



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 31A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 65

Año: 2023 Tomo: 2 Folio: 525-550

EXPEDIENTE SAC: 10935285 - SISTOPAOLI, ALESSANDRA C/ BANCO SUPERVIELLE S.A. - ABREVIADO -

CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 65 DEL 17/05/2023

SENTENCIA NUMERO: 65. CORDOBA, 17/05/2023. Y VISTOS: estos autos caratulados **SISTOPAOLI, ALESSANDRA C/ BANCO SUPERVIELLE S.A. – ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL, Expte. 10935285** de los que resulta que con fecha 02.05.2022 comparece Alessandra Sistopaoli, italiana, pasaporte de servicio italiano N° SA011885 e interpone demanda en contra de Banco Supervielle S. A., CUIT 33500005179 (en adelante, el Banco). Reclama la suma de euros cuatro mil seiscientos cincuenta (E 4.650) o el equivalente en pesos al cambio del día del efectivo pago –tipo vendedor–, según cotización del mercado informal plaza Córdoba y la suma de pesos veinte mil (\$ 20.000) o lo que en más o en menos resulte de la prueba ofrecida, con más sus intereses hasta el momento del efectivo pago más el daño moral que estima en la suma de pesos trescientos mil (\$ 300.000,00) y el daño punitivo que cuantifica en la suma de pesos un millón (\$ 1.000.000,00). Solicita la imposición de las costas y los honorarios previstos en el art. 104, inc. 5, ley 9,459 y la publicación de la sentencia en el diario de mayor circulación de la jurisdicción. Refiere que inicia la demanda en su carácter de consumidora en los términos del art. 1 de la ley 24.240 y 1094 y 1095 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante, CCCN). Expresa que es funcionaria del Estado

Italiano, que se encuentra de servicio en Argentina desde hace cinco años y que prontamente terminará su mandato, debiendo regresar a Italia. Agrega que su dominio del idioma castellano es básico como así también su conocimiento de la cultura social o los usos y costumbres locales y que, sumado a su edad, dichas circunstancias no la colocan como una nativa digital. Expresa que, contrariamente, posee conocimientos básicos en informática, redes sociales y/o de contratación vía electrónica. Cita la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Cita también a la resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio en cuanto define a los consumidores hipervulnerables. Expone que tanto el Consulado General de Italia en Córdoba como así también el personal que percibe su remuneración por parte del Estado Italiano, poseen cuentas en el Banco, cuya principal cuenta es en euros y por lo tanto sus haberes mensuales son enviados directamente desde el Estado Italiano en euro billete y son depositados en dicha cuenta a tal fin. Identifica las cuentas que posee en dicha entidad sumado a las tarjetas Visa y Mastercard. Expone que el día 04.08.2021 a las 17.38 hs., aproximadamente, le avisan de una agencia de viajes que le llamarían desde Aerolíneas Argentinas porque le habían debitado dos veces la compra de un pasaje que había adquirido para su hijo. Expresa que justo un minuto después, a las 17.39 horas, recibe una llamada por WhatsApp, que dura 12 minutos, 13 segundos, en la cual la persona se presenta como empleado de Aerolíneas Argentinas y manifiesta conocer todos los datos del pasaje que había adquirido para su hijo. Agrega que le preguntan el usuario de su cuenta e informan que tienen un convenio con el Banco y que, a los fines de proceder al reintegro, debía dirigirse a un cajero automático de cualquier entidad bancaria y que en dicho lugar le darían las instrucciones. Aduce que, luego de varias llamadas y maniobras y dadas sus condiciones personales, procede a seguir las instrucciones que le indicaron mediante diversas llamadas telefónicas. Agrega que ante tanto

desconocimiento, desazón, incertidumbre, confusión, angustia y en el lapso de menos de una hora, descubre que, mediante ardid y engaño, termina siendo víctima de una estafa bancaria o “Phishing”. Refiere que, luego de lo sucedido, se comunica con el Banco y detecta que recibió un correo electrónico de dicha entidad, que transcribe. Aduce que en ese momento intenta contactarse desde el celular de su hijo Gabriele Ciociola con el Banco al número fijo informado por el mismo Banco y que no le responde nadie y, acto seguido, se comunica luego del quinto llamado al 08103334959 y solicita cambiar la contraseña y/o cerrar la cuenta. Formula que sin DNI no lo puede hacer y les explica que la cuenta fue abierta sin DNI porque es extranjera y que fue realizada con su pasaporte y que igualmente no le dan una solución. Expone que luego ingresa nuevamente al *homebanking* y descubre que le habían vaciado su cuenta en euros por un total de doce mil euros y de veinte mil pesos, según el siguiente detalle: 1) Transferencia realizada a Díaz, Claudia Alejandra, CUIT 27272971337, \$ 500.000, concepto “Alquileres”; 2) Transferencia realizada a Arias Karen Jesica de Lourdes, CUIT 27396909591, \$ 200.000, concepto “Varios”; 3) Transferencia realizada a Zurita María Belén, CUIT 27408026771, \$ 300.000, concepto “Alquileres”; 4) Transferencia realizada a González Julio César, CUIT 20227945924, \$ 200.000, concepto “Varios”; 5) Transferencia realizada a González, Julio César, CUIT 20227945924, \$ 100.000, concepto “Varios”; 6) Transferencia realizada a Arias Karen Jesica de Lourdes, CUIT 27396909591, \$ 141.000, concepto “Varios”. Adiciona que a las 23 horas se dirigió a la Central de la Policía a realizar la respectiva denuncia porque definitivamente había sido víctima de una estafa y de allí le derivan a la Unidad Judicial del Parque Sarmiento, donde realizó la respectiva denuncia. Expone que al día siguiente, 05.08.2021, se apersona en la Sucursal del Banco y solicita la presencia del gerente de la sucursal, Cr. Mariano Chianalino, quien acude junto a la oficial de cuentas, Sra. Natalia Cubas. Expresa que les solicita el reintegro de todo el dinero que le fue

sustraído y que les manifiesta expresamente que no recibió ninguna comunicación vía correo electrónico o SMS por cada transferencia, como ha recibido normal y regularmente en todas las transferencias que ha realizado. Aclara que la comunicación es automática y que todas las entidades bancarias poseen y que cuando se realiza una transferencia automáticamente le llega un correo o SMS con todos los datos de dicha transferencia y que en el caso no recibió ningún tipo de comunicación por las cinco transferencias realizadas. Esgrime que les reclamó la falta de seguridad y protección a este tipo de cuentas (en euros) y que, además, se excedió el monto diario que una persona física tiene para realizar por día, atento a que los doce mil euros fueron convertidos a \$ 1.441.000, según el cambio oficial del día del hecho. Explica que, salvo alguna excepción solicitada por el cliente y debidamente acreditada o si se tratase de una persona jurídica, no se pueden hacer transferencias por tales montos porque las entidades no lo permiten, con lo cual en el caso han fallado las alertas de seguridad del Banco, atento a que –repara– no solo se realizaron varias transferencias sin el envío del correo electrónico y que se trata de una cuenta de origen en euros sino que también se excedió ampliamente el monto diario a transferir como así también que ellos detectaron una actividad sospechosa y le enviaron un correo electrónico e igualmente se continuaron con las transferencias. Arguye que existe una clara negligencia grave por parte de la entidad financiera porque no cumplió debidamente con los protocolos de seguridad establecidos por el Banco Central de la República Argentina (en adelante, BCRA) contra el Phising o estafas bancarias. Expresa que, luego de hablar con los funcionarios del Banco, le informan que se logró recuperar una transferencia por \$ 500.000,00 y le solicitan que espere diez días aproximadamente para ver si podía recuperar el resto. Esgrime que, transcurrido dicho plazo y sin tener respuesta, se apersona nuevamente en la sucursal del Banco con su amigo Tomás Piro, DNI 33.536.158, y le informan que no pudieron recuperar las otras transferencias.

Agrega que, luego de insistir mucho, le proponen a fin de colaborar –indica que es textual– en una solución del reclamo que deposite la suma de \$ 973.700,00 de su bolsillo para luego, previa autorización de casa central, transformen dicha suma en euros y surja acreditado en su cuenta en euros para así luego poder retirar los billetes y venderlos en el mercado paralelo. Destaca que no poseía dicha suma en tanto le vaciaron sus fondos, con lo cual debió apelar a que le presten dicha suma para poder realizar la operación ofrecida por el Banco. Expone que, luego de mucho esfuerzo por conseguir tal suma de dinero en calidad de préstamo, con fecha 25.08.2022 es citada a la sucursal por el gerente, Cr. Chianalino, para llevar a cabo dicha operación y, previa suscripción de una nota que no le dieron tiempo a leerla, tampoco entendía ni le entregaron una copia, le indicaron suscribirla y que realizara el depósito referido. Expone que, en su situación de indefensión y consternada por todo lo sucedido, sin posibilidad de asesoramiento y ante la insistencia del personal del Banco, procedió a realizarlo. Expresa que luego retiró de su cuenta la suma de euros 12.600 (recién convertidos) y de esa suma tuvo que devolver a quien le prestó la suma de euros 4.650, equivalente a lo que le habían prestado y al monto que le habían robado. Explica que todo quedó igual porque, en definitiva, perdió la suma de euros 4.650. Agrega que al regresar a su domicilio y, luego de reflexionar sobre lo propuesto por el Banco, decide consultar con un abogado, quien le confirma que, en realidad, ha sido claramente perjudicada y víctima de un abuso de confianza por parte de las autoridades del Banco, por cuanto han utilizado su propio dinero para realizar una reversión de moneda y de esa forma exonerarse de responsabilidad por lo sucedido y de las graves omisiones de prevención de fraude bancario que le recaen por normativa vigente, haciéndole firmar un papel violando el art. 4 de la ley 24.240 y más grave aún, teniendo en cuenta su condición de consumidora hipervulnerable y aprovechándose de su condición. Explica que el Banco no le dio ninguna solución y que la situación fue la misma porque pidió

prestado, depositó dinero, lo retiró y luego tuvo que devolver el dinero que le habían prestado. Aduce que es entonces cuando le encarga a una Escribana que notifique dicha situación al Banco. Expone que el día 02.09.2021 se presenta la Escribana actuante a los fines de notificar el acta que transcribe y refiere acompañar. Expone que luego de una espera prolongada, sin tener ningún tipo de respuesta por parte del Banco, solicita una mediación, la que se lleva a cabo el día 20.02.2022 a las 18 horas. Refiere que en dicha ocasión comparece un abogado apoderado del Banco, quien manifiesta no tener instrucciones y solicita un cuarto intermedio y que, otorgado dicho plazo, solicita un nuevo plazo a la espera de instrucciones del Banco. Explica que, luego de vencido el plazo, manifiesta que no obtuvo ningún tipo de instrucción, con lo que solicita el cierre de la instancia y el certificado respectivo.

A continuación, invoca una relación de consumo. Cita el art. 1092 CCCN y el art. 2 de la ley 24.240. Refiere que es cliente del banco demandado y que posee cuentas y tarjetas de crédito. Formula que la demandada ha incumplido con lo previsto en los arts. 4, 5, 8 bis, 10 bis, 19, 37, 38, 40 y cc. de la ley 24.240, ya que nunca le informó fehacientemente ni le brindó una solución a dicha situación, dejándola con total incertidumbre y tristeza, con un perjuicio económico mayúsculo y con una falta de trato digno que luego se volvió un destrato, con excesivo abuso de confianza. Expresa que la conducta de la demandada no es negligencia grave, sino de dolo con respecto a los derechos del consumidor. Analiza la responsabilidad de la demandada. Explica el principio de la buena fe y cita doctrina. Refiere que en el presente caso la empresa demandada ha violado sistemáticamente la ley 24.240, como así también sus obligaciones contractuales. Invoca el incumplimiento al deber de brindar a los consumidores la información, seguridad y su protección y el trato digno y equitativo contenido en el art. 42 CN, art. 1097 CCCN y art. 8 bis y 9 de la ley 24.240. Cita jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Puntualiza en el principio

favor consumatoris. Cita doctrina y transcribe el art. 1095 CCCN. Seguido a ello, cita el art. 1710 CCCN y refiere que la demandada no solo no evitó causar un daño por no cumplir con todas las medidas de prevención establecidas por el BCRA para las estafas bancarias o Phishing, sino que, luego de dicho delito, quiso deslindar su responsabilidad con un dolo manifiesto al hacerle firmar papeles e incitarle a realizar una operación de dudosa legalidad. Agrega que, luego y de manera sistemática, se deslindó de su responsabilidad y no respondió a sus reclamos ni se brindó una solución definitiva. Esgrime que fue víctima de una estafa por exclusiva culpa de la demandada y ella solo actuó con evasivas, con destrato y carentes de información y certezas y –refiere–, lo que es peor, con maniobras cuasi delictivas. Define la figura del Phishing dentro de las estafas informáticas. Cita doctrina. Expone que una de las características de este tipo de maniobra radica en aquello que el Banco menciona como elemento que rompe la causalidad: la voluntaria entrega de las claves por parte de quien ahora demanda. Explica que esta característica es de la esencia del phishing en tanto se ejercen técnicas de ingeniería social que involucran correos electrónicos, sitios web o perfiles en redes sociales engañosos, en los que los autores se hacen pasar por terceros y obtienen los datos necesarios para franquear el ingreso a las cuentas. Agrega que es el propio ser humano quien se transforma en el eslabón más débil de esta cadena de información. Desarrolla la actualidad de la figura. Refiere que, en los presentes, hubo una falta de medidas de seguridad como aquellas que poseen las grandes compañías tecnológicas y, dentro del rubro de la demandada, las entidades financieras importantes o mundialmente reconocidas. Expresa que la demandada no cumple con las medidas de seguridad esperables y que garanticen un vínculo de confianza con sus clientes. Esgrime que la demandada advirtió el ingreso sospechoso a la cuenta bancaria de la actora y por esa razón le envió un correo electrónico y que, aun así, no hizo absolutamente nada para evitar la estafa, sino que, contrariamente, autorizó todas las

transferencias. Expone que el BCRA, como autoridad de contralor del Banco, emitió una serie de normas referidas al deber de seguridad y diligencia que deben asumir las entidades bancarias. Cita las relacionadas al resguardo de la información de los clientes y usuarios, particularmente en las operaciones efectuadas a través de medios remotos. Transcribe las partes que entiende pertinentes de la Comunicación “A” N° 7249 de fecha 31.03.2021, art. 2.1; Comunicación “A” N° 7175, arts. 2.3, 2.3.1, 2.3.2.8 y 2.3.3.5; Comunicación “A” N° 7072, art. 2.2.2.11; Comunicación “A” N° 6.878, art. 3.8.5 y refiere a los arts. 1.6.2, 1.6.3, 1.7.2, 1.7.3 y 3.4.5; y Comunicación “A” N° 6.017, arts. 6.3.2.1, 6.3.2.2, 6.7.1. Expresa que el BCRA, en su página web, publicó un artículo titulado “Lineamientos sobre ciberseguridad” y describe su contenido. Expone que la normativa del BCRA indica que cada entidad bancaria tiene el deber de tomar las medidas adecuadas a los efectos de que, mediante su accionar, no se provoquen daños o, en su defecto, a evitar el agravamiento de ellos. Expone que el deber de prevención resulta fundamental e implica una mirada superadora en materia del Derecho de daños y que ya no basta solamente con reparar, sino que es menester prevenir y, en su caso, tomar medidas adecuadas tendientes a evitar su agravamiento. Agrega que el Banco como proveedor de servicios bancarios no ha cumplido con dicho deber de prevención y seguridad, pese a la alerta por la explosión de estafas electrónicas. Destaca la pasividad del Banco quien, pese a los reiterados reclamos, no adoptó ninguna medida efectiva tendiente a evitar la transferencia de la totalidad del dinero a un tercero desconocido. Esgrime que el perjuicio causado se incrementa con el accionar posterior de la demandada y expone nuevamente la operación a la que califica de dudosa legalidad. Se pregunta en torno al cepo cambiario y cómo hizo la demandada para sortear dicha traba. Formula que el Banco le hizo un favor, que violó la normativa del BCRA, renunció ganar por cada operación realizada y que reconoció su error en materia de seguridad y prevención y de falta de soluciones. Agrega que

realizó una operación prohibida por el BCRA. Cita normativa relativa a la operación y los arts. 1724 y 1725 CCCN. Refiere que la diligencia que se le exige a la firma demandada es mayor, toda vez que es una entidad financiera y forma parte de un grupo económico de gran envergadura. Expresa que existe entre el consumidor y la empresa una relación de confianza y que la demandada se ha aprovechado y abusado de ella de manera deshonrosa. Agrega que el entorno digital en el cual se desarrolla la actividad relacionada con las cuentas bancarias de la accionante se encuentra bajo el diseño, desarrollo, control y monitoreo del Banco como proveedor e impuesto al usuario. Expresa que es esperable que una entidad bancaria de la envergadura de la demandada adopte una conducta en la cual pondere los riesgos previsibles con el objeto de proteger a los usuarios. Agrega que, si se configura una relación de consumo, de allí también se deriva en forma asociada la obligación de seguridad que integra el contrato que tienen ambas partes y por lo tanto existirá la obligación de responder si se incumplió con esa previsión legal que se deriva del tipo de servicios prestado. Cita el art. 42 CN y un precedente de la CSJN. Ensayo que si el sistema de protección resultó insuficiente para prevenir e impedir maniobras fraudulentas y se afectó la previsibilidad y normalidad en la prestación del servicio y en el uso de las cosas y se derivaron daños que se encuentran en conexión causal con el incumplimiento de esa obligación, entonces la entidad bancaria deberá hacer frente a la acción dirigida en su contra. Cita normativa. Expresa que la actividad fraudulenta no está conectada con el hecho de que el usuario haya brindado algunos datos, sino en la falta de medidas hábiles para asegurarse la identidad del usuario y sumar a ellos sistemas de alerta por la existencia de movimientos inusuales por fuera de los patrones habituales del consumidor. Señala que la hipotética facilitación de datos por parte del usuario fue condición del hecho dañoso pero no causa. Refiere que la causa no es cualquier condición sino aquella que según el curso normal y ordinario de las cosas es

idónea para producir un resultado, debiendo regularmente producirlo. Expone que la previsibilidad es el límite de la responsabilidad por el daño que se cause a un tercero, o sea que la idoneidad del hecho para adecuarle la consecuencia (teoría de la causalidad adecuada) está dada por la previsibilidad abstracta del resultado nocivo. Cita doctrina. Expone que la causa es la falta de seguridad en el sistema que el banco demandado puso a disposición del accionante. Arguye que, entonces, la responsabilidad es del Banco, en cuanto no se trata de un hecho exterior ajeno a la actividad –aclara, a sus riesgos intrínsecos– y especialmente a la obligación de seguridad en cabeza del demandado. Cita doctrina. Concluye en que los perjuicios que sufrió se podrían haber evitado siempre que la demandada hubiera actuado diligentemente, es decir, desde el comienzo de la relación contractual, cumplido con todos los deberes de seguridad y prevención contra el fraude, informado debidamente, tratado de manera digna y no se lo hubiera ignorado sistemáticamente. Expone que al no informarla nada al respecto y con un trato indigno, la única vocación de la demandada era la de deslindarse de su responsabilidad. Formula que se han afectado derechos constitucionales. Cita el art. 42 CN. Aduce el incumplimiento del deber de información. Refiere que tal deber fue violado antes de contratar porque nunca le informaron debidamente; durante la contratación y con el aumento de los casos de estafas bancarias; que nunca le informaron qué decía en el documento que firmó al momento del depósito del millón de pesos y mucho menos le entregaron una copia; que no respondieron a la intimación notarial; y que nada manifestaron en la mediación obligatoria prejudicial. Concluye en que nunca se brindó una información cierta, adecuada y veraz. Expresa que entre los llamados derechos sustanciales surge el derecho a la información, cuyo cumplimiento dentro de una economía de libre mercado se encuentra en cabeza de las empresas como obligación principal e ineludible, siendo el Estado quien debe arbitrar en el marco de las relaciones de consumo, garantizándolos efectiva y eficazmente.

Caracteriza a la información como aquella que es veraz (sin contenidos engañosos o falsos), detallada (discriminada en sus particularidades) y suficiente (apta para fines previstos). Cita doctrina. En relación al trato digno, aclara que la demandada actuó de mala fe luego de haberse producido la estafa, que minimizaron el hecho, se deslindaron de responsabilidad y le propusieron una solución con dinero que tenía que aportar de su bolsillo –que pidió prestado– y que solo dejaron correr el tiempo y no le brindaron una solución. Aduce que tuvo que contratar los servicios de un abogado y asumió tiempo y dinero. Cita doctrina. A continuación, explicita la pretensión. Bajo el acápite titulado “daño directo”, solicita que se declare la nulidad o inexistencia de las transferencias ya detalladas. Pide la suma de euros cuatro mil seiscientos cincuenta y de pesos veinte mil. Reclama, asimismo, el daño moral. Describe el rubro. Refiere que debe tenerse en cuenta la experiencia vivida durante todo el transcurso de la estafa y la posterior actitud de la demandada, sumado al gran perjuicio económico sufrido, luego de una vida de esfuerzos de la parte actora, su condición de consumidora hipervulnerable, el impacto emocional vivido en todo este tiempo, quien tuvo que padecer situaciones injustas y la falta total de respuesta por parte de la demandada. Cita jurisprudencia. Estima el rubro en la suma de \$ 300.000, sin perjuicio de lo que determine el suscripto al momento de dictar sentencia. Expresa que el daño moral sufrido en el caso consiste en la bronca, desánimo, angustia e indignación que produjo en la actora que se encontró desamparada, con incertidumbre en su condición particular por ser una consumidora hipervulnerable sin tener ninguna solución y atención adecuada. Agrega que la impotencia y desazón que le genera a la actora saber que debe presentar una demanda para poner fin a una situación injusta que nunca buscó sino que fue víctima de la vorágine empresarial que solo piensa en su faz patrimonial y cercena los derechos de quienes hace años confían en sus servicios. Expone que la falta de respuesta por parte de la accionada le ha obligado a recurrir a la

presente acción judicial en amparo de sus derechos, toda vez que fueron infructuosas las gestiones extrajudiciales llevadas a cabo y que están probadas con todo el peregrinaje y derrotero previo. Cita el art. 42 CN, el art. 8 de la ley 24.240 y los arts. 51 y 1097 CCCN. Cita doctrina y jurisprudencia. Refiere que el monto peticionado es a los fines de cumplimentar con lo dispuesto por el art. 1741 CCCN, *in fine*, y pondera las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar la suma reconocida. Considera justo en el caso a los fines de utilizarlas, por ejemplo, para una semana de vacaciones para él y su familia. Reclama el daño punitivo. Destaca la actitud dolosa asumida por la demandada al no cumplir de manera estricta con todas las normas y protocolos de seguridad establecidos por el BCRA para evitar las estafas o phishing y pretender deslindarse de responsabilidad al realizar una operación prohibida por la normativa del BCRA, sumado al destrato posterior. Aduce que la demandada ha incurrido en un grave menosprecio por los derechos del consumidor y que han priorizado aspectos netamente económicos y deslindarse de responsabilidad. Expone que la demandada no puede alegar desconocimiento, que ello no hace más que confirmar que actuó con dolo y que se ha configurado el elemento subjetivo agravado requerido para la procedencia del daño punitivo, lo que sumado a la reiteración de la conducta, hace procedente la sanción que pide. Cita el art. 52 bis LDC y doctrina. Analiza el elemento subjetivo. Cita doctrina y jurisprudencia. Expresa que en el caso es indudable el dolo con el que ha actuado la demandada, toda vez que tuvo una conducta desaprensiva hacia los reclamantes. Formula que configura un ilícito grave en una relación de confianza y de consumo, el que debe ser sancionado a los fines de evitar este tipo de conductas desaprensivas e indiferentes a los derechos de los consumidores. Seguido a ello, razona en torno al *quantum* de la multa. Cita jurisprudencia. Concluye en que la demandada no solo ha obrado con dolo sino que también su conducta es reincidente. Expresa a modo de conclusión que la Sra.

Sistopaoli resulta ser un consumidor hipervulnerable; que el demandado ejerce una actividad riesgosa; que el accionante fue sujeto pasivo de una maniobra fraudulenta por parte de terceras personas a las que le facilitó datos que permitieron que ellas generaran contratos con el Banco y transfirieran las sumas a otras cuentas; que esos hechos y los daños que de allí se derivaron al accionante se encuentran en conexión causal con la violación del deber de seguridad exigible al banco demandado, la vulnerabilidad del sistema y con la ausencia de medidas hábiles para impedir la configuración de este tipo de ilícitos; que esas medidas le son exigibles en tanto se encuentran dentro de la esfera de acción y competencia de la entidad bancaria como profesional, elevándose el estándar de juzgamiento de su conducta (arts. 1725, 1757 CCCN, arts. 5, 40 y cc. de la ley 24.240); y que la actitud posterior de la demandada que actuó con dolo al proponer a la actora realizar una operación prohibida o que requiere de autorización del BCRA o plena justificación para realizarla y solo a los fines de deslindarse de responsabilidad y todo ello con el dinero de la accionante, lo que evidencia el reconocimiento tácito de su negligencia. Cita doctrina y jurisprudencia. Formula que el Banco no cumplió con la Comunicación “A” N° 6.878, puntualmente, el artículo 3.8.5, toda vez que no verificó que el movimiento registrado en la cuenta guarde razonabilidad con las actividades declaradas o habituales. Explica que, por consiguiente, no implementó mecanismos de seguridad informática que garanticen la genuinidad de las operaciones que se realizaron a través del Home Banking. Agrega que la demandada no cumplió en llevar a cabo un programa de concientización y capacitación de seguridad informática, no implementó mecanismos adecuados para la verificación de la identidad del actor, no advirtió oportunamente las operaciones sospechosas que ocurrieron en sus cuentas y no cumplió con ningún modelo de acción establecido por el BCRA: el preventivo (detectando y disparando acciones de comunicación con la actora por otras vías antes de confirmar las

operaciones ilegítimamente realizadas), el reactivo (detectando y disparando acciones de comunicación con la actora en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas), ni el asumido (detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos de la actora casi en el mismo momento de las transacciones efectuadas). Expresa que no se está en presencia de un mero incumplimiento contractual o un descuido informático sino que la pérdida de tiempo ante la falta de respuestas, el destrato, la imposibilidad de comunicación, el hecho de ignorar la notificación notarial, la falta de contestación y respuesta ante la mediación obligatoria, con un trato de total indiferencia, colocaron a la actora en una situación de desprotección y trato indigno ante la conducta abusiva desplegada por el Banco. Entiende que las prácticas perpetradas por el Banco resultan inadmisibles, que jamás cumplió con el deber de información, que no brindó los dispositivos de seguridad adecuados al servicio prestado en un contexto de alto riesgo advertido por el BCRA con incremento de ciberdelitos, que no estuvo a la altura de las exigencias; que no verificó la autenticidad del pedido a pesar de ser una operación no habitual en el cliente; que autorizó la transferencia, pese a haber advertido que un dispositivo distinto al habitual había intentado ingresar al homebanking, que era una actividad peligrosa y sospechosa y nada hizo al respecto, que no resolvió los reclamos que presentó y violó toda la regulación que el BCRA emitió al respecto. Concluye en que la conducta reseñada constituye un grave incumplimiento de las exigencias de la Ley 24.240, a lo que se le suma su grosera negligencia, cercana al dolo. Expone que el actuar desaprensivo es determinante, ya que el desprecio a los derechos de los consumidores y el aprovechamiento económico de los obstáculos propios del proceso son pasibles de la aplicación de los daños punitivos. Destaca que la situación de desamparo al sentir que se debe iniciar una acción judicial para perseguir el cobro de rubros que por derecho corresponden encarece, refuerza y ratifica la aplicación del daño punitivo y su

cuantificación. Solicita la imposición de una multa civil a la demandada que estima en la suma de pesos un millón (\$ 1.000.000,00) o lo que en más o menos pueda resultar de las probanzas que se arrimaran al proceso por la grave inconducta. Refiere que debe fijarse su *quantum* definitivo al momento de dictar sentencia y teniendo en cuenta la estimación realizada, los montos establecidos en el art. 47, inc. b) de la ley 24.240 y lo que resulte de la prueba ofrecida, siguiendo los criterios doctrinarios y jurisprudenciales vigentes. Expone que la multa deberá ser proporcional con la gravedad de la falta, con la capacidad económica de la empresa demandada, con el perjuicio ocasionado y la actitud de la demandada, antes, durante y después del hecho dañoso, teniendo en cuenta que Banco forma parte de un conglomerado financiera y es una importante entidad financiera y un grupo económico que está presente en todo el territorio nacional. Explica que la demandada tiene un enorme caudal de clientes, de modo que este tipo de negligencias o violaciones a la seguridad pueda proyectarse y generar daños importantes a innumerable cantidad de usuarios financieros, debiendo ponderarse esta circunstancia al momento de la mensura de la multa peticionada. Solicita la publicación de la sentencia condenatoria. Cita el art. 47 LDC. Ofrece prueba. Con fecha 09.08.2022, la parte actora amplía la demanda. Refiere que los hechos nuevos se denuncian en los presentes por la gran importancia y directa relación que tienen, atento a que ponen de manifiesto que la demandada no había implementado las medidas necesarias y previstas por el BCRA para prevenir los fraudes. Explica que la demandada reconoce el caudal de estafas acaecidas e implementa nuevas medidas de protección y asume así su negligencia. Expone que todo ello es a los fines de demostrar y ratificar lo endeble del sistema de la demandada para proteger a sus clientes/consumidores. Refiere que entre el relato en el escrito inicial y estos hechos, sumado a la prueba acompañada, se podrá tomar razón de la paupérrima gestión de la demandada, antes, durante y después del hecho que causa la

litis. Expresa que el día 05.07.2022 su parte ingresó al Homebanking del Banco Supervielle para realizar una transferencia a su agencia de viajes de confianza (Politinera S.R.L.), cuenta que ya estaba agendada en dicha plataforma porque era una cuenta que usaba de manera frecuente. Agrega que es entonces cuando no puede realizar dicha transferencia y le figura una leyenda que dice –cita textual–: *“Para poder realizar la transferencia es necesario descargar la aplicación de Supervielle y realizar el reconocimiento facial”*. Aduce que, en consecuencia, descarga dicha aplicación e intenta realizar el proceso, pero no puede ingresar, por cuanto solo se puede acceder con DNI. Esgrime que su parte está registrada en el Banco con el N° de su pasaporte italiano y con un CUIL provisorio para extranjeros. Aduce que le envía un mensaje de WhatsApp a la empleada a cargo de su cuenta Natalia Cubas y ella le responde que debe hacer la transferencia en la sucursal, sin más explicaciones. Expone que intentó comunicarse con la sucursal de Córdoba, pero que no obtuvo respuesta atento que es un día feriado en la Ciudad. Agrega que se comunicó con el número que identifica y que le responden y le indican que haga una videollamada online por medio de la pestaña “asistencia en línea”. Expresa que, a las 12.15 hs., logra comunicarse con la Srta. Luciana Santana, quien le confirma que efectivamente no puede realizar transferencia por el homebanking y que tampoco puede acceder a la aplicación, por lo cual le sugiere solicitar el aumento de crédito en sus tarjetas Visa y Mastercard para, al menos, poder pagar algo con ellas. Expone que intenta ingresar en “masterconsultas”, pero el sitio está *off line* y que luego ingresa a su home banking nuevamente y le informan –cita– *“No pudimos consultar sus tarjetas”* y que por ende tampoco pudo realizar dicha gestión. Agrega que ante esta situación no tiene más remedio que dirigirse a una Sucursal para realizar dicha transferencia el día 08.07.2022 y le confirman que están al tanto del problema, es decir, que no puede ingresar a la aplicación, y que están intentando resolverlo. Refiere que en la sucursal le indicaron

que le habían enviado un mail genérico donde le anunciaron –cita textual–: “No se puede adjuntar porque no lo permite el SAC, en archivo adjunto se encontrará”. Remarca que no solo la dejaron afuera de la aplicación por no poder ingresar sin el DNI a ella, a sus colegas y a otras personas extranjeras en la misma situación, sino que claramente dice en el primer recuadro que es para realizar transferencias a nuevos contactos, pero la cuenta a la que quiso realizar una transferencia estaba agendada y no era un nuevo contacto y sin embargo tampoco la pudo realizar. Expone que estas nuevas medidas han cercenado sus derechos como usuario/consumidor porque la única manera de realizar transferencias es a través de un cajero automático o en una sucursal. Se formula interrogantes sobre los riesgos de ir a un cajero automático y la circunstancia de no poder realizarlo por homebanking. Expresa que la Sra. Sistopaoli se constituyó en la oficina de la escribana Bustamante Zambon a los fines que realice la constatación que surge del contenido de una escritura que transcribe. Expone que la Sra. Sistopaoli no puede realizar transferencias desde su homebanking, no le figuran los puntos de “Tienda Supervielle”, no puede realizar transferencias, incluso, a cuentas previamente agendadas, no puede pagar cuentas con “pago mis cuentas”, no puede hacer transferencias con ninguna cuenta, incluso la de euros no le figura y no puede comprar divisas. Expresa que es palmaria la violación a los derechos de la actora y es de tal magnitud que parece hecha a medida. Agrega que la demandada, a sabiendas de que no puede ingresar a la aplicación, tampoco le brindó una solución. Expone que lo más grave y contundente es que previo a estas medidas a la Sra. Sistopaoli le vaciaron la cuenta en euros y la estafaron por euros 12.000 y la demandada no había implementado ninguna medida. Explica que no solo en su momento podía hacer cualquier tipo de transferencia desde cualquier cuenta, por cualquier monto o cambiar divisas, sino que luego del gran caudal de estafas, la demandada decidió implementar medidas de protección tardías y que solo perjudican los derechos de la actora. Añade

que se ha demostrado así la gran improvisación de la demandada en prevenir y proteger fraudes antes y ahora. Al momento de alegar, amplía el daño directo en euros a la suma de E 5.850. Refiere que en la complejidad de la operación trazada no se detectó que la suma recuperada de \$ 500.000,00 fueron transformados al euro oficial y que han sido utilizados por el banco para la recompra de euros oficiales. Formula que en esa compraventa la Sra. Sistopaoli perdió E 1.200, teniendo en cuenta el histórico de ese momento. Asimismo, amplía el daño moral a la suma de \$ 450.000,00 y el daño punitivo a la suma de \$ 1.500.000.

Citado de comparendo y a los fines de contestar la demanda, el Banco evacua con fecha 27.06.2022 el traslado de la demanda. Solicita el rechazo con costas, por las razones de hecho y derecho que desarrollará. Repasa los términos de la demanda. Niega de manera general todos y cada uno de los hechos invocados por la actora en su demanda que no sean objeto de un especial reconocimiento en el responde. Niega en particular que hayan fallado las medidas de seguridad informáticas del Banco y/o que no le haya llegado comunicación alguna de las transferencias realizadas. Niega que su parte haya sido el causante del perjuicio que aduce haber sufrido la demandante, que el Banco tenga responsabilidad alguna en la producción de los supuestos daños que se demandan, que la actora tenga derecho a reclamar a su parte el resarcimiento de perjuicio alguno que corresponda condenar al Banco al pago de la suma de E 4.650 y \$ 20.000 y que sean procedentes los reclamos en concepto de daño moral por la suma de \$ 300.000 y punitivo por \$ 1.000.000. Niega que la actora sea una consumidora hipervulnerable, que sus limitaciones idiomáticas le impidan desempeñarse adecuadamente en la vida civil y que se trate de una persona con capacidades limitadas debido a las circunstancias que menciona. Expresa que, muy por el contrario, sus funciones profesionales y su alto nivel de vida –aclara que vive en el *country* más exclusivo de la provincia de Córdoba– hacen presumir lo contrario. Proporciona su

versión de los hechos. Esgrime que el Banco no le adeuda suma alguna por ningún concepto a la actora. Expresa que los hechos que narra en su demanda son ciertos en lo que respecta a que la propia demandante con fecha 04.08.2021 facilitó a extraños información sensible de sus cuentas que tenía el deber legal de resguardar –aclara que debe obrar con el cuidado y previsión mínima exigible en una relación contractual bancaria– para no sufrir las consecuencias que lamenta y que fueron causadas por su propia negligencia. Refiere que no es cierto que se trate de una consumidora hipervulnerable sino que se trata de una funcionaria de alto rango en la representación de su país de origen, con un elevado nivel social, económico e intelectual, lo que surge del tenor de sus propias manifestaciones vertidas en la demanda y puede inferirse del sueldo en moneda extranjera que percibe mensualmente en su cuenta del Banco. Reconoce que, por su exclusiva culpa al obrar contra las normas que deben respetarse en una contratación bancaria, fue víctima del accionar de extraños que efectuaron los débitos que menciona en su cuenta de euros. Expone que es cierto que el Banco tomó cartas inmediatamente en el asunto y le envió un mail de alerta por haber detectado un nuevo dispositivo que accedió a su cuenta, circunstancia que –según refiere– refleja el correcto funcionamiento del sistema de alertas de seguridad instrumentado por el Banco en cumplimiento de la normativa que dicta el BCRA. Expresa que es cierto también que el Banco con toda diligencia logró recuperar uno de los débitos por \$ 500.000 el mismo día que fuera efectuado, que luego tuvo la actitud de permanente colaboración con la clienta y que le permitió a ella retirar en efectivo a los veinte días de producido el evento dañoso –causado, aclara, por exclusiva culpa de la víctima– el 100 % de su depósito en euros. Aduce que lo que omite maliciosamente la actora es revelar que con fecha 25.08.2021 suscribió en el Banco una declaración formal en la cual explicita todos los hechos tal como sucedieron. Refiere que en dicha declaración esencialmente expresó que todas las operaciones pudieron ser realizadas gracias a que

el cliente brindó datos confidenciales a un tercero (clave de HBI, usuario y Token SMS); que el Banco obró proactivamente a favor de la cliente –agrega que aun cuando no tuvo injerencia en el evento dañoso– y como liberalidad y a fin de colaborar en la resolución del inconveniente, procedería a reversar el asiento contable impactado en dicha cuenta por las operaciones de cambios a fin de que la cliente visualice en su caja de ahorro en euros que identifica un saldo final de 12.700 euros; que una vez que el Banco haya reversado las operaciones de cambio, la clienta dará por satisfecha íntegramente sus pretensiones, no teniendo nada más que reclamar al Banco por concepto alguno derivado de los hechos descriptos, desistiendo así de todo derecho y acción contra dicha entidad. Arguye que no puede endilgarse responsabilidad alguna al Banco, quien, por el contrario, actuó de manera proactiva y con total diligencia y buena fe en defensa de su cliente por el hecho producido por su propia negligencia al tiempo de resguardar sus datos sensibles. Expone que el Banco lleva adelante campañas públicas de difusión y concientización sobre el resguardo de información sensible y la conducta del cliente constituye una infracción directa a la normativa contractual que le veda compartir con terceros sus datos bancarios confidenciales. Advierte que la pretensión de la clienta de reclamar daño directo, moral y punitivo no solo carece de todo asidero fáctico sino que constituye una flagrante contradicción con la teoría de los actos propios. Cita doctrina relativa a la teoría de los actos propios y el principio de buena fe. Entiende que la pretensión del accionante, al violar el principio de no contradicción con los actos propios, conspira con el principio de buena fe que debe guiar los actos jurídicos. Concluye en que, desde el ángulo opuesto, el Banco, al realizar todas las gestiones tendientes a minimizar los daños causados por la propia negligencia de su clienta, ha actuado con toda buena fe y, por ende, no corresponde hacerle asumir consecuencias extrañas a su actividad. Expresa que la demanda debe ser rechazada en todas sus partes, con especial imposición de costas a la actora, en

función de los hechos tal como sucedieron. Refiere que ha quedado demostrado que la pretensión en estudio denota la ausencia de los presupuestos básicos necesarios para configurar responsabilidad civil. Destaca que, conforme el art. 1717 CCCN, el Banco no ha cometido ninguna conducta antijurídica, toda vez que los hechos narrados demuestran que su parte no hizo más que dar cumplimiento con la normativa aplicable y la impuesta por el BCRA. Cita doctrina. Formula que el Banco actuó en estricto cumplimiento de las obligaciones legales y que ello no puede constituir como ilícito ningún acto. Cita el art. 10 CCCN. Invoca como eximente de responsabilidad la circunstancia que el actor haya actuado con negligencia y se constituya un hecho de la víctima por el cual su parte no deberá responder. Cita el art. 1726 y refiere que no existe correlación entre el hecho productor y el daño toda vez que el Banco actuó conforme a derecho y, en todo caso, de existir un daño, no fue generado por su parte. Cita los arts. 1728 y 1739 CCCN y doctrina. Expresa que, en lo que respecta al daño directo reclamado, la demandante formalizó una renuncia válida y definitiva a ejercer todo derecho y acción contra el Banco. Califica como inconsistente la cuantificación de la pretensión en E 4.650 y \$ 20.000 como traducción de los importes de las transferencias realizadas por un total de \$ 1.441.000. No advierte relación entre una y otra suma. Expone que la actora retiró con fecha 25.08.2021 la suma de E 12.700, por lo que indudablemente está incorrectamente formulado el reclamo de este rubro y debe ser considerado una causal adicional de rechazo. En relación al daño moral, aduce que el percance fue producido por su propia negligencia y ello basta para rechazar la procedencia del rubro y hacer asumir a la actora la consecuencia de sus propios actos. Refiere que no justifica la suma pretendida por tal concepto. En lo relativo al daño punitivo demandado, explica que no se configuran los supuestos de hecho requeridos para su procedencia (dolo o culpa grave). Expresa que, por el contrario, el Banco en todo momento fue solícito con su cliente y solucionó el inconveniente causado por su

conducta negligente. Niega que el Banco haya actuado con una actitud dolosa en no cumplir de manera estricta con todas las normas y protocolos de seguridad establecidos por el BCRA. Expone que el Banco, en su carácter de entidad financiera, se encuentra regulado por el BCRA y esta entidad a través de sus Comunicaciones establece el marco normativo a través del cual las entidades deben adecuar sus servicios. Formula que las Comunicaciones de aplicación son: la 4609, la 6534, la 6017 y la 6684. Expresa que el Banco cumple acabadamente con la normativa vigente y consecuentemente aplica en sus sistemas las medidas de seguridad correspondientes. Cita jurisprudencia. Concluye en que las imputaciones de la actora serán todas desestimadas con la pericia contable y pone en conocimiento que el Banco advierte en forma constante a sus clientes sobre las medidas de seguridad que deben adoptar para el uso de los servicios brindados. Cita los términos del sitio web y refiere también a las comunicaciones por otros canales. Expresa que el Banco advierte y capacita de manera continua a sus clientes sobre la utilización correcta de los servicios que ofrece, particularmente sobre la confidencialidad de las claves y las medidas de seguridad a adoptar. Ofrece prueba. En estos términos, el día 01.11.2022 se celebró la audiencia preliminar, ocasión en la cual comparecieron las partes quienes fueron invitadas a arribar a una conciliación y no se obtuvo resultado positivo ni total ni parcial en tal sentido. En consecuencia, previo a que las partes ratifiquen los escritos de demanda y contestación, se fijó el objeto litigioso. En la misma oportunidad, se proveyó a las pruebas pertinentes y se fijó la fecha de la audiencia complementaria para el día 27.02.2023 a las 09:40 hs. Las constancias de videograbación de la precitada audiencia, a las que tuve acceso y analicé a los fines de la resolución del presente, dan cuenta de su realización.

Con fecha 18.04.2023 se dictó el decreto de autos, el que se encuentra firme, con lo que ha quedado la causa en condiciones de ser resuelta por el Tribunal.

Y CONSIDERANDO:

I).- Competencia

Que la presente causa ha sido puesta a despacho a los efectos de ser resuelta por el tribunal, el cual resulta competente en virtud de lo establecido por el art. 6, inc. 4 del CPCC. La competencia no ha sido objetada por las partes, lo que habilita al suscripto a considerar las pretensiones y defensas esgrimidas.

II).- Ley aplicable

El art. 7 CCCN establece que, a partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplican a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes, con la salvedad de que la nueva ley no puede regir en principio las relaciones o situaciones jurídicas existentes antes de su promulgación en razón del principio de no retroactividad. Cabe precisar que, tal como lo sostiene la parte actora y no ha sido objetado por el demandado Banco Supervielle S. A., la relación entre ambas engasta en una relación de consumo, por lo que corresponde interpretar y valorar los hechos de conformidad a la ley 24.240 y sus modificatorias. En especial, debe tenerse en cuenta el principio “*favor consummatoris*” que se deriva del artículo 3 de dicha normativa y es aplicable tanto en la apreciación de los hechos –y en la valoración de la prueba– como en la determinación de la consecuencia jurídica (*vid* Pizarro, Ramón D. y Vallespinos, Carlos G., “Instituciones de Derecho Privado – Obligaciones”, Hammurabi, 1999, t. 1, p. 113). En esta dirección, se ha expresado (Juzgado de primera instancia en lo civil, comercial, de minería y sucesiones de Viedma, 18.06.2021, “León, Rodolfo Higinio c. Banco Macro S. A. s/ daños y perjuicios”) que: “*La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de éstas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la*

legislación contempla provisiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencia de raigambre constitucional (CSJN, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del Consumidor c. Bank Boston NA s/ sumarísimo”, Fallos 340: 172, 14.03.17). El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que “(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante”. La Sra. Sistopaoli es usuaria con destino final del servicio financiero ofrecido por la demandada y, por lo tanto, es consumidora (cfr. art. 1 LDC y 1093 CCCN). Por su parte, el Banco Supervielle S. A. reviste la calidad de proveedor en los términos del art. 2 de la ley 24.240 en tanto desarrolla de manera profesional y habitual la actividad financiera. Vale destacar, además, que en forma específica el art. 1384 CCCN establece que las disposiciones relativas a los contratos de consumos son aplicables a los contratos bancarios. La demanda interpuesta con fecha 02.05.2022 individualiza una ciberestafa ocurrida el día 04.08.2021 y reclama las consecuencias jurídicas derivadas de la falta de cumplimiento de las medidas de seguridad por el banco. En consecuencia, corresponde la aplicación del CCCN conjuntamente con las prescripciones de la LDC.

III).- Legitimación para demandar y ser demandado

Analizaré la legitimación activa de la pretensora y la pasiva del demandado. Es decir, corresponde primeramente analizar si la actora, Sra. Alessandra Sistopaoli, es la persona indicada por la norma para pretender la condena de la suma de dinero

reclamada en este proceso, como así también si el demandado es el responsable de su pago. A esos fines, atento los términos de la demanda y la contestación de demanda, se desprende la conformidad en torno al vínculo contractual entre ellas y a la ocurrencia de una estafa telefónica. Sin perjuicio de cómo se resuelva en definitiva la causa, la legitimación sustancial tanto activa como pasiva, se encuentra *prima facie* identificada en función de dicho vínculo contractual habido entre las partes. Cabe citar en este sentido a los arts. 1092, 1384, 1400 y cc del CCCN.

IV).- Los términos de la traba de la litis

De conformidad a lo formulado en la demanda, la parte actora reclama el daño emergente, el daño moral y el daño punitivo derivados de un hecho ilícito consistente en una “ciberestafa”. En particular, le endilga a la demandada la falta de cumplimiento de las medidas de prevención establecidas por el BCRA para este tipo de estafas. Demanda la restitución del equivalente a las transferencias realizadas desde su cuenta por la suma de euros 4.650 –ampliada al alegar a E 5.850– y la suma de \$ 20.000. Asimismo, reclama la suma de \$ 300.000 por daño moral –ampliada al alegar a la suma de \$ 450.000– y la suma de \$ 1.000.000 –ampliada al alegar a la suma de \$ 1.500.000– por daño punitivo. El Banco Supervielle S. A. reconoce que con fecha 04.08.2021 la Sra. Sistopaoli facilitó a extraños información sensible de sus cuentas. Invoca la declaración formal que la parte actora firmó en el banco con fecha 25.08.2021, en virtud de la cual surge que la clienta no tenía nada más que reclamar. Refiere que se ha dado cumplimiento con la normativa aplicable y la impuesta por el BCRA. En particular, expone que es inconsistente la cuantificación de la pretensión frente a los importes de las transferencias realizadas.

V).- El valor del documento firmado con posterioridad al suceso dañoso

Adquiere relevancia analizar en primer término el documento acompañado por la demandada (ver archivo adjunto “Acuerdo OPERACIÓN EUROS” a la operación de

fecha 27.06.2022) al momento de comparecer y contestar la demanda. La parte actora refiere que fue citada por el Cr. Cialalino, gerente de una sucursal, el día 25.08.2021 y suscribió una nota que no le dieron tiempo para leerla y que tampoco entendía. Aduce que no le entregaron una copia. Más adelante, expresa que el deber de información fue violado porque no le informaron que decía el documento que firmó al momento del depósito y porque no se le entregó una copia. Por último, al momento de cuantificar el daño punitivo, refiere en relación a la nota que la demandada actuó con dolo a los fines de deslindarse de responsabilidad. La parte demandada refiere que la actora omite revelar que suscribió una declaración formal en la cual explicita todos los hechos tal como sucedieron. Cita sus términos. Cabe resaltar, en primer lugar, que el Banco acompañó el documento en cuestión en copia simple y que, pese a señalársele que acompañe el original a los fines de su compulsa, la demandada no lo hizo. Esta conducta observada altera el valor que pueda tener la prueba e incluso compromete el derecho de defensa de la contraria –en este caso, la actora–, pues la falta de aporte del documento original impide darle el trámite a la prueba (art. 243 CPCC) y posibilitarle la negativa puntual de la firma consignada. Sin perjuicio de ello, a continuación se analizará el valor sustancial del documento firmado. En relación a la aceptación del banco, si bien no surge acreditada conforme el lineamiento del punto 6 del documento acompañado (envío del correo electrónico a la casilla de la actora en el que se acusa recibo a la propuesta), la circunstancia de que tanto la propia actora y la demandada aludan a la existencia del documento, pone en evidencia que el banco aceptó tal renuncia. La ejecución de la operación propuesta (depósito de los pesos y retiro de los euros billetes) también es indicativa de ello. Ahora bien, la aceptación aludida no impide al suscripto entender a dicho acto como una actitud casi dolosa por parte de la entidad bancaria. En un análisis de la renuncia de derechos formulada en el documento firmado –que insistimos no ha sido acompañada en original–, entiendo que el deslinde

de responsabilidad del Banco es nulo en tanto se advierte viciada la voluntad de la consumidora como consecuencia de la conducta observada en la demandada proveedora. Cabe resaltar, en primer lugar, la falta de información proporcionada a la Sra. Sistopaoli al momento de suscribir dicho documento y el abuso de la posición dominante, al convalidar la existencia del documento de marras, sabiendo que el mismo ha sido suscripto por la misma sin la debida asistencia técnica. El art. 4º de la LDC, en consonancia con lo dispuesto por el art. 42 de la Constitución Nacional, pone en cabeza del prestador del servicio o proveedor del bien para el consumo, la obligación de suministrar al usuario o consumidor en forma cierta, clara y detallada toda la información relacionada con las características esenciales de los bienes y servicios que provee. En esta misma dirección, el CCCN, en su art. 1100, expresa que: *“el proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y de toda otra circunstancia relevante para el contrato. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión”*. Tinti y Calderón (Derecho del Consumidor, Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, Alveroni, p. 44-45, con cita de Lorenzetti, Código Civil y Comercial de la Nación Comentado, t. VI, p. 254, Rubinzel – Culzoni, Buenos Aires, 2015) han expresado que *“el proveedor tiene el monopolio de la información ya que es quien “crea” el bien o servicio a ser ofrecido, además de establecer las condiciones de comercialización...”* y que es necesario fijar *“un piso mínimo de información que será reforzado por las normas aplicables a cada actividad en concreto”*. En este caso, el deber de información se enfatiza, pues se trata de una renuncia a sus derechos, en especial, el de reclamar los daños y perjuicios ante los hechos sucedidos. Cabe citar en abono a ello al principio de buena fe (art. 9 CCCN) y a la prohibición del abuso del

derecho (art. 10 CCCN). Existen distintos indicios que permiten inferir que la voluntad de la actora al firmar dicho documento se encontraba viciada como consecuencia de la falta de información. i.- En primer lugar, la circunstancia de que la actora ha firmado sin asistencia letrada pocos días después del suceso dañoso (veintiún días después, según surge del relato de la actora que se condice con la copia simple). Nótese cómo la consumidora interviene en el acto en completa soledad y presta un consentimiento –viciado– a un acto abdicativo. Surge de la declaración del Sr. Piro (minuto 27 de la audiencia complementaria) que ese día acompañó a la actora al banco pero no le dejaron leer la nota y que insistieron a la actora a firmarla, hecho que calificó como “extorsivo” (minuto 35).

ii.- Además, se trata de la conformidad prestada a un procedimiento técnico del propio banco (reversión de los asientos contables), circunstancia que evidencia las dificultades técnicas o profesionales que pudo tener en la comprensión de lo que estaba firmando.

iii.- No surge con claridad si la propuesta de reversión de los fondos era suficiente para recuperar la totalidad del capital transferido en forma ilegítima. La propuesta formulada no termina de ser clara a los fines de una debida comprensión de la consumidora en torno a los derechos transigidos a partir de dicha declaración.

iv.- La falta de dominio acabado del idioma castellano por parte de la Sra. Sistopaoli enfatiza la necesidad de la asistencia letrada a los fines de trasladarle en forma clara los alcances de su consentimiento.

v.- Como refiere el letrado de la parte actora en los alegatos, la nota individualiza como lugar en que se firma a Buenos Aires, circunstancia que torna verosímil los extremos aludidos por la actora en cuanto a que fue firmada sin revisar los detalles insertos en ella. Todas las razones esgrimidas impiden la generación de efectos del deslinde de responsabilidad que surge del documento acompañado en copia simple y

habilita, entonces, analizar si en autos se encuentran acreditados los presupuestos de la responsabilidad civil.

VI).- La antijuridicidad

VI.1).- La obligación de seguridad. El cumplimiento de las medidas de prevención

La parte actora cuestiona el cumplimiento de la demandada de las medidas de prevención de las ciber-estafas. En particular, refiere que no recibió ningún tipo de comunicación por las transferencias realizadas y que se excedió el monto diario que una persona física tiene para realizar por día. Expresa que detectaron una actividad sospechosa e igualmente autorizaron las transferencias. En definitiva, arguye que no cumplió debidamente con los protocolos de seguridad establecidos por el BCRA contra el “Phishing”. En contraposición a ello, la demandada formula que ha cumplido con todas las medidas de seguridad impuestas por el BCRA. El art. 42 CN consagra en forma expresa a la obligación de seguridad de los proveedores en una relación de consumo. En forma específica para el presente caso, la norma establece que los usuarios de servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su seguridad e intereses económicos y a condiciones de trato equitativo y digno. La Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 330:563; 331:819; 333:203 citados por Picasso, S., Réquiem para la obligación de seguridad en el derecho común, RCCyC 2015, julio, 146, TR LALEY AR/DOC/2127/2015) ha interpretado que esto implica consagrar una verdadera obligación constitucional de seguridad en cabeza de los proveedores de bienes y servicios. En el régimen del consumidor, la obligación de seguridad ha sido regulada en forma expresa en el art. 5 LDC. Tinti y Calderón (Ley 24.240 comentada, Alveroni, p. 50) expresan que se incluye en el artículo a los procesos a que debe someterse el usuario para beneficiarse con un servicio y a la infraestructura con la que debe interactuar a tales fines. Al respecto, se ha expresado (Cámara Civil, Comercial y Contencioso Administrativa de San Francisco, S. N° 319

del 20.09.2022 dictada en autos “Urquía, Nicolás Martín contra Banco BBVA Argentina S.A. - Abreviado - Otros - Tram. Oral, 10176944”) que “*Una de las obligaciones primordiales del Banco, que constituye el presupuesto básico de los servicios que ofrece, es que éstos sean brindados, tanto cuando se lo haga en forma personal como cuando lo sea por medio de elementos mecánicos o electrónicos, con total seguridad para el cliente*”. No puede soslayarse que el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información se ha extendido al ámbito del servicio bancario. Los bancos ofrecen distintos servicios al cliente (por ejemplo, aplicaciones o la banca remota o *home banking*) que son viabilizados a partir de la tecnología. Esta prestación de servicios incluso se ha intensificado a raíz de la pandemia del COVID-19 a los fines de respetar el distanciamiento y evitar que los usuarios se dirijan al banco. Claro que, como consecuencia de ello, comenzaron a proliferar una mayor cantidad de prácticas delictivas tendientes a obtener mediante el engaño las claves o contraseñas privadas de acceso como ha sucedido en el presente caso. En este sentido, los bancos deben arbitrar los medios para evitar o prevenir que eventuales maniobras delictivas lleguen a buen puerto. Se ha expresado (CNCom, Sala C, 24/5/2016, “H., M. C. c/ Banco Ciudad de Buenos Aires – Ordinario, TR LALEY AR/JUR/27576/2016) que “*la “modernidad” en la materia no sólo tiene beneficios, sino también riesgos, que deben ser asumidos por quien, como el banco aquí demandado, es quien diseña el sistema y evalúa esos riesgos, máxime cuando dentro de tal sistema se insertan los derechos de millones de personas que, como ocurre con quienes se encuentran bancarizados para poder cobrar sus sueldos, no cuentan siquiera con la posibilidad de acudir a otra alternativa*”. “*El banco acepta cuidar los fondos de una inmensa masa de personas que, como es obvio, no tienen todas el mismo nivel cultural, ni idénticas capacidades, habilidades o situaciones personales, por lo que él no puede ignorar que el acceso a esa gigantesca fuente de recursos*

monetarios que le traen lucro, tiene como correlato lógico su obligación de hacerse cargo de atender a todos —v.gr. a las personas de mayor edad, que pueden enfrentar dificultades a la hora de operar en el sistema—, llevando al límite los arbitrios posibles para minimizar los riesgos a los que habrán de estar expuestos quienes carecen de la aptitud para proceder con la misma diligencia que aplicarían otros”.

VI.2).- Las circulares del BCRA y las particularidades del caso

Es en este marco que el BCRA emitió distintas comunicaciones. Así, y en lo que se relaciona al presente caso, pueden citarse a la Comunicación A 4609 del 27.12.2006, la Comunicación A 6017 del 15.07.2016 y la Comunicación A 6684 del 23.04.2019 en cuanto establecen requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática y sistemas de información; la Comunicación A 6.664 del 05.04.2019 y la Comunicación A N° 7249 del 31.03.2021 en cuanto refieren en su art. 2.1 que “*Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo a la protección de su seguridad e intereses económicos...*” y que “*Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios*”; la Comunicación A N° 6878 del 24.01.2020 en cuanto incorpora normas sobre depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales; la Comunicación A N° 7175 del 05.12.2020 en tanto expresa en su art. 2.3.1 que: “*Las entidades participantes deberán arbitrar los mecanismos de seguridad apropiados dentro de su competencia para asegurar la transmisión y recepción de las transacciones*”; la Comunicación A N° 7072 del 16.07.2020 que establece recaudos especiales a tomar de manera previa a la efectivización de una transferencia, a los fines de continuar con la política de minimizar el riesgo; entre otras. En particular, adquiere relevancia la Comunicación A 6017 que, en su art. 6.7 (Código de requisito:

RMC004), explicita: *“Las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus CE, que operen basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario, de forma que advierta y actúe oportunamente ante situaciones sospechosas en al menos uno de los siguientes modelos de acción: a. Preventivo. Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones. b. Reactivo. Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas. c. Asumido. Detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos del cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas”*.

A continuación, en el Código de requisito: RMC0005 establece que: *“Las entidades deben implementar mecanismos de comunicación alternativa con sus clientes con objeto de asegurar vías de verificación variada ante la presencia de alarmas o alertas ocurridas por efecto del monitoreo transaccional implementado”*. Además, se destaca también –y así lo recalca la pericia contable–, el art. 3.8.5 de la Comunicación 6878 en cuanto postula que *“Las entidades deberán prestar atención al funcionamiento de las cuentas con el propósito de evitar que puedan ser utilizadas en relación con el desarrollo de actividades ilícitas”* y que *“Deberán adoptarse normas y procedimientos internos a efectos de verificar que el movimiento que se registre en las cuentas guarde razonabilidad con las actividades declaradas por los clientes”*. Asimismo y como refiere la actora en su demanda, el BCRA en su página web ha establecido ciertos lineamientos sobre ciberseguridad dirigidos a las entidades financieras, los terceros y todo el sector financiero. En particular, se plantea la necesidad que establezcan estrategias y adopten un marco de ciberseguridad acorde a su tamaño, complejidad, perfil de riesgo y cultura, teniendo en cuenta las amenazas y vulnerabilidades actuales. Exhorta, además, a las entidades a analizar el riesgo presentado por las personas,

procesos, la tecnología, los datos subyacentes en relación a la propia entidad y también evaluar los riesgos propios de una entidad a partir de sus funciones, actividades, canales, productos y servicios. Agrega que las evaluaciones de control deben considerar los ciberriesgos que la entidad representa o enfrenta para el ecosistema que conforma, tales como los proveedores de servicios, organismos estatales, las personas usuarias de servicios financieros y otras organizaciones con las que interactúa. Se desprende también que el proceso de monitoreo debe dar soporte para mantener los niveles de riesgo definidos como aceptables por la dirección de la organización y permitir mejorar o remediar las debilidades que corresponda. En el caso, confluyen distintas circunstancias que permiten concluir que el Banco Supervielle S. A. ha incumplido con la obligación de seguridad en la relación de consumo, en especial, en relación al modelo de acción preventivo. La pericia informática (operación del 10.02.2023) y la pericia contable (operación del 13.02.2023) son ilustrativas en este aspecto, en especial, a las escasas medidas tomadas luego de haberse generado las operaciones no habituales que se califican como sospechosas. En particular, debe valorarse que: i.- El propio Banco Supervielle envió un correo electrónico a las 17.50 hs. a la actora en el que refiere que se ha detectado un nuevo dispositivo accediendo a la cuenta; ii.- Dos de las cuentas son en euros y se permitió, sin intervalo de tiempo y confirmación, la conversión de la totalidad de dichos fondos a su equivalente en pesos; iii.- Se trata de seis transferencias de un monto considerable a nuevos destinatarios que, además, provocaron el vaciamiento de sus cuentas en euros y en pesos; iv.- No se notificó cada una de las transferencias; v.- No se notificó a la actora cada uno de los nuevos destinatarios incorporados en la agenda de contactos; vi.- Al comunicarse por teléfono, le refirieron que no pueden cambiar la contraseña y/o cerrar la cuenta y le expresaron que sin DNI no lo puede hacer. Todas estas circunstancias permiten concluir al suscripto de que se trataba de operaciones sospechosas, pues, de acuerdo al

perfil y patrón transaccional del cliente, no era previsible un vaciamiento de las cuentas a partir de distintas transferencias separadas con diversidad en los destinatarios. Se trata de movimientos inusuales en las cuentas y ello puede advertirse del análisis de las operaciones previas en las que las sumas debitadas eran notoriamente inferiores (ver los informes acompañados por la demandada adjuntos a la operación de fecha 27.06.2022). Puede inferirse, entonces, que ante la existencia de operaciones sospechosas, el banco no actuó en forma preventiva disparando acciones de comunicación con el cliente antes de confirmar las transferencias. Ante situaciones como las mencionadas, el banco pudo establecer sistemas de prevención que impliquen una doble autenticación. O al menos un criterio fuerte de autenticación a los fines de autorizar las transferencias. Sin embargo, tal incumplimiento de las medidas de seguridad propició que se perfeccione la práctica delictiva. El precedente citado por la demandada en la contestación de la demanda (CN Apelaciones Comercial, Sala F, 28.12.2020, “Cipriano, Ricardo José y otro c. Banco Credicoop Coop. Ltda. s/ Ordinario, TR LA LEY AR/JUR/67810/2020) es diferente al presente caso en tanto en aquel caso sí se verificó un sistema de doble validación por parte del banco. A ello, deben sumarse los actos propios posteriores observados por la demandada tendientes a recomponer el patrimonio de la actora. Ellos son indicativos de un reconocimiento del incumplimiento del banco a las medidas de seguridad ya reseñadas. Ellos también son dejados en evidencia en la ampliación de la demanda y las constataciones acompañadas en dicho acto (cfr. operación de fecha 09.08.2022), que no ha sido contestada por la demandada. A ello debe sumarse la valoración disvaliosa de la conducta de la demandada en tanto su gerente no asistió a la audiencia complementaria. Resulta necesario afirmar que no son suficientes a los efectos preventivos las campañas públicas de difusión y concientización sobre el resguardo de información sensible, es decir, aquellas acciones meramente informativas. El banco

debe velar por los intereses económicos de sus clientes y ante operaciones sospechosas debe agudizar los controles a los fines de autorizarlas. En consecuencia, resulta acreditada en autos la antijuridicidad de la conducta del banco.

VII).- Causalidad adecuada

Definida la conducta como antijurídica, cabe analizar si ella contribuye causalmente al resultado dañoso (art. 1726 CCCN). Debe tenerse en cuenta el método de la supresión mental hipotética, es decir, corresponde analizar si, descartada la conducta antijurídica, igualmente se habría generado el resultado dañoso. En este sentido, la respuesta es contundente. Resulta claro que si se hubiera cumplido con las medidas de seguridad adecuadas –por ejemplo, ante un pedido de autenticación–, las operaciones sospechosas habrían podido evitarse.

La parte demandada aduce que existe una eximente de responsabilidad en virtud de que el actor actuó con negligencia y ello constituye un hecho de la víctima por el cual no debe responder. Sin embargo, cabe referir que se trata de una incidencia que no tiene eficacia en la ruptura del nexo causal. En efecto, las maniobras delictivas de los terceros pudieron ser frenadas por un sistema de seguridad idóneo y, sin embargo, se perfeccionaron. La generación del daño se produce por el incumplimiento de las medidas de seguridad. La facilitación de las claves a través de un engaño conforma una de las distintas vicisitudes que el banco debe prever pero no contribuye causalmente al hecho dañoso. Se trata de una condición, es decir, un mero antecedente del resultado que se produce (Orgaz, La relación de causalidad entre el acto ilícito y el daño, en Responsabilidad Civil. Doctrinas Esenciales”, N° 2007-II-931). Vale traer a colación en este punto, que precisamente “El «phishing» no es más que una técnica de manipulación. Es un tipo de ataque por ingeniería social que tiene por objeto engañar a la víctima para que ella misma entregue cierta información personal. La maniobra normalmente viene acompañada con la «suplantación de identidad» de alguna

empresa, organismo público o personalidad reconocida que podría ser de interés para la víctima, pero el circuito mínimo de «anzuelo y pesca» que propone el phishing consta de un llamado de atención (que puede ser la caída de un servicio, el bloqueo de una clave, una oferta de último minuto, un premio, e incluso una multa o un castigo) y un requerimiento de información sensible (usuarios, contraseñas, claves bancarias, tarjetas de coordenadas, tokens, códigos de verificación, códigos de recuperación, números de tarjetas de crédito y de débito, etc.). En resumen, el atacante busca poner en crisis al eslabón más débil de toda la cadena de la seguridad de la información -el usuario final- para inducirlo a realizar determinada acción (completar un formulario, entregar información por teléfono, blanquear una clave, realizar operaciones por cajero automático, consumir desde un sitio web que simula ser otro, etc.). Y la gravedad del caso dependerá luego de la utilidad que el criminal le encuentre a la información obtenida. Porque el perjuicio patrimonial directo es una de las opciones, pero también lo son el acceso indebido, la suplantación de identidad (para engañar a terceros) y la extorsión a la propia víctima, entre otras tantas (MILLER, Christian H., Los casos de «phishing» en la justicia argentina avanzan favorablemente para los damnificados, LA LEY 10/11/2021, 7, TR LALEY AR/DOC/3184/2021). Es decir, no puede presumirse bajo ningún aspecto en el caso de marras, que la accionante, haya entregado la información suministrada, con conocimiento de que sería pasible de una estafa, por lo cuál, mal puede pretender el Banco accionado, intentar cargar con la responsabilidad a la Sra. Sistopaoli, para eximirse o relevarse de responsabilidad. La obligación de seguridad debe abarcar las distintas contingencias razonables que puedan suceder en la contratación. Es razonable la contingencia relatada en autos de acuerdo a las especiales condiciones de la parte actora, en particular que se trata de una persona extranjera, con un nivel del castellano básico, conforme se desprende de la audiencia complementaria, y que no es una “nativa digital”, esto es, que no ha nacido con el nivel de avance

tecnológico que existe a la fecha sino que ha vivido la transición a un sistema nuevo de relaciones tecnológicas. Estas circunstancias, sumadas a su carácter de consumidora, ponen de resalto su vulnerabilidad y enfatizan la obligación de seguridad de la demandada. Adquiere relevancia que el proveedor diseñe políticas de seguridad de acuerdo a cada consumidor y en razón de un historial de comportamiento que pueda tener. En consecuencia, se ha verificado en autos la causalidad adecuada entre la conducta antijurídica de la demandada y el resultado dañoso. Asimismo, la facilitación de las claves no ha contribuido causalmente por las razones advertidas.

VIII).- El factor objetivo de atribución

La obligación asumida por el banco impone asegurar a sus usuarios la seguridad los entornos digitales que facilita. Se trata, en consecuencia, de una obligación de resultado (art. 774, inc. c, CCCN) y la responsabilidad ante su incumplimiento es objetiva (art. 1723 CCCN). En efecto, cualquier daño sufrido por el consumidor en el ámbito de la relación de consumo compromete la responsabilidad objetiva del proveedor (cfr. Picasso, Sebastián - Wajntraub, Javier H., *Las leyes 24.787 y 24.999: consolidando la protección del consumidor*, JA, 1998-IV-753, Picasso, Sebastián, en Picasso, Sebastián – Vázquez Ferreyra, Roberto A. (dirs.), *Ley de defensa del consumidor comentada y anotada*, La Ley, Buenos Aires, 2009, t. I, p. 160 y ss.; Mosset Iturraspe, Jorge – Lorenzetti, Ricardo L., *Defensa del consumidor*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 311; Lorenzetti, Ricardo L., *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2003, p. 285). Asimismo, se ha entendido (CNCom, Sala D, 15/5/2008, “Bieniauskas, Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires”, elDial.com AA4927) que el sistema informático que permite concertar negocios y obtener servicios bancarios en forma remota es una cosa riesgosa. Como tal, entonces, la responsabilidad por los daños generados es objetiva (art. 1757 CCCN). En definitiva, es irrelevante la culpa del agente dañador a los efectos de atribuir responsabilidad,

quien solo se liberará demostrando la causa ajena (art. 1722 CCCN), circunstancia que no ha ocurrido en autos. Probado el incumplimiento, al deudor que pretende su liberación compete, entonces, la prueba de que el cumplimiento de la obligación de seguridad se ha vuelto imposible como consecuencia de un hecho que reúne los caracteres del caso fortuito (CNCiv Sala A, L. 581.709, del 25/11/2011, publicado en LL 2011 - F-10, y RCyS 2012-II-156).

IX).- Los daños reclamados

IX.1).- Daño directo

La parte actora solicita la nulidad o inexistencia de las transferencias que individualiza y se abone a la parte actora la suma de euros 4.650 –ampliada a E 5850 al momento de alegar– y de pesos 20.000. Por su parte, la demandada refiere que no existe relación entre el reclamo en euros y las transferencias y, además, que no se advierte la circunstancia de que la actora retiró en efectivo la suma de E 12.700. Conforme se desprende de las constancias de autos, en especial de los resúmenes de cuenta de la Caja de Ahorro en pesos N° 03368498-003, la Caja de Ahorro en euros N° 03368498-004 –documental que acompañan tanto la actora como la demandada– y la pericia contable (operación de fecha 13.02.2023), el día 04.08.2021 (fecha del suceso dañoso) existieron dos operaciones de débito de divisa extranjera (euros) en la Caja de Ahorro en euros N° 03368498-004 perteneciente a la actora. Se desprende como consecuencia de dicha operación la salida de dos sumas: una de E 2.700 y otra de E 10.000 de la cuenta de la accionante. Ello generó como efecto la acreditación de los fondos en pesos en la Caja de Ahorro en pesos N° 03368498-003: las sumas de \$ 302.400 y de \$ 1.120.000, es decir, la suma de \$ 1.422.400,00. Las seis transferencias denunciadas ascienden a la suma de \$ 1.441.000, es decir, que al equivalente a los euros vendidos se sumó un componente en pesos (la actora denuncia la suma de \$ 20.000,00 pero, en rigor, se trata de la suma de \$ 18.600,00). Por último, el día 06.08.2021 se logró

recuperar una transferencia de \$ 500.000. Con posterioridad a ello, surge que la Sra. Sistopaoli acuerda con el banco la posibilidad de acceder al billete euro. Si bien es cierto que el extremo de la declaración firmada –que fuera tratada anteriormente– atinente al deslinde de responsabilidad del banco, no puede convalidarse en el marco de este proceso, lo concreto y real, es que del mismo, se deriva una sucesión de hechos, que a la postre resultaron ser la consecución de ese instrumento, plasmado en la restitución a la Sra. Sistopaoli, de los Euros de los que había sido despojada de forma irregular y fraudulentamente. Tal circunstancia quedó figurada con la operación de la libre disponibilidad de las divisas en los términos acordados, lo que en modo alguno resulta agravante para la parte actora. En efecto, la Sra. Sistopaoli accedió en un contexto cambiario estricto, a la obtención nuevamente de la totalidad de los fondos en euros que poseía y los retiró el día 26.08.2021. Ahora bien, para poder hacerse nuevamente de los Euros que existían en su cuenta, debió depositar la suma de pesos (\$ 973.700,00). Aquí, resulta un punto de inflexión en la pretensión de la actora, por cuanto, si bien la misma recuperó la totalidad de los Euros que le habían sido sustraídos clandestinamente de su cuenta, el hecho de que haya devuelto en Euros (E 4650) los novecientos setenta y tres mil (\$ 973.000) al Sr. Piro, escapan al basamento fáctico, por el cual resulta procedente la demanda. Es decir, no concierne hacer lugar al reclamo en euros, pues –se insiste– el banco le permitió acceder al euro billete e incluso la parte actora extrajo dichos fondos al día siguiente de su acreditación, por lo que no se observa en este punto, una identidad entre la moneda de reclamo y la moneda depositada al Banco, que es en definitiva la que tiene que restituirse. Tampoco luce procedente la ampliación realizada en la etapa de alegatos, relativa a que en la complejidad de la operación trazada, no se detectó que la suma recuperada de \$ 500.000,00 fueron transformados al euro oficial y que hayan sido utilizados por el banco para la recompra de euros oficiales. Es que, la reparación, no puede ir más allá

de la cuestión controvertida y de lo que efectivamente ha sido demandado, en tanto no guarde relación causal con la maniobra denunciada, motivo por el cual, no sólo que lo ampliado no ha sido invocado en la demanda, razón por la que importaría un cambio de la acción, vedado en dicho estadio procesal (art. 179 CPCC), sino que tampoco la operación de transformación de los pesos a Euros por parte de la entidad bancaria, resulta analizable en el marco de resolución de esta causa, en tanto la misma no responde al hecho (phishing) establecido como base fáctica de la pretensión. La circunstancia relativa al préstamo en euros que debió pedir, para así depositar pesos, no sólo que resulta ajena al presente proceso, pues, la actora no explica por qué pidió un préstamo en dicha moneda si, en todo caso, la suma depositada fue en pesos. Asimismo y no menor, resulta la prueba aportada por la misma parte actora, en función que de la declaración del testigo Piro (minuto 29) éste expresa que el préstamo fue en pesos y no se desprende otra circunstancia que permita asumir una devolución en moneda extranjera. Como corolario de éste punto, la razón o el motivo por el que se le devolvieron euros a quien le había prestado pesos, escapa a la controversia de autos y no resulta de consideración del suscripto. Cabe analizar, entonces, si, de acuerdo al principio de congruencia, es posible en el caso reconducir un reclamo en euros a moneda nacional. La Corte Suprema de Justicia de la Nación (Fallos 337: 1142) ha establecido que el principio de congruencia impone a los jueces y tribunales decidir de conformidad con los hechos y pretensiones deducidas..., límite infranqueable en el terreno fáctico (congruencia objetiva), pero que no rige en el plano jurídico donde la fundamentación en derecho o la calificación jurídica efectuada por los litigantes no resulta vinculante para el juez a quien, en todos los casos, le corresponde “decir el derecho” (iuris dictio o jurisdicción) de conformidad con la atribución iura curia novit. El actor planteó en la demanda que el banco le propuso depositar la suma de \$ 973.700 a los fines de ser convertidos en euros y así pueda retirarlos y que así lo hizo.

Expresamente, refiere que *“Luego retiré de mi cuenta la suma de Euros 12.600 (recién convertidos) y de esa suma tuve que devolver a quien me prestó la suma de Euros 4.650, equivalente a lo que me habían prestado y al monto que me habían robado, es decir, todo quedó igual, porque en definitiva perdí la suma de Euros 4.650”*. Resulta claro que la parte actora está planteando una equivalencia entre los euros reclamados y la suma depositada. No es una voluntad implícita de la parte actora, sino que expresamente establece la equivalencia entre tales valores. Asimismo, ha enunciado en forma explícita que el depósito ha sido en pesos. Por su parte, la demandada advierte en su contestación y en los alegatos (minutos 58-59) que se trata de una conversión incorrectamente formulada. Sin embargo, conoce que la causa del reclamo está dada por el depósito realizado por la actora. Corresponde, entonces, reconocer la restitución del capital transferido en pesos con una salvedad que se realiza a continuación. Se advierte que a los fines de la conversión de los pesos a euros se utilizó la suma de \$ 1.422.400 (ver las dos operaciones del 25.08.2021 en los resúmenes de cuenta acompañados). En consecuencia, cabe reconocer la diferencia de esta suma utilizada y el monto de la transferencia que se logró detener (\$ 500.000). Así, se arriba a la suma de \$ 922.700, por lo que es esta suma la que debe ser reconocida a la actora en concepto de restitución de capital. No se soslaya que la actora depositó la suma de \$ 973.700. Sin embargo, al advertir que los fondos utilizados para su conversión en la suma de euros 12.700 fueron más acotados que los depositados, cabe ordenar la restitución de la suma menor a los fines de no convalidar un enriquecimiento sin causa. En definitiva, cabe declarar nulas las transferencias individualizadas por la actora como consecuencia del hecho ilícito y hacer lugar al rubro relativo a la restitución de capital por la suma de \$ 922.700,00. Los intereses deberán ser calculados desde la fecha del depósito realizado por la parte actora hasta el día 31.03.2023 en una tasa que asciende al 2 % mensual más la Tasa Pasiva del BCRA y

desde el día 01.04.2023 en una tasa que asciende al 3 % mensual más la Tasa Pasiva del BCRA hasta su efectivo pago.

IX.2).- Daño moral

La Sra. Sistopaoli amplía su reclamo al momento de alegar a la suma de \$ 450.000. Funda su reclamo en la experiencia vivida durante todo el transcurso de la estafa y la posterior actitud de la demandada, sumado al gran perjuicio económico sufrido, su condición de consumidora hipervulnerable, el impacto emocional vivido en todo este tiempo y la falta total de respuesta por parte de la demandada. Al respecto, se ha dicho que *“...El daño moral supone privación o disminución de aquellos intereses que tienen un valor en la vida del hombre y que son la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los demás sagrados afectos”* (Cám. 5a Civ. y Com., 9/8/99, “Piantanida, María Soledad c/ DIPAS s/ Ordinario”, sent. 91, publicada en "Revista del Derecho de Daños - Tomo 6 - Daño Moral", Rubinzal-Culzoni, 1999, pág. 385/6). En este sendero argumental, cabe también referir, que la procedencia del «daño moral» (daño no patrimonial) o la indemnización de las consecuencias no patrimoniales como lo denomina el Código Civil y Comercial en su artículo 1741, en los contratos de consumo no es de interpretación restrictiva sino amplia conforme el principio in dubio pro consumidor (reconocido normativamente como principio general del derecho en los artículos 3 y 37 de la ley 24.240 y artículos 1094 y 1095 del Código Civil y Comercial), por lo que el mismo, salvo que existan inconsistencias, entre el hecho lesivo y la persona damnificada, debe presumirse. En el caso de marras, la Sra. Sistopaoli, indefectiblemente debió verse alterada en sus sentimientos y emociones, desde que, no sólo fue víctima de una estafa, sino que luego se tuvo que someter a un peregrinar, para poder recuperar parte de lo que había sido despojada. Es que el incumplimiento del deber de seguridad, con la consecuente perpetración de la maniobra fraudulenta de los ciberdelincuentes, claramente, ha

puesto a la consumidora actora, en situación de mayor vulnerabilidad al ver vaciada su cuenta bancaria, e incluso debió salir a buscar un préstamo, para poder hacerse nuevamente de la suma que le extrajeron. Esa situación, razonablemente genera un daño espiritual resarcible, que cobra especial relevancia por tratarse de una persona con poco manejo del idioma, y por tanto con mayor vulnerabilidad. En la especie, las incomodidades y sufrimientos a los que la actora ha debido someterse, generados por la conducta disvaliosa de la demandada, se manifiestan en la omisión del cumplimiento de mecanismos preventivos eficaces a los fines de evitar este tipo de hechos. Se advierten numerosas gestiones y diligencias que debió realizar la actora como consecuencia de la omisión de la demandada. Ello luce acreditado a partir de la declaración del testigo Piro (minuto 33), en el refiere que acompañó muchas veces a la actora al banco –refiere al menos cuatro– y que notó cierto desinterés en el banco para atender al reclamo en las últimas oportunidades. Esta conducta conspira contra el trato digno que debe dispensarse al consumidor (art. 8 bis LDC) y permiten presumir al suscripto que han repercutido en el ánimo de la actora. Se relaciona de la sucesión de los hechos narrados por la accionada y las pruebas rendidas referidas supra, que la actora efectivamente ha sufrido padecimientos y angustias al encontrarse en una situación de desamparo ante el vaciamiento de las cuentas. A ello, debe agregarse la conducta dirigida a que la consumidora firme una conformidad al deslinde de responsabilidad del banco, lo cual atenta también contra el trato digno que era esperable en ese momento por parte del proveedor del servicio, es decir, debía ejecutarse por quien brinda el mismo, un comportamiento decoroso para con la clienta, que se encontraba en una situación de particular angustia. Ello también compromete al trato digno que debe propiciarse a la consumidora. Por lo dicho, ponderando la situación fáctica, cabe concluir que los hechos y la situación que motiva el presente juicio, razonablemente producen bronca, aflicción, angustia, temor, impotencia,

disgusto, pérdida de la confianza, y una grave afectación de la dignidad. Además, ha producido también pérdidas de tiempo, a raíz de tener que concurrir al Banco en pos de buscar las respuestas correspondientes. En su mérito y teniendo en cuenta los demás parámetros ya fijados, considero atendible el monto del daño moral peticionado en la ampliación de los alegatos que asciende a la suma de pesos cuatrocientos cincuenta mil (\$ 450.000). En cuanto a los intereses, corresponde condenar al demandado al pago de una tasa que asciende al 2 % mensual más la Tasa Pasiva del BCRA desde el día del hecho (04/08/2021) hasta el día 31.03.2023 y una tasa del 3 % mensual más la Tasa Pasiva del BCRA desde el día 01.04.2023 hasta su efectivo pago.

IX.3).- Daño punitivo

La parte actora reclama el daño punitivo y amplía la cuantificación al momento de alegar a la suma de \$ 1.500.000,00. En su demanda, funda el reclamo en la conducta de la demandada al no cumplir de manera estricta con todas las normas y protocolos de seguridad establecidos por el BCRA para evitar las estafas o phishing y al pretender deslindarse de responsabilidad. Expresa que la conducta es reincidente. Invoca la pérdida de tiempo ante la falta de respuestas, el destrato, la imposibilidad de comunicación, la falta de contestación a la notificación notarial, la falta de respuesta ante la mediación obligatoria, con un trato de total indiferencia la colocaron en una situación de desprotección y un trato indigno ante la conducta abusiva desplegada por el Banco. El art. 52 bis de la ley 24.240 dispone: *“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...”*, y agrega en la parte final: *“La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el art 47 inc. b de esta ley”*. Al comentar el artículo en cuestión,

Farina (“Defensa del Consumidor y Usuario”, Editorial Astrea, 1995) expresa que se trata *“de un plus que se concede al perjudicado que excede el monto de la indemnización que corresponde según la naturaleza y el alcance de los daños. Se incorpora el daño punitivo a favor del consumidor, con una cuantificación que posee dos indicaciones: la primera, dirigida al magistrado, en el sentido de que debe graduar la sanción en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso y, por otro lado, coloca como tope tarifario la multa del art. 47, inc. b) que establece el valor de las multas, como máximo, en hasta cinco millones de pesos”*.- En este aspecto, cabe referir que el incumplimiento por parte del banco de los mecanismos eficaces para prevenir este tipo de hecho expone una actitud socialmente reprochable, ya que lesiona la confianza del público en la contratación bancaria. No puede soslayarse que, a la vez, los consumidores se encuentran conminados a contratar con los bancos por las relaciones económicas que ellos emprendan, en particular, a los fines de percibir un salario, por lo que debe calificarse el deber de seguridad en la contratación bancaria. Asimismo, puede advertirse que se trata de una conducta repetida, de conformidad al informe acompañado con fecha 14.11.2022. De la revisión de las constancias del Sistema de Administración de Causas, se pueden vislumbrar al menos cinco expedientes (11040838, 11257259, 5978466, 11359164 y 10274729) en los que se denuncian el incumplimiento de las medidas de seguridad bancaria por parte de la demandada Banco Supervielle S.A. Además, en los presentes autos, conforme ya fuera analizado, se desprende que se ha declarado nulo el deslinde de responsabilidad del Banco en tanto se advierte viciada la voluntad de la consumidora como consecuencia del dolo observado en la demandada proveedora. Se enfatizó la falta de información proporcionada a la Sra. Sistopaoli al momento de suscribir dicho documento. Se sustentó la nulidad en razones tales como haber firmado la actora sin asistencia letrada pocos días después del suceso dañoso, que se trata de una

conformidad prestada a un procedimiento técnico del propio banco (reversión de los asientos contables), que no surge con claridad cuál es la propuesta y la falta de dominio acabado del idioma castellano por parte de la Sra. Sistopaoli. Esta conducta de la accionada es grave y evidencia un menosprecio al derecho de información de la consumidora. Entiendo que en el caso de autos se encuentran cumplimentados los requisitos de procedencia: objetivo y subjetivo. El elemento objetivo está dado en la conducta violatoria del deber de seguridad (art. 5 LDC) y de información (art. 4 LDC) y, por su parte, el elemento subjetivo se advierte en el dolo o, al menos, culpa grave: el incumplimiento de los mecanismos de seguridad y la falta de información en el documento suscripto por la consumidora. La sanción para cumplir su efecto punitivo y disuasorio de conductas futuras, debe tener una entidad tal que implique una pérdida no solo económica, sino también de prestigio en el mercado para la empresa sancionada y, correlativamente para la consumidora agraviada, una satisfacción suficiente que le restituya la confianza perdida. Esta sanción pretende lograr que en el futuro el sancionado adopte una actitud diferente ante el reclamo que le pueda efectuar cualquier consumidor. Vale destacar que, en el caso puntual de la estafa bancaria, la jurisprudencia ha autorizado la imposición de sanciones punitivas (ver, en este sentido, Kemelmajer de Carlucci, Aída, Los daños punitivos y la responsabilidad civil de entidades bancarias hacia los clientes consumidores. Visión jurisprudencial, LA LEY 01/02/2023, 1). Así, para la procedencia de los llamados daños punitivos es necesario la concurrencia de dos requisitos ineludibles, el primero es una conducta deliberada del proveedor, que evidencie un menosprecio por los derechos de los consumidores y en segundo orden, un daño individual que supere el piso o umbral que le confiera, por su trascendencia social repercusión institucional o por su gravedad, una apoyatura de ejemplaridad. Este es el criterio del Proyecto de Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor dado a conocer este año por el Ministerio de Justicia de la

Nación, que establece que la sanción punitiva sólo procede en caso de grave menosprecio hacia los derechos del consumidor, lo que implica la necesidad de que se configure un factor de atribución calificado. Como corolario de lo hasta aquí expuesto, y a la luz de los conceptos vertidos, cabe destacar que la conducta del banco demandado en la situación que motiva este pleito, no solo configura un incumplimiento legal o convencional, sino que es un proceder consciente de lo defectuoso del servicio prestado y especialmente del deber de seguridad en entornos digitales que debe proveer a sus usuarios, que denota un grave menosprecio hacia los derechos del consumidor. En efecto, no solo que el incumplimiento al deber de seguridad -al no adoptar las medidas adecuadas para evitar o mitigar la consumación del accionar fraudulento- permitió que terceros mediante una maniobra de phishing accedieran a las cuentas de la actora y vaciaran su cuenta bancaria, sino que además el actor debió emprender un derrotero de reclamos sin proveerle una solución rápida y eficaz acorde al tipo de labor que se ejecuta o a la entidad del problema. Asimismo, el actor debió afrontar el depósito de dinero que solicitó en préstamo, para recuperar parte de los euros, que le habían sustraído. Igualmente, se advierte que el banco actuó con menosprecio al no brindarle información certera de su situación, incurriendo así en un trato indigno al consumidor, actuando con grave indiferencia a sus derechos e intereses. En este aspecto, cabe agregar que no surge palmario de qué manera el banco ha informado “adecuadamente” conforme la particular situación socio-cultural de cada uno de sus clientes de los riesgos de la utilización de entornos digitales, por lo que debe presumirse que la accionante, se encontraba en un estado de debilidad e inseguridad, frente a este tipo de ataques informáticos. Por lo expuesto, y en el entendimiento que, amén de lo expuesto, no surge de forma nítida un “dolo” por parte de la entidad financiera, para que se perpetrara este tipo de acciones, sí se observa una negligencia o impericia en el manejo de información útil para los usuarios, que los

ponga en aviso de estas defraudaciones. Por esta circunstancia, entiendo que concierne justipreciar el rubro en la suma de \$ 800.000,00. Los intereses serán calculados en una tasa del 3 % mensual más la Tasa Pasiva del BCRA desde el dictado de la presente sentencia. Vale decir que la sanción impuesta es conteste con otras condenas de daños punitivos impuestas en casos de vulneración de la seguridad bancaria (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Pergamino, “Piccardo, María Albertina c. Banco Santander Río S.A. s/ Nulidad de Acto Jurídico, 27/09/2022, AR/JUR/149929/2022; Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Necochea, “González Verónica Graciela c. Banco de la provincia de Buenos Aires y Otro/a s/ Nulidad de Contrato”, 09/08/2022, AR/JUR/166889/2022; Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Común de Concepción, Sala II, “Gramajo, Juan Esteban c. Banco Macro SA s/ Daños y Perjuicios, 29/07/2022, AR/JUR/119469/2022).

X).- Publicación de la sentencia

La parte accionante solicita la publicación de la sentencia condenatoria. Aun cuando pueda entenderse que el art. 47 LDC rige para los procedimientos administrativos, entiendo que la gravedad de la conducta justifica la procedencia de la pretensión a los fines de prevenir eventuales prácticas similares futuras. Al respecto, se ha señalado que “...*En la actualidad existe un consenso prácticamente generalizado en cuanto a que la responsabilidad civil entendida sólo como un mecanismo tendiente al resarcimiento de daños ya acaecidos es insuficiente. Por el contrario, se propicia la introducción de mecanismos y técnicas que, desde el Derecho de Daños -con todo lo que ello implica-, vayan dirigidas concretamente a la evitación de perjuicios probables o previsibles y también a la sanción de aquellos agentes que actúen a través de conductas cuya gravedad merezca una reacción adicional...*” (cfr. Lorenzetti, Pablo, *La función preventiva de la responsabilidad civil y el daño ambiental en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación*, Publicado en:

<http://www.nuevocodigocivil.com>). Corresponde, entonces, hacer lugar a la petición efectuada y condenar a Banco Supervielle S. A. a publicar una síntesis de la presente resolución en la que conste los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada en un diario de gran circulación local, conforme la previsión normativa señalada. Se hace saber que al momento de la ejecución forzada de la sentencia –de corresponder–, podrá disponerse la publicación a costa de la condenada en caso de inacción.

XI).- Costas y honorarios

En relación a las costas, cabe condenar a la parte demandada en su totalidad. No se soslaya que los rubros reclamados han sido reconocidos parcialmente. Sin embargo, en atención a que se ha acreditado la causa de la pretensión, que cualitativamente todos los rubros han sido reconocidos y que la imposición de las costas no responde a un criterio netamente matemática, se arriba al resultado anticipado.

A fin de regular los honorarios del letrado de la parte actora, debe fijarse la base de acuerdo a lo prescripto en el art. 31 C.A. y sobre ésta calcular el punto medio (22,5%) de la escala del art. 36 de la ley arancelaria local. Realizados los cálculos aritméticos ($\$ 4.065.849,43 \times 22,5\%$) se obtiene la suma de $\$ 914.816,12$, con más la suma equivalente a tres (3) jus en virtud de lo dispuesto por el art. 104 inc. 5 de la ley arancelaria. No correspondes regular honorarios al letrado de la parte demandada en atención a lo prescripto por el art. 26, *a contrario sensu*, C.A.

Finalmente, corresponde justipreciar los emolumentos de los peritos oficiales intervinientes en los presentes autos. De las constancias de autos, surge que la perito contadora Estela María Ame y que el perito informático Cristian Gabriel Assum han producido los informes encomendados por el tribunal (*vide* operación de fecha 13.02.2023 y de fecha 10.02.2023, respectivamente). Teniendo en cuenta la utilidad de la pericia para la resolución del caso y el tiempo que le pudo haber insumido al

profesional su realización (art. 49, Lp. 9459), estimo justo remunerar su labor en el equivalente a doce jus a cada uno, esto es, la suma de pesos ochenta y cinco mil setecientos siete con treinta y seis centavos (\$ 85.707,36). Vale destacar que en el caso de la Cra. Ame debe tenerse a cuenta de honorarios la suma correspondiente al adelanto de gastos, en tanto no ha rendido cuentas sobre ellos. Por su parte, en el caso del perito Assum, debe tenerse a cuenta la diferencia entre lo percibido como adelanto de gastos y la rendición de cuentas realizada.

XII).- Intereses de honorarios

Que los honorarios que así se determinaron, tanto del letrado de la parte actora como de los peritos participantes en la causa, de no ser abonados dentro del plazo de diez (10) días, devengarán los intereses de ley, establecidos por la tasa pasiva promedio que publica el Banco Central de la República Argentina, con más el tres por ciento (3%) nominal mensual, hasta su efectivo pago.

Por ello, normas legales citadas y lo dispuesto por los artículos 326, 327, 329, 330, 331, 333 y concordantes del CPC y 26, 31, 36, 39, concordantes y correlativos de la ley 9459,

RESUELVO:

I).- Hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Alessandra Sistopaoli, pasaporte 011885 y, en consecuencia, ordenar a la firma demandada Banco Supervielle S. A., para que en el término de diez días abone a la actora la suma de pesos dos millones ciento setenta y dos mil setecientos (\$ 2.172.700,00) con más intereses conforme lo establecido en el considerando respectivo y bajo apercibimiento de ejecución forzada.

II).- Condenar a la firma demandada Banco Supervielle S. A. a publicar una síntesis de la presente resolución en la que conste los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada en un diario de gran circulación local.

III).- Imponer las costas a la demandada Banco Supervielle S. A.

IV).- Regular los honorarios del Dr. Alfonso Strazza en la suma de pesos novecientos catorce mil ochocientos dieciséis con doce centavos (\$ 914.816,12), con más la suma de veintún mil cuatrocientos veintiséis con ochenta y cuatro centavos (\$ 21.426,84) en virtud de lo dispuesto por el art. 104 inc. 5 de la ley arancelaria.

V).- Regular los honorarios de la perito oficial contadora Estela María Ame y del perito informático Cristian Gabriel Assum en la suma de pesos ochenta y cinco mil setecientos siete con treinta y seis centavos (\$ 85.707,36), a cada uno. **Protocolícese, hágase saber y dese copia.**

Texto Firmado digitalmente por:

VILLALBA Aquiles Julio

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2023.05.17