos alegados por el consumidor. Surge, por el contrario, de la convergencia de circunstancias objetivas: la denuncia del extravío de la tarjeta; la afirmación de la actora de que conservó su DNI; la incorporación de una copia de ese documento; la falta de una explicación circunstanciada por parte de la demandada acerca de los controles concretamente realizados; la ausencia de registros audiovisuales y de testimonios del personal interviniente, sin que se hayan aportado elementos alternativos que permitan reconstruir las operaciones y la invocación de hipótesis meramente eventuales, carentes de respaldo probatorio.

La valoración conjunta de esos elementos, conforme a las reglas de la sana crítica, permite construir una inferencia razonable acerca de la falta de verificación de identidad. A ello se añade que la demandada, pese a encontrarse en mejores condiciones para esclarecer el procedimiento seguido en las operaciones cuestionadas, no satisfizo adecuadamente el deber de colaboración que le impone el art. 53 de la Ley 24.240. Esa conducta procesal no constituye prueba autónoma y concluyente de la omisión, pero sí una pauta relevante que, integrada con los restantes indicios, robustece la hipótesis de la actora.

Documento anonimizado por AymurAI

En consecuencia, considero suficientemente acreditado que la demandada permitió la realización de las extracciones cuestionadas sin verificar adecuadamente la identidad de quien utilizó la tarjeta de débito, conclusión que encuentra sustento tanto en la prueba indiciaria reunida como en la insuficiente colaboración probatoria de la prestadora.

Esta omisión permite tener por configurada una deficiencia en la prestación del servicio, cuya relevancia causal y consecuencias jurídicas corresponde examinar a la luz del deber de seguridad que rige en las relaciones de consumo.

Lo anterior en modo alguno resulta modificado por las aludidas inconsistencias en el relato actoral relativas a las fechas en que se percató de la pérdida de su tarjeta de débito, de las extracciones en su cuenta bancaria y el momento en que realizó la denuncia.

En primer lugar, las aludidas inconsistencias fueron, a mi criterio, aclaradas por la accionante en la audiencia confesional, oportunidad en la que reconoció que, al indicar que había advertido el extravío de su tarjeta el día 22 de diciembre, incurrió en un error, pues esa fue, en realidad, la última oportunidad en que la utilizó. Explicó además que recién el día 30 de diciembre advirtió que la tarjeta le faltaba y, a raíz de ello, constató que no disponía de fondos en su cuenta bancaria.

A todo evento, aún cuando se considerara que la actora tomó real y cabal conocimiento del extravío de su tarjeta de débito con anterioridad y que se demoró en hacer la denuncia, esa circunstancia ninguna incidencia puede tener para eximir total o parcialmente de responsabilidad a la demandada, ya que igualmente, en todas las condiciones, debió haber cumplido con su obligación de verificar –con el respectivo DNI- la identidad de la persona que portaba la tarjeta de débito.

Poco agrega a la solución el cuestionamiento formulado respecto de la valoración de la prueba pericial informática, en particular aquella vinculada con el sistema de información de <PER> y con el lugar en que se habrían efectuado las extracciones los días 22, 23 y 24 de diciembre de 2020.

Es que si bien los sistemas de <PER> reflejan que las transacciones fueron realizadas en esta ciudad, de la pericia informática resultó que ello pudo haber sido modificado o manipulado por cualquier usuario del sistema, por lo cual no es posible aseverar que las extracciones hayan sido efectivamente realizadas en Trelew.

De todos modos, la accionante mencionó en su demanda que las extracciones se realizaron tanto en Trelew como en CABA porque esa fue la información que obtuvo del Banco en el expediente tramitado ante Defensa del Consumidor, por lo que poco agrega a la valoración de la conducta de la víctima si efectivamente todas las extracciones se efectuaron en Trelew, como lo informa <PER> .

Por todo ello, considero que la demandada no logró acreditar la existencia de una causa ajena susceptible de excluir, total o parcialmente, la responsabilidad que le corresponde

Documento anonimizado por AymurAI

por los daños ocasionados como consecuencia de las extracciones efectuadas sin su consentimiento, cuyos fondos fueron entregados a una persona que no era su titular.

La verificación de la identidad de quien realizaba la operación constituía, conforme se ha señalado, una obligación que se encontraba a exclusivo cargo de la demandada.

En particular, cuando se trata de operaciones que posibilitan la disposición inmediata de dinero depositado en una cuenta bancaria, la comprobación de la identidad del requirente mediante la exhibición del documento nacional de identidad constituye un recaudo mínimo de seguridad, razonablemente exigible a un prestador profesional.

La omisión de ese control configura, entonces, un defecto en la prestación del servicio, en los términos del art. 5 de la Ley 24.240, pues el servicio puesto a disposición del consumidor no ofreció la seguridad que legítimamente cabía esperar, de acuerdo con su naturaleza y las circunstancias de su utilización. Asimismo, compromete la responsabilidad de la demandada conforme al art. 40 de ese cuerpo normativo, en tanto el daño se produjo con ocasión de la prestación del servicio, sin que se advierta la configuración de una causa ajena con entidad suficiente para interrumpir el nexo causal.

Cabe recordar que el régimen protectorio del consumidor no exige que el proveedor garantice la absoluta inmunidad del servicio frente a cualquier contingencia, pero sí que organice su prestación de manera tal que los riesgos previsibles derivados de su actividad no sean trasladados injustificadamente al usuario. La profesionalidad de la empresa, su posición técnica y organizativa y la posibilidad de implementar mecanismos sencillos de verificación de identidad justifican una exigencia de diligencia acorde con la naturaleza del servicio que comercializa.

En consecuencia, acreditado que la demandada permitió efectuar extracciones de fondos mediante la presentación de una tarjeta de débito sin requerir ni verificar la identidad de quien la utilizaba, corresponde concluir que incurrió en un incumplimiento de su deber de seguridad y que dicha omisión tuvo aptitud causal para posibilitar el perjuicio sufrido por la consumidora.

Por ello, corresponde atribuirle responsabilidad por las consecuencias dañosas derivadas de la defectuosa prestación del servicio, en los términos de los arts. 5, 40 y concordantes de la Ley 24.240 y de los arts. 1094, 1095, 1709, 1722, 1723 y 1734 del CCyC).

En un fallo de aristas similares a las presentes, en el cual se imputó responsabilidad por falta de verificación de la identidad personal en extracciones presenciales, se dijo que: “*Es procedente revocar la sentencia de primera instancia y condenar al banco demandado a restituir las sumas de dinero que fueron detraídas por un tercero de la caja de ahorros de la actora pues está acreditado que fueron practicadas por ventanilla, mediante el uso de una tarjeta de débito y clave y sin que la entidad demandada hubiera exigido*

Documento anonimizado por AymurAI

identificación personal alguna a quien las realizó, siendo que de haberlo hecho, los retiros no hubieran podido ser practicados. El banco demandado es responsable ante el daño sufrido por un cliente con motivo de la extracción de su caja de ahorros de sumas de dinero efectuadas por un tercero por ventanilla, ya que en tales circunstancias intervino un empleado que entregó los fondos sin requerir que la persona que los retiraba se identificara, por lo cual el sistema implementado, que consistía en exigir sólo la tarjeta de débito y la clave, se mostró ineficaz." (CNCom., Sala C, "Haberle Mónica Cristina c/ Banco Ciudad de Buenos Aires s/ ordinario", 24/05/2016, MJ-JU-M-99718-AR | MJJ99718).

En virtud de lo hasta aquí expuesto, propongo al Acuerdo confirmar la responsabilidad atribuida a <PER> por las extracciones de dinero objetadas en autos que fueron efectuadas en forma presencial en sus puntos de atención, en tanto no acreditó haber efectuado el chequeo de identidad (confrontación DNI-tarjeta) que imponía la operatoria.

7. b) Insuficiencia del monto indemnizatorio y falta de actualización.

A través de su primer agravio, la actora cuestiona que se haya ordenado el reintegro de la suma de $ 134.000 a valor nominal, sin contemplar el "valor actual" del dinero ni el perjuicio derivado de la indisponibilidad prolongada de fondos.

Sostiene que ello vulnera el principio de reparación plena consagrado en el art. 1740 del CCyC y requiere la aplicación de un mecanismo de actualización o interés compuesto (tasa activa del BNA más IPC).

Corresponde primeramente precisar que la accionante promovió demanda el 14/11/2022 reclamando por la devolución de las sumas extraídas por un total de $ 170.000 - además de los rubros indemnizatorios-, peticionando únicamente que se adicionen intereses y costas (CRU 00610700000043924-2). No reclamó en dicha oportunidad -ni posteriormente- que se establezca algún mecanismo de actualización o interés compuesto ni que el dinero extraído se devuelva a "valor actual".

La Magistrada de primera instancia reconoció la devolución de las sumas por un total de $ 134.000 en concepto de daño emergente, sobre la cual dispuso adicionar intereses según tasa activa del <BANCO_1> . para operaciones generales vencidas.

De tal modo, la decisión se ajustó a lo peticionado. Pretender ahora cuestionar en esta instancia el criterio seguido por la sentenciante, cuando el mismo coincide con la modalidad de cuantificación propuesta por la propia actora, implica introducir una variación extemporánea de la pretensión que no puede ser atendida sin quebrantar la congruencia procesal.

Además, cabe precisar que desde el origen la pretensión en cuestión se esgrimió como una obligación dineraria, mediante un monto expresamente cuantificado por la propia demandante y no como una obligación de valor a ser fijado en un momento ulterior.

Documento anonimizado por AymurAI

La distinción no es menor ya que las obligaciones o deudas de valor se diferencian de las obligaciones de dinero en que, siendo ambas obligaciones de dar, en las primeras se debe entregar un “valor” determinado (un bien, una utilidad, una ventaja, una ganancia o beneficio cierto), que se paga en dinero al momento de cancelarla, previa determinación —cuantificable en dinero— de tal valor; mientras que en las segundas se debe cabalmente una suma de dinero que está cuantificada desde su constitución (conf. Pizarro-Vallespinos, en “Tratado de las Obligaciones”, Ed. RubinzalCulzoni, año 2017, T. I, pág. 429/430, punto 511, & 134 y pág. 459 y s.s., punto 535, & 143; ídem, Kemelmajer de Carlucci, Aída, “Deudas pecuniarias y de valor: hacia una jurisprudencia de valoraciones”, J.A. 1976-IV, 276; Bustamante Alsina, Jorge “Deudas de dinero y deudas de valor. Alcance de la distinción y posibilidades de suprimirla”, AR/DOC/3432/2009).

De esta manera, la actora no formuló una pretensión indemnizatoria abierta a posterior estimación judicial según parámetros actuales de valor, sino que identificó desde el inicio una suma concreta como extraída indebidamente y cuyo reintegro peticionó.

En este contexto, reconfigurar judicialmente el objeto de la obligación reclamada y reconducirla —sin petición expresa— hacia una obligación de valor para luego actualizarla según índices actuales, vulnera no sólo el principio dispositivo, sino que importa una alteración sustancial de la pretensión articulada, con afectación al derecho de defensa en juicio. Tal como se explicó, la diferencia entre una deuda de valor y una de dinero no es meramente formal: el régimen aplicable a una y otra difiere sustancialmente (conf. CAT, Sala 2 en SDC 8/2026; Ossola, Federico, en “Código Civil y Comercial de la Nación, Comentado”, Ed. Rubinzal Culzoni, 2015, T. V, pág. 154 y ss.).

En definitiva, se reclamó por una obligación dineraria y no de valor y tampoco se peticionó adicionar índice de actualización o interés compuesto alguno.

Por ello, en modo alguno lo decidido vulnera el principio de reparación plena (art. 1740 del CCyC) en tanto es dable precisar que dicho principio solo rige respecto de lo pretendido en la demanda y que resulte procedente (conf. Zavala de González, Matilde - González Zavala, Rodolfo, “La Responsabilidad civil en el nuevo Código”. T. III, 1ra. ed., Córdoba, Alveroni Ediciones, 2018, pág. 161, y sus citas).

Por las razones expuestas, propicio al Acuerdo el rechazo de este agravio.

7.c) Rechazo del daño moral.

Adelanto que propondré confirmar el rechazo del daño extrapatrimonial pues, como enseña Pizzarro, no cualquier molestia o fastidio que dimana del incumplimiento del servicio reviste aptitud para configurarlo. Deben ponderarse seriamente la existencia, índole y entidad de los intereses no patrimoniales conculcados por el incumplimiento y su repercusión en la subjetividad del damnificado, en función de la naturaleza del negocio,

Documento anonimizado por AymurAI

de su causa fin y de las circunstancias particulares del caso (PIZARRO, Ramón Daniel, 2004. Daño Moral. Buenos Aires: Hammurabi, pág. 176).

Por otra parte, quien invoca el daño moral debe alegar y probar los hechos que determinaron su existencia, toda vez que el mero incumplimiento no basta para admitir su procedencia (CAT, Sala A en SDC N° 8/2023, SDC N° 19/2024 y SDC N° 20/2024 con cita a: Cámara de Apelaciones de Puerto Madryn, SDC N° 2/2016, con cita de CNCiv., Sala D, 10/10/06, Impuestos 2007-5 (marzo), página 524).

Atento lo expuesto considero, al igual que la Magistrada de primera instancia, que la actora no presentó pruebas que demuestren, de manera convincente, el sufrimiento emocional y psicológico, así como su conexión directa con la conducta de la demandada. En este caso, la actora no proporcionó pruebas objetivas o testimonios que respalden sus alegaciones sobre su frustración, detrimento espiritual y psicológico.

Por ello, propongo al acuerdo confirmar este punto de la sentencia.

7. d) Rechazo del daño punitivo.

Para resolver este agravio, cabe rememorar que el artículo 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, modificado por la ley 26.361, introdujo en nuestro ordenamiento jurídico la figura del "daño punitivo". Según esta norma, "*al proveedor que 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...*". Esta figura se define doctrinariamente como las 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 (Pizarro, Ramón D., 2004. Daño Moral. Buenos Aires: Ed. Hammurabi, pág. 524).

En cuanto a la procedencia del daño punitivo esta Cámara de Apelaciones ha resuelto que "*los jueces han de ser prudentes al analizar su procedencia, y en la necesidad de hallar una conducta del infractor que sea realmente grave y despreocupada de los derechos ajenos, ello pese a que dicha exigencia subjetiva no se encuentre expresamente presente en el texto del art. 52 bis de la LDC; que un mero incumplimiento entonces no autorizará su aplicación, que la imposición del daño punitivo debe ser restrictiva y finalmente, que para su aplicación el juez debe atender más al autor del daño que a la víctima y considerar, entre otras circunstancias, la situación patrimonial del infractor, su participación en el mercado, las repercusiones del hecho, como así también la posible existencia de otras sanciones penales o administrativas, etc. Un texto en tal sentido tenía el art. 1714 del proyecto de unificación del Código Civil y Comercial del año 2012,*

Documento anonimizado por AymurAI

aunque finalmente no fue incluido al sancionarse el nuevo Código" (CAT, Sala A, SDC 18/2019).

Así, se ha establecido que el mero incumplimiento normativo no es suficiente para la aplicación de la multa civil, propiciando una interpretación sistemática del texto legal. La configuración del daño punitivo requiere un elemento subjetivo agravado en la conducta del proveedor de bienes o servicios, como culpa grave o dolo, negligencia grosera, actitud temeraria o notorio menosprecio por los derechos ajenos, así como un elemento objetivo consistente en el daño que por su gravedad, trascendencia social o repercusión institucional demanda la imposición de una sanción ejemplar (conf. CNCom., sala A, "Emacny SA s/ ordinario" S. 09/11/2010; ídemsala F, "R. S. A. c. Compañía <BANCO_2> ", S. 10/05/2012, Cita Online: AR/JUR/15752/2012 y "Murana c. <ANONIMIZAR_3> ", S. 05/06/2012, Cita Online: AP/JUR/2209/2012; ídem, sala D, "E. N. c. <TEXTO> ", 28/06/2012; ídem, Sala C, "P. G. M. c. <TEXTO_ANONIMIZAR> ", S. 11/07/2013, Cita Online: AR/JUR/49971/2013; CNCiv., Sala H, "San Miguel c. <ANONIMIZAR> ", S. 10/12/2012, Cita Online: AR/JUR/74009/2012, entre otros - AR/JUR/15752/2012).

Respecto de este rubro, señalé en las SDC N° 22/2020, SDC N° 8/2023, SDC N° 20/2024 y SDC 26/2024 de la Sala A, que su procedencia está directamente vinculada con la gravedad de la conducta del empresario o proveedor, calificada por dolo o culpa grave. Por lo tanto, resulta improcedente si no se percibe una conducta grave y maliciosa.

Sentado todo lo anterior, y después de haber efectuado un análisis de las presentes actuaciones y de su antecedente ante la Oficina de Defensa del Consumidor, no advierto en la conducta de la demandada elementos que justifiquen la aplicación de la multa civil.

En realidad, y pese a que su omisión de control es la que derivó en la extracción indebida de dinero de la caja de ahorros de la actora, no hay elementos que permitan determinar que dicha omisión fue llevada a cabo con dolo o culpa grave.

Por otro lado, no puede ser computado como antecedente en contra la denuncia ante la ODC ya que en dicha sede se dispuso el archivo de las actuaciones con fundamento en: i) las inconsistencias del relato sobre las fechas y el modo en que tomó debido conocimiento de la sustracción de los fondos de su cuenta bancaria y ii) la posible comisión de un delito de estafa por haberse realizado extracciones en un mismo día, y con diferencia de unos minutos en sucursales distintas de la empresa demandada.

Todas estas circunstancias impiden tener por acreditados los presupuestos que justifiquen la procedencia de esta excepcional figura.

Por lo expuesto propongo confirmar el rechazo del daño punitivo.

7. e) Falta de análisis de responsabilidad del <BANCO_1> en las extracciones. Imposición de las costas de su intervención.

Documento anonimizado por AymurAI

Tampoco ha de prosperar el presente agravio.

Como expliqué en mis votos en la SDC 8/2024 y en la SDL 14/2025 de la Sala A de esta CAT, la cuestión del alcance de la sentencia al tercero citado ha dado lugar a numerosos conceptos doctrinarios y jurisprudenciales, incluyendo el dictado de varios fallos plenarios. Existe, en principio, una posición restringida, que propicia la inejecutabilidad de la sentencia al tercero, y una amplia, que considera la posibilidad de extensión de la condena al tercero, fundada básicamente, en evitar un dispendio jurisdiccional y en que el legislador no previó que la citación tenga como objeto evitar la acción regresiva.

Así, por la posición restringida, se puede citar a la CNFed. Cont. Adm., en pleno,30/11/77, “Gas del Estado c. <TEXTO_7> ”, LL, 1978-A393; CNEsp. Civ. y Com., en pleno, 17/11/88, “ <PER_4> . c. <PER_5> y/o propietario”, ED, 131-567, y C.N Civ., en pleno, 4/3/94, “Balebona, Manuel c. Storzzi, Daniel” LL., 1992-B-264” y, por la amplia, la postura de la CSJN en “Gandolfi de Vanetta, Mercedes c. Dirección Nacional de Vialidad”, del 16/4/98, LL, 1985-A-394.

Ahora bien, a mi criterio, en definitiva, debe distinguirse la solución si la citación fue pedida por el actor o por el demandado y, en este último caso, atender a las concretas circunstancias de la causa, en especial, al alcance que se le dio a la citación y a la actitud procesal adoptada por las partes, cuidando especialmente que no se viole la congruencia en el alcance subjetivo de la sentencia.

Ello así ya que, como regla, no se puede obligar a la parte actora a dirigir su demanda contra quien no pretende, sin perjuicio que, dicha parte, a raíz de la petición formulada por la otra, amplíe su demanda si es de su interés a fin de solicitar la condena del citado tercero (conforme CNCiv, sala D, 21/12/76, La Ley 1977B, 367; CNCiv, sala F, 24/03/92, “Hilzerman, Héctor y Otro c/ Sampaulesi, Eduardo H- y Otro S/ Reivindicación”, citado en KIELMANOVICH, Jorge L. ,“Código Procesal Civil y Comercial de la Nación”, elDial.libros, edición 2022, Tomo I, página 412).

En los casos en que la citación la pide el demandado y la parte actora no amplía la demanda –como ocurre aquí-, la intervención coactiva del tercero no puede tener otro alcance que no sea evitar que en un futuro proceso, entre el tercero y la parte citante, se pueda argüir la excepción de negligente defensa.

De esta manera, la regla del artículo 97 del CPCC, último párrafo, según la cual la sentencia lo afecta como a los litigantes principales, no significa que pueda recaer condena sobre el citado, sino que, en caso de pronunciamiento condenatorio, éste constituye un antecedente favorable a la fundabilidad del regreso que se interponga frente al citado; pero el fallo no puede ejecutarse contra éste (conforme STJ, SD N° 34/2000).

Documento anonimizado por AymurAI

Conforme a lo expuesto, en este caso, teniendo en consideración los términos en que fue formulada la petición de citación de tercero al proceso efectuada por la demandada <PER> y que la accionante no manifestó ningún interés en traer al proceso al <BANCO_1>., dirigiendo su acción exclusivamente contra <PER> , corresponde rechazar la solicitud de extender solidariamente la condena a la mencionada entidad bancaria.

Por idénticas razones también corresponde confirmar la imposición de las costas generadas por la intervención del <BANCO_1> a la demandada requirente.

7. f) Imposición de las costas.

Resta analizar la primera porción del quinto agravio de la accionada, mediante la cual cuestiona la imposición de las costas de primera instancia a su exclusivo cargo, argumentando que debió considerarse la incidencia de la conducta de la actora en la producción del hecho dañoso, conforme lo desarrollado en su agravio.

Siendo este el único fundamento, corresponde que sea desestimado siguiendo la misma suerte que el agravio principal al cual se halla supeditado.

8) Conclusión:

Por los fundamentos dados, propicio al Acuerdo se confirme la sentencia apelada en todo lo que resultó materia de agravios.

En cuanto a las costas de esta alzada, atendiendo a que se rechazan los recursos deducidos por ambas partes, estimo justo y razonable imponerlas por su orden (conf. art. 69, segundo párrafo, del CPCC) hallándose exenta la actora de abonar las establecidas a su cargo (art. 11 de la Ley VII-22).

Respecto a los honorarios por las tareas ante esta sede, atendiendo a la extensión, calidad y resultado de las tareas realizadas en esta instancia, propongo regular los honorarios del letrado apoderado de la demandada, Dr. <PER_7> , en el 3,75% incluyendo el plus procuratorio y calculado sobre el monto del proceso y con más el IVA de corresponder (artículos 5, 6, 7, 8, 9, 13, 18 y 46 de la Ley XIII N° 4). Sin regular honorarios a la representación letrada de la parte actora, en atención a la eximición dispuesta.

Termino mi intervención, entonces, pronunciándome en la presente cuestión POR LA AFIRMATIVA.

I. A LA PRIMERA CUESTIÓN, el Dr. Marcelo Fernando Peral dijo:

1. El pronunciamiento apelado, los agravios expresados por la parte actora y por la demandada, así como sus respectivas contestaciones, se encuentran debidamente reseñados por la Dra. Cordón Ferrando en los puntos 1), 2), 3), 4), 5) y 6) de su voto, a los que me remito para evitar para innecesarias reiteraciones (conf. art. 2 ley V N° 203).

2. En cuanto a la solución del caso, conforme lo establecido en el artículo 3 de ley V N° 203, dejo constancia que comparto y coincido totalmente con las consideraciones

Documento anonimizado por AymurAI

formuladas respectos de los hechos y del derecho y con las conclusiones expresadas en el considerando 7 (apartados 7. a, 7. b, 7. c, 7. d, 7. e. y 7. f.) del voto emitido por la Dra. Cordón Ferrando y asimismo coincido con la solución que propone en el considerando 8.

En virtud de dicha coincidencia, seguidamente me limitaré a efectuar algunas breves consideraciones respecto de las cuestiones que en definitiva se resuelven.

(i) Responsabilidad de <PER> .

En lo que respecta a los tres primeros agravios de la demandada, corresponde precisar que encontrándonos ante un supuesto de cumplimiento defectuoso de servicio, la responsabilidad de la demandada resulta objetiva y debe ser analizada de conformidad a las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación como también la normativa consumeril de conformidad al art. 42 de la Constitución Nacional, art. 33 de la Constitución Provincial, la Ley 24.240 y sus modificatorias.

Sentado ello, a mi entender, la demandada no logró demostrar la causa ajena que permita excluir total o parcialmente su responsabilidad objetiva por el daño ocasionado a la actora a raíz de las extracciones de dinero de su caja de ahorros por una persona que no era titular, omitiendo verificar su identidad.

Tratándose de operaciones tendientes a disponer de manera inmediata de los fondos depositados en una cuenta bancaria, la verificación de la identidad de quien las solicita mediante la presentación del documento nacional de identidad constituye una medida básica de seguridad que resulta exigible a una entidad de carácter profesional dedicada a realizar ese tipo de operaciones.

Como correctamente refirió la Dra. Cordón Ferrando en su voto, si bien no existe prueba directa de que el personal dependiente de la firma demandada no requirió el DNI a la persona que se apersonó a sus sucursales para el retiro de los fondos depositados en la cuenta de la Sra. <PER_1>, lo cierto es que del material probatorio —denuncia de extravío de la tarjeta, copia del DNI de la actora, prueba informática— se desprende un serio indicio de que las sumas fueron efectivamente entregadas a una persona diferente que contaba con la tarjeta de débito de la actora.

A ello se suma que la demandada no aportó ninguna prueba tendiente a dilucidar la cuestión, como era su deber según establece el art. 53 LDC. Lejos de la colaboración debida para el esclarecimiento de la cuestión, la accionada se limitó a afirmar que la actora no probó la falla en los controles y efectuó diversas conjeturas sobre cómo podría haberse utilizado su DNI.

Por lo apuntado, debe considerarse acreditada la falta de implementación de las medidas de control que evidencian una deficiencia en la prestación del servicio ofrecido por la demandada, quien en definitiva no garantizó las condiciones de seguridad para el consumidor que exige el art. 5 de la Ley 24.240.

Documento anonimizado por AymurAI

Dicho proceder, sin duda compromete la responsabilidad de la entidad en los términos del art. 40 de cita ley 24.240, toda vez que el perjuicio se produjo en el ámbito de la prestación del servicio y no se ha acreditado la existencia de una causa ajena con aptitud para quebrar el nexo causal.

En consecuencia, concuerdo en que debe confirmarse la sentencia recurrida en tanto atribuyó responsabilidad objetiva a la demandada.

(ii) Monto de condena. Actualización.

También coincido en que el agravio de la actora (punto 3.a del primer voto) no resulta atendible como una crítica eficiente y certera de la sentencia.

La queja vinculada a la insuficiencia de la indemnización se apoya en una pretendida actualización de valores que no fue solicitada en los términos ahora pretendidos, toda vez que la propia actora cuantificó originariamente los rubros indemnizatorios mediante sumas determinadas, fijando parámetros concretos que delimitaron el objeto del proceso.

En ese marco, la sentencia de grado se ajustó estrictamente a la pretensión deducida, sin incurrir en omisión ni reducción alguna, lo que excluye la existencia de agravio, en tanto la decisión judicial respetó el principio de congruencia y los límites del objeto litigioso.

Asimismo, comparto que no resulta jurídicamente procedente reconducir en esta etapa recursiva la pretensión hacia la categoría de obligación de valor, ni admitir la actualización pretendida, en tanto ello importaría una alteración sustancial de la demanda y una afectación del derecho de defensa de la contraparte.

(iii) Daño moral.

Coincido en que debe confirmarse el rechazo del rubro al no haber proporcionado la actora pruebas que permitan considerar acreditada una frustración o detrimento en su espíritu directamente vinculados con la conducta de la demandada, ello más allá de los inconvenientes y molestias que le pueda haber ocasionado la falta de los mecanismos de verificación de identidad de la persona que extrajo las sumas depositadas en la caja de ahorros de su propiedad.

Por lo tanto, toda vez que en la órbita contractual el daño extrapatrimonial no se presume y no habiendo probado la actora su configuración, corresponde confirmar su rechazo.

(iv) Daño punitivo.

También adhiero en que debe confirmarse el rechazo del daño punitivo reclamado por no verificarse los extremos establecidos en el art. 52 bis LDC para justificar la aplicación de esta sanción excepcional.

Pese a la omisión de los mecanismos de control de identidad por parte de <PER> , no se advierte en el caso una conducta de tal entidad que justifique la imposición de una multa

Documento anonimizado por AymurAI

civil, cuya naturaleza no es resarcitoria sino estrictamente sancionatoria y preventiva (conf. Sala A en SDC N°26/2024).

(v) Responsabilidad del <BANCO_1> . Imposición de las costas por su intervención.

Coincido en que debe rechazarse la extensión de condena solidaria al <BANCO_1> .

Si bien el art. 97 del CPCC establece que "*la sentencia dictada después de la intervención del tercero, o de su citación, en su caso, lo afectará como a los litigantes principales*", ello debe ser entendido en el sentido de que la sentencia constituirá un antecedente favorable a la fundabilidad de la pretensión de regreso del citado, sin que, pueda ejecutarse contra él en ese mismo proceso.

Conforme señalé al votar en la SDC 8/2024 de la Sala A, en los casos de terceros citados a petición del demandado, como ocurre en el caso bajo análisis, para que sea posible hacerles extensiva la condena, resulta necesario que el actor manifieste expresamente que extiende su demanda al mismo.

En tal sentido, la Cámara Nacional Civil, antes de la reforma procesal nacional (art. 96 según ley 25.488), dejó sentado que "En caso de que el accionado pida la citación de un tercero que se encuentre legitimado para ser demandado, debe permitírsele al actor que amplíe su demanda incluyendo el pedido de condena contra el tercero citado" (CNCiv., sala F, 23/2/93, D.J. 1993-2-582).

Por lo hasta aquí expuesto, teniendo en cuenta los términos en que la demandada peticionó la citación como tercero del <BANCO_1> . y que la actora no manifestó su interés en traer al proceso a dicha entidad bancaria, corresponde confirmar el rechazo de extender solidariamente la condena a la tercera citada, así como la imposición de costas por su intervención a cargo de la demandada requirente.

(vi) Imposición de costas.

También concuerdo en que debe confirmarse la imposición de las costas del proceso a cargo de la demandada, por hallarse el cuestionamiento que formula la recurrente supeditado a la incidencia del hecho de la víctima invocado en su primer agravio, el que resultó desestimado.

3.- En definitiva, por lo expresado y como anticipé, coincido con el Dra. Cordón Ferrando en la confirmación íntegra del pronunciamiento de primera instancia, en cuanto ha sido materia de agravios. Asimismo, también postulo que las costas de esta instancia se impongan por su orden, por ser ambas partes vencidas en sus recursos (art. 69, segundo párrafo, del CPCC), eximiendo a la actora de abonar las que se encuentran a su cargo (art. 11 de la Ley VII N° 22).

Documento anonimizado por AymurAI

En cuanto a las tareas de segunda instancia, en coincidencia con la Dra. Cordón Ferrando, postulo regular los honorarios del Dr. <PER_7> , letrado apoderados de la demandada, en el 3,75% del monto del proceso, sin efectuar regulación a favor de la representación letrada de la parte actora, en atención a la eximición dispuesta.

De tal manera, finalizo el tratamiento de esta primera cuestión pronunciándome en ella POR LA AFIRMATIVA.

II. <u>A LA SEGUNDA CUESTIÓN</u>, la Dra. Florencia Cordón Ferrando expuso:

Visto el acuerdo alcanzado al tratar las cuestiones precedentes, corresponde:

A) CONFIRMAR la sentencia apelada.

B) IMPONER las costas de la alzada en el orden causado (conf. art. 69, 2° párrafo del CPCC), hallándose exenta la actora de abonar las establecidas a su cargo (art. 11 de la Ley VII-22).

C) SIN REGULAR honorarios a los letrados de la parte actora y regular al Dr. <PER> el 3,15%, incluyendo el plus procuratorio; calculado sobre el monto del proceso y con más el IVA de corresponder (artículos 5, 6, 7, 8, 9, 13, 18 y 46 de la Ley XIII N° 4).

D) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Así lo voto.

II. <u>A LA SEGUNDA CUESTIÓN</u>, el Dr. Marcelo Fernando Peral expuso:

El pronunciamiento que corresponde dictar es el siguiente:

A) CONFIRMAR la sentencia apelada.

B) --IMPONER las costas de la alzada en el orden causado (conf. art. 69, 2° párrafo del CPCC), hallándose exenta la actora de abonar las establecidas a su cargo (art. 11 de la Ley VII-22).

C) SIN REGULAR honorarios a los letrados de la parte actora y regular al Dr. <PER> el 3,15%, incluyendo el plus procuratorio; calculado sobre el monto del proceso y con más el IVA de corresponder (artículos 5, 6, 7, 8, 9, 13, 18 y 46 de la Ley XIII N° 4).

D) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Tal mi voto.

Con lo que se dio por terminado el Acuerdo (art. 274 del C.P.C.C.), pasándose a dictar:

<u>S E N T E N C I A</u>:

Por los fundamentos del Acuerdo precedente, la “Sala 1” de la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Trelew; <u>RESUELVE</u>:

A) CONFIRMAR la sentencia apelada.

B) --IMPONER las costas de la alzada en el orden causado (conf. art. 69, 2° párrafo del CPCC), hallándose exenta la actora de abonar las establecidas a su cargo (art. 11 de la Ley VII-22).

Documento anonimizado por AymurAI

C) SIN REGULAR honorarios a los letrados de la parte actora y regular al Dr. <PER> <PER> el 3,15%, incluyendo el plus procuratorio; calculado sobre el monto del proceso y con más el IVA de corresponder (artículos 5, 6, 7, 8, 9, 13, 18 y 46 de la Ley XIII N° 4).

D) Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Suscripta digitalmente por:

Florencia CORDÓN FERRANDO (Presidenta)

Marcelo Fernando PERAL (Juez de Cámara)

Registrada como sentencia definitiva N° 15/2026 SDC

Ricardo Fabián GRIFFITHS (Secretario)

Documento anonimizado por AymurAI