



PODER JUDICIAL DE CÓRDOBA

JUZGADO 1A INST CIV COM 35A NOM

Protocolo de Sentencias

Nº Resolución: 4

Año: 2026 Tomo: 1 Folio: 44-64

EXPEDIENTE SAC: **13685658** - **ESCRIBANO, JOSÉ OSCAR C/ BANCO SANTANDER S.A. - ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL**

PROTOCOLO DE SENTENCIAS. NÚMERO: 4 DEL 10/02/2026

SENTENCIA NUMERO: 4. CORDOBA, 10/02/2026.

Y VISTOS: Los autos caratulados: **“ESCRIBANO, JOSÉ OSCAR C/ BANCO SANTANDER S.A.- ABREVIADO- CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO- TRAM.ORAL”** (Expte. Nº **13685658**), traídos a despacho para resolver de los que resulta que:

1. Con fecha 20/03/2025 comparece **José Oscar Escribano (DNI 16.051.465)**, con el patrocinio letrado de los Dres. Mario Alejandro Di Noto y Mariela Avalos, e interpone formal demanda de daños y perjuicios en contra de **Banco Santander SA (CUIT 30500008454)**, persiguiendo el cobro de la suma de pesos siete millones cuatrocientos setenta y cinco mil seiscientos veintiséis con setenta y cinco centavos (\$7.475.626,75), con más intereses y costas.

Relata que el día sábado 19/10/2024 a las 11:00hs. asistió junto a su nieta al complejo BUCOR de Villa Belgrano, sito en calle Heriberto Martínez 7094, dejó sus pertenencias en el locker provisto por el establecimiento en el vestuario masculino. Aproximadamente a las 12:15hs se retiró y al llegar a su vehículo corroboró la falta de su billetera, la que contenía: dinero en efectivo, DNI, credenciales correspondientes a DASPU, ART y CIDI, 4 (cuatro) tarjetas de débito correspondientes a Banco Santander (Visa), Banco Nación (Visa), Banco de Córdoba (Masterdard) y Banco Galicia (Visa), 4 (cuatro) tarjetas de crédito correspondientes

a Banco Galicia (Visa), American Express de Banco Galicia, Visa Banco Santander y American Express de Banco Santander. Que inmediatamente se dirigió a su domicilio a realizar todas las denuncias de robo en las correspondientes entidades financieras. Al ingresar a la aplicación del Banco Santander corrobora que con la tarjeta de débito correspondiente a dicho Banco se realizaron 15 (quince) extracciones de efectivo, toda la información pertinente a las operaciones se encuentra en la denuncia policial que adjunta. Refiere que el total asciende a \$1.000.000. Narra que, acorde a lo que le informaron posteriormente, a esa suma corresponde a su límite diario de extracción mediante cajero automático en el Banco Santander. Se realizaron extracciones en tres sucursales diferentes y en un intervalo menor de veinticinco minutos. Que el mismo día realizó la correspondiente denuncia policial, en donde deja constancia de todas las operaciones fraudulentas. Finalmente realizó un reclamo ante el banco Santander N° RE21110438. El día inmediato posterior le respondieron vía correo electrónico informando que no encontraron irregularidades en las operaciones y aclaran que para realizar las extracciones “debieron superar la validación solicitada por el cajero automático”. Lo cual debería ser imposible, ya que el delincuente podría contar con la tarjeta física mas no con el pin ni el token.

Manifiesta que, ante ello, inició reclamo ante la Dirección General de Mediación Comunitaria y Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Córdoba, donde, luego de varios pedidos de prórroga, la accionada respondió que, consultó a Banelco, quien por su parte determinó que no existe elemento alguno a partir de los cuales se pueda verificar que la tarjeta haya pasado por un punto de compromiso que permita se produzca su copia para uso fraudulento y asimismo que las extracciones cuestionadas fueron realizadas bajo la responsabilidad exclusiva del usuario, atento a que para realizar la extracción es necesario contar con el PIN (código de identificación personal) cuyo conocimiento, manejo y responsabilidad es del usuario, acorde a obligaciones contractuales entre ambas. En la audiencia conciliatoria la demandada ratificó la posición presentada, sin proveer a la información solicitada acerca de:

cómo se procedió a validar su identidad en cada transacción impugnada; proveer copia de los videos de las cámaras de videovigilancia de los cajeros donde se realizaron las transacciones; si a partir de la fecha del robo se ha producido cualquier tipo de transacción no habitual en su cuenta, como toma de créditos, transferencias, otras extracciones, compras, etc. En tal momento, el banco negó expresamente brindar la información solicitada, insistiendo en que lo solicitado no corresponde a dicha instancia, lo que contraría los principios que la justifican.

Encuadra jurídicamente la causa en una relación de consumo, afirmando que el actor es consumidor y la demandada, atento a ser una entidad financiera, reviste el carácter proveedora, en los términos del estatuto protectorio, que ha violado el deber de información, el derecho al trato digno y el deber de seguridad. Aduce que la responsabilidad de la demandada es objetiva y contractual, atento al incumplimiento del deber de seguridad en los contratos bancarios.

Menciona que la Circular “A” 7724 de fecha 10/03/2023 BCRA que en el punto 5.8.1 “detección, monitores y análisis de eventos”, determina que las entidades deberán establecer un proceso para el registro y análisis de la información vinculada con eventos de seguridad de los sistemas, las redes y la infraestructura tecnológica. Este proceso deberá permitir la detección de anomalías y eventos, la identificación de incidentes, y la vinculación con el proceso de gestión de ciberincidentes de acuerdo con la clasificación de datos e información y la de activos de información. Complementariamente con el punto. 5.8.2 “gestión de amenazas y vulnerabilidades, que establece que Las entidades deberán establecer un proceso para recolectar, procesar, analizar e interpretar información referida a amenazas mediante métodos proactivos y reactivos, que brinde información para la toma de decisiones vinculadas con la gestión de ciberincidentes. Por su parte la Comunicación “A” 7783 de fecha 29/11/2023 BCRA. Entiende que los bancos debieron tomar medidas a fin de brindar a sus clientes un uso seguro de los servicios ofrecidos. Es que la obligación de seguridad se extiende a esos servicios digitales, lo que impone que los bancos deben proveer la gestión, implementación y

control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras, de manera tal que su utilización sea segura para los usuarios. Las entidades financieras deben proporcionar una plataforma tecnológica moderna que provea confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información en una red consolidada y segura. En otras palabras, expresa que los bancos deben asegurar a sus usuarios la seguridad de estos entornos digitales, debiendo desplegar herramientas de ciberseguridad. Finalmente, expone que el carácter profesional del Banco, le impone una responsabilidad mayor, ya que existe una relación de superioridad que no puede ser soslayada al tiempo de juzgar sus conductas dentro de una acción de resarcimiento.

Reclama el resarcimiento de los siguientes daños: 1) daño emergente: solicita el reintegro de los montos indebidamente cobrados, actualizados desde la fecha en que cada uno fue abonado. Reclama la suma de \$1.000.000; 2) daño moral: reclama por la suma de \$1.039.420 con más intereses, correspondiente a un viaje de fin de semana desde Córdoba a Bariloche, para dos personas. 3) daño punitivo: estima el rubro en 5 canastas básicas para el hogar 3, que a la fecha de la demanda ascienden a \$5.436.206,75, con más intereses.

Solicita se ordene la publicación de la sentencia que recaiga en la causa (47 de la LDC).

Funda en derecho, cita doctrina y jurisprudencia. Ofrece pruebas. Formula reserva de caso federal.

2. Con fecha 26/05/2025 comparece a estar a derecho el Dr. Miguel Ángel Escalera, en el carácter de apoderado del Banco Santander Argentina SA, y contesta la demanda entablada en su contra, solicitando su rechazo con costas.

En primer lugar, formula negativa genérica y específica de los términos demandados. Relata que el Sr. Escribano es titular de una cuenta bancaria y productos de tarjetas de crédito ante su mandante. Describe que los servicios que la cuenta le brinda al cliente, conforme contrato suscripto, son los siguientes: 1- Caja de Ahorro en dólares; 2- Cuenta Corriente en pesos; 3- Tarjeta de Débito; 4- Servicio de Banca Automática; 5- Pago Automático de Servicios u

otros; 6- Funcionalidad Cuenta Única; 7- Préstamo contratación electrónica; 8- Cuenta Títulos. Asimismo, anexa a través de la firma del contrato el servicio de “adhesión al sistema de tarjetas”. Que el contrato firmado por el cliente refiere que se le entrega para operar a través de Cajeros automáticos una Tarjeta de Débito, y para su utilización debe generar un PIN (Nro. de identificación Personal y de Propiedad de la tarjeta). Que se le especifica de manera clara previo a la entrega que: “no digitar la clave en presencia de personas extrañas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar la tarjeta a terceros ya que ella es de uso personal; Guardar la tarjeta en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia; no utilizarla en cajeros automáticos cuando se encuentren mensajes o situaciones de operaciones anormales”. Adicionalmente, en Cláusula del mismo Anexo Legal el cliente se compromete y responsabiliza de mantener la confidencialidad de sus datos bancarios. Por su parte, de acuerdo lo establecido en la sección titulada “BANCA AUTOMÁTICA”, el citado anexo establece las condiciones para operar mediante los distintos canales puestos a disposición de los clientes, para lo cual cada cliente del Banco debe registrar un usuario y generar una clave de seguridad (PIN), secreta, únicamente conocida por aquél, al mismo tiempo que cuenta con un Token de seguridad igualmente complejo que puede serle requerido al cliente para la confirmación de distintas operaciones y se obliga a acatar todas las medidas de seguridad implementadas por el banco, principalmente a mantener a resguardo y para su conocimiento íntimo y no divulgar dicha clave a terceros. A su vez, dicha sección dispone, en forma clara y precisa que la utilización de dicha clave en cualquier operación realizada través de Cajeros y/o cualquiera de los medios de atención electrónica, obliga al cliente como si dicha operación hubiese sido efectuada con su firma de manera presencial. Por tal elemental razón, al suscribir el alta de la Cuenta Única y aceptar sus términos y condiciones, cada cliente del Banco Santander Argentina S.A. asume en forma expresa la responsabilidad por el incumplimiento de la obligación de no divulgar su clave, pero también de su utilización por terceros; y exime al Banco de toda responsabilidad por las eventuales consecuencias de la

utilización en una forma distinta a la que exige el contrato. Aclara que la plataforma de Banca y Terminales de Autoservicio, no admite posibilidad técnica alguna de realizar dicha operación sin la utilización de dicha clave, usuario y/o Token. Tampoco permite a un tercero por sí solo tramitar la regeneración de una clave ya registrada. Aclara que en este caso no hubo generación de clave nueva. La Seguridad que presenta el sistema es infranqueable. Su acceso y operación solo es viable a través del uso de la Tarjeta de Débito del cliente y la clave personal generada por él y sólo conocida por el usuario. En virtud de esto, afirma que su mandante se encuentra contractualmente exento de toda responsabilidad al configurarse, de mínima en este supuesto, la utilización de la Clave de Acceso por terceros para operar en las Terminales de Autoservicio. Por tal motivo, afirma que no existió ninguna falla de las medidas de seguridad que razonablemente resultaban exigibles a Banco Santander.

Destaca que su representada, a través de sus diversos canales de comunicación, cumple activamente con una fuerte campaña de concientización en términos de seguridad bancaria-financiera indicando a los clientes como deben actuar ante posibles estafas (el banco nunca va a pedir datos personales, claves, etc.) y enfatiza la importancia de no revelar nunca sus claves, PIN, Token, datos personales o números de cuentas bancarias bajo ningún concepto. Lamenta que en estos supuestos, el Banco no puede realizar nada más para garantizar la seguridad en la que siempre, lo que falla, es el factor humano, el cliente, el actor en este caso.

Refuerza que los sistemas de seguridad del Banco Santander cumplen, y por casos exceden, los imperativos dispuestos en esta materia por el BCRA. Concluye que, la seguridad del Banco no falló, nunca falla, y con ello el Banco cumple acabadamente el deber de seguridad a su cargo.

Remarca que en estos casos existe siempre negligencia de la víctima: es siempre el cliente, en este caso el actor Sr. Escribano quien, desprevenidamente y en contra de todas las recomendaciones de las entidades bancarias, con su accionar permeabilizan el acceso a esa información que resulta imprescindible para operar electrónicamente con el Banco y llevar a

cabo las operaciones que ahora desconoce. Opone como eximente de responsabilidad el hecho de la víctima: en efecto, destaca que el Sr. Escribano dice que habría dejado todas sus pertenencias en un locker, en un establecimiento público, un natatorio, en un vestuario de acceso desprotegido, totalmente alejado de su control y vista. Por lo que surgiría evidente que el mentado locker no habría contado con cerradura/candado ni ninguna medida de seguridad. De otra manera, el actor habría advertido en el locker mismo la cerradura violentada o la falta de alguna de sus pertenencias y no recién en su vehículo, como en definitiva lo expone. Considera que la liviandad y negligencia observada por el demandante en el cuidado de sus pertenencias es inobjetable, al mismo tiempo que alarmante. Y que no obstante ello, declame que toda la responsabilidad recae en el Banco y en el incumplimiento de su deber de seguridad al no contar con un sistema “más seguro”, todo, así visto, es irrisorio y representa un uso burlesco de todo el plexo normativo que se cita. Con todo ello, se refuta el único argumento propuesto por el actor en la demanda, en cuanto a que considera que el hecho antijurídico radicó en la inobservancia del deber de seguridad del Banco, cuando en verdad por las cláusulas contractuales y, muy especialmente, en los hechos relatados por el actor, se advierte que el incumplimiento observado sobre tal deber de seguridad es el que recaía sobre sí mismo. Indica que las operaciones de extracciones se hicieron accediendo a los sistemas con las claves que eran de dominio único del Sr. Escribano. De esta manera, las operaciones se cursaron con normalidad y el Banco no detectó elementos que permitan determinar la adulteración de sus credenciales/claves y/o su uso en condiciones no autorizadas. Colige que, de ser cierto el relato de robo proporcionado por el actor, seguramente éste debió mantener junto a sus Tarjetas, entre sus pertenencias hurtadas, un ayuda memoria con la totalidad de las claves o al menos, seguramente, la de Santander. O de otra manera, fue el mismo actor el que realizó dichas operaciones, sin embargo, cree en la inocencia del actor en este sentido. Expresa que en su demanda, el actor menciona que las operaciones habrían sido efectuadas por el/los delincuente/s que hurtaron sus pertenencias. Ello, por sí solo, muestra la absoluta

falta de injerencia, participación o responsabilidad en grado alguno de Banco Santander Arg. S.A. en torno a los hechos denunciados. Pero a la vez, permite concluir que en caso de existir una acción resarcitoria que hubiese de corresponder al Actor por los presuntos perjuicios, debería ser dirigida contra quien resulte responsable civil y/o penalmente de los mismos. A más de ello, entiende que bajo ninguna circunstancia el deber de seguridad puede ser considerada una obligación de resultado, objetiva, porque es siempre compartido con el cliente.

Refuta los presupuestos de la responsabilidad indicados en su contra, rechaza la procedencia de los rubros reclamados. Funda en derecho. Formula reserva de caso federal. Ofrece pruebas.

3. Con fecha 23/06/2025 toma intervención la Fiscalía Civil y Comercial del 3er. Turno, en los términos del art. 52 LDC.

4. Fijada fecha para la audiencia preliminar prevista en los arts. 2 y 3 de la ley 10.555 (01/07/2025), con fecha 13/08/2025 se ha llevado a cabo, habiendo finalizado sin acuerdo de partes.

5. Con fecha 19/11/2025, se lleva a cabo la audiencia complementaria prevista en la Ley 10.555, donde las partes alegan sobre el mérito de la causa, momento en el cual la parte actora reajusta su pretensión relativa al rubro daño punitivo.

6.- Cerrado el debate, firme y consentido el decreto de autos (19/11/2025), queda la causa en estado de ser resuelta.

Y CONSIDERANDO:

I. Que la actora reclama el resarcimiento de los daños y perjuicios derivados del hecho de que, tras haber sufrido el hurto de su billetera del locker de Bucor el 19/10/2024, ese mismo día se realizaron 15 extracciones de dinero con la tarjeta de débito del Banco Santander, en tres sucursales distintas y con un intervalo de veinticinco minutos, por un total de \$ 1.000.000. Agrega que, si bien efectuó denuncia ante Defensa del Consumidor, la entidad no aportó la documentación requerida. Dirige su acción en contra del Banco reclamando daño

emergente (\$ 1.000.000), daño moral (\$ 1.039.420) y daño punitivo (21 canastas básicas hogar clase 3); así como también la publicación de la sentencia.

El Banco Santander S.A. contesta la demanda, solicitando su rechazo con costas. Luego de la negativa de rigor, reconoce que con la tarjeta de débito del actor se realizaron extracciones por un total de \$ 1.000.000., sin embargo, niega toda responsabilidad, ya que no existió ninguna falla de las medidas de seguridad, sino que las extracciones se hicieron accediendo con las claves que eran de dominio único del Sr. Escribano. De allí que alega el “hecho de la víctima” como causal exculpatoria puesto que, de ser cierto el relato del actor, seguramente éste debió mantener junto a sus tarjetas un ayuda memoria con las claves, ya que fue la única forma que tuvieron los terceros para retirar el dinero.

En estos términos queda trabada la *litis*.

II. Adelanto que la acción intentada merece recibo. Damos razones (art. 155 Const. Prov., art. 326 C. de P. C. y art. 3, C. C. y C.).

a. En el caso, me apresuro en aclarar que no existe prueba que avale el antecedente del hecho dañoso relatado en la demanda, es decir que el Sr. Escribano haya sufrido el 19/10/2024 el hurto de sus pertenencias en el locker del establecimiento comercial Bucor, dentro de las cuales se habría encontrado su billetera con cuatro tarjetas de crédito y cuatro de débito.

Ello así puesto que la mera denuncia ante una Unidad Judicial (Expte. N° 13274263), por el carácter esencialmente unilateral de ésta, no es suficiente a tales fines, siendo que no existen constancias que el expediente represivo haya avanzado en la producción de prueba para dilucidar y/o acreditar el hecho y sus responsables (nótese que se requirieron infructuosamente al Banco las cámaras de seguridad, primero mediante agente comisionado y luego mediante oficio, respectivamente ver op. 29/10/2024 y 24/10/2024).

Insisto, el mero indicio, derivado de la sola denuncia, no alcanza para acreditar el hecho controvertido sino es acompañado de otros indicios u otro medio de prueba, que en el caso no existen.

No obstante, ello no sella la suerte adversa de la acción, puesto que la demandada ha reconocido (art. 217 C. de P. C.) y, por tanto, se encuentra exento de prueba (argum. art. 198 ib.), las diversas extracciones de dinero por cajero automático realizadas ese mismo día con la tarjeta de débito del actor por un total de \$ 1.000.000.

Bien es cierto que el Banco ha negado expresamente que dichas extracciones se hayan realizado en un intervalo menor de 25 minutos y en tres sucursales distintas. Ahora bien, no sólo que la entidad no acreditó dicho extremo, sino -fundamentalmente- que la omisión de acompañar la prueba que debía obrar en su poder permite llegar a la solución contraria.

Destáquese que el art. 53, tercer párr., Ley 24.240, impone al proveedor un deber genérico de colaboración en materia probatoria. En efecto, *“no obstante que no desplaza per se el onus probandi (como sí ocurre con la carga dinámica) implica -de hecho- un aligeramiento del mismo. En términos simples, en caso de que el proveedor incumpla la carga impuesta por el estatuto del consumidor, tal actitud podrá erigirse en una mera presunción en contra de éste (estrictamente un indicio, analizada la conducta a la luz del art. 316), sin que exista -en principio- inversión de la carga probatoria. Se trata, por tanto, de una consagración legal de principios caros al derecho procesal como son la lealtad, probidad y buena fe”* (DIAZ VILLASUSO, Mariano, Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba, t. II, Advocatus, p. 715).

En la especie, lo cierto y concreto es que la parte demandada/proveedor no sólo no ha puesto a disposición del perito oficial las constancias de las referidas **extracciones bancarias** (op. 17/11/2025), que hubieran permitido esclarecer la fecha y sucursal, frustrando de este modo el medio de prueba, sino que tampoco acompañó la **grabación del circuito cerrado de televisión del cajero automático**, lo cual habría permitido esclarecer quién –en definitiva- realizó las extracciones (recuérdese que conforme el art. 2.9. de la Comunicación “A” 7783: *“deberán contar con un circuito cerrado de televisión (CCTV), con la finalidad de registrar imágenes que permitan una clara identificación de los rasgos individuales de las personas,*

den seguimiento de los hechos internos y externos alejados de la cotidianeidad de la sucursal y contribuyan en la investigación de hechos delictivos y aporten pruebas sustantivas”).

De allí que su conducta, analizada a la luz de lo dispuesto del referido art. 53, L.D.C. no solo que sirve para acreditar las extracciones alegadas por el consumidor, que se encargó de demostrar con copia de los comprobantes (15 extracciones en un lapso corto de tiempo y diversos cajeros, a saber: suc. 200 CASA CENTRAL, suc. 813 WORK CAFE y suc. 199 CERRO DE LAS ROSAS) sino que -fundamentalmente- se erige en una presunción en contra del proveedor, es decir, de que las extracciones de dinero no fueron realizadas por el Sr. Escribano. Dicho de otro modo, la conducta omisiva o reticente hace presunción de certeza sobre la verdad de los dichos del consumidor (conf. Cam. Mar del Plata, Sala II, “Alfageme Esteban R. c/ Banco Francés BBVA”, 26/05/05, LL On Line, AR/JUR/2189/2005).

En estas condiciones, entonces, a falta de toda otra prueba por parte del demandado tendiente a acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el estatuto del consumidor o la autoridad de control, tengo por cierto que el 19/10/2024, terceros realizaron **15 extracciones de dinero con la tarjeta de débito del actor, en tres sucursales distintas y con un intervalo de veinticinco minutos**, por un total de \$ 1.000.000.

A partir de ello, corresponde analizar la responsabilidad civil de la entidad bancaria.

b. A modo de premisa mayor, debe tenerse en consideración que, tratándose de extracciones de dinero realizadas a través de un cajero automático, las entidades financieras asumen una **responsabilidad de naturaleza objetiva**, no sólo por el deber de seguridad del que es acreedor el consumidor (art. 42 Const. Nac. y arts. 5, 6 y 40, Ley 24.240), sino también porque el servicio prestado puede ser calificado como una actividad riesgosa (art. 1757 CCyC).

En efecto, la utilización de cajeros automáticos para realizar extracciones de dinero es una de las múltiples modalidades prestacionales que asume el conjunto de servicios brindados por las entidades bancarias.

De allí que entre el Banco que presta el servicio mencionado a través de terceros (v.gr. proveedores de servicio de pago), y el cliente –como la actora- que lo utiliza como destinatario final, se configura una “relación de consumo” (arts. 1 a 3, Ley 24.240) y, con ello, se verifican los presupuestos que tornan aplicable el estatuto del consumidor (art. 42 Const. Nac., Ley 24.240 y CCyC).

En consecuencia, frente al daño causado en el contexto de una relación de consumo y en ocasión de ser utilizados los servicios prestados por el proveedor, aparece incumplido el deber de seguridad inherente a este tipo de vinculaciones, debiendo acreditar el proveedor -o los restantes miembros de la cadena de servicio- para excluir su responsabilidad, “que la causa del daño le ha sido ajena” (art. 40, Ley 24.240).

Solución que también se refuerza por las características de la obligación asumida, ya que el conjunto de sistemas que permite concretar y obtener servicios bancarios en forma remota (v.gr. cajero automático, tarjeta magnética, home banking, etc.) permite calificarlo como una actividad riesgosa, por los medios empleados (art. 1723 CCyC).

En efecto, ante la proliferación de diversas estafas virtuales (phishing, vishing, pharming, etc.), *“el riesgo se evidencia tanto para el usuario como para el Banco quien, por las propias características de su actividad, está expuesto a eventuales ataques de terceros (...) Cabe reparar que el Banco al ofrecer a sus clientes un nuevo modo de relacionarse comercialmente con él, debe procurar como mínimo, brindarle igual seguridad que si tal operatoria se realizara personalmente. Esa seguridad no está dada prioritariamente por el local donde el usuario interactúa con el cajero automático o la custodia policial del lugar sino esencialmente por la confianza que brinda el medio empleado”* (CNCom., Sala D, “Bieniauskas Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ordinario”, 15/05/2008, LALEY AR/JUR/3631/2008, elDial.com - AA4927).

Dicho de otro modo, *“quienes han decidido la introducción de estas ‘máquinas’ en el sistema bancario y, es más, quienes han promocionado intensamente su uso, son los mismos bancos*

(...). *El hecho de que existan beneficios para ambas partes no nos debe hacer olvidar que el que decidió incorporar esta nueva tecnología fue el proveedor. Y se trata de una cosa claramente riesgosa y que en no pocas oportunidades experimentan fallas de diversa índole (...)* Con base en ello, resulta indiscutible concluir que la entidad debe hacerse cargo de todos los riesgos que se derivan de la decisión tomada. Particularmente, tendrá que brindarle al usuario un grado de seguridad similar al que existiría si es que la operación se hubiese perfeccionado ante una persona física empleada del banco” (CHAMATROPULOS, Demetrio A., “El deber de seguridad de los bancos y los daños derivados de la utilización de cajeros automáticos”, RCyS 2010-IX, 95).

c. Además, se deben tener en consideración las normas especiales dictadas por la autoridad de aplicación (art. 3, in fine, Ley 24.240) ya que se trata de una actividad fuertemente reglada por el Banco Central de la República Argentina (argum. art. 4, Ley 21.526, art. 4 y art. 4 inc. “a” Ley 24.144).

En efecto, nótese que a través de los “Requisitos mínimos para la gestión de los riesgos de tecnología y seguridad de la información asociados a los Servicios Financieros Digitales”, Comunicación “A” 7783, se han establecido normas sobre “Monitoreo de la actividad y transacción del cliente” (4.2.).

A partir de dicha normativa de carácter obligatorio, las entidades financieras *“deberán definir una estrategia de monitoreo que permita detectar actividades inusuales o transacciones sospechosas de sus clientes en los servicios financieros digitales.*

*Las soluciones de monitoreo transaccional implementadas deberán considerar los resultados de los análisis de riesgos, los patrones de comportamiento y las circunstancias habituales del uso de los servicios y los factores de autenticación utilizados. Además, deberán aplicar, al menos, los siguientes criterios: a. La clasificación de ordenantes y receptores en base a características de su cuenta para la determinación de umbrales, patrones y alertas dinámicas; b. **Frecuencia de transacciones por tipo, monto de transacciones y saldos***

habituales de cuentas; c. Factores de autenticación comprometidos, patrones de fraude conocidos, indicios de programas maliciosos en los dispositivos empleados; d. Patrones de comportamiento del cliente en la utilización del dispositivo o la aplicación provista por la organización; e. La identificación de puntos comunes de compromiso que puedan afectar a las transacciones cursadas por los clientes” (el destacado me pertenece).

Ahora bien, es importante destacar que no se trata de un simple monitoreo pasivo, sino que a partir los datos colectados se imponen cargas activas y específicas a las entidades financieras.

Concretamente, *“en función de las alertas detectadas, **deberán definir modelos de acción acordes a los resultados** de los análisis de riesgos, los patrones de comportamiento y las circunstancias habituales del uso de la aplicación y los factores de autenticación. Los modelos podrán combinar medidas de tipo preventivo, reactivo y asumido.*

A saber: • *Preventivo: como la actividad de ejecutar acciones de **comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones.*** • *Reactivo: como la actividad de realizar acciones para **comunicarse con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas.*** • *Asumido: como la acción de **devolver las sumas involucradas ante los reclamos** del cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas.*

*Los sujetos alcanzados deberán **aplicar un proceso de mejora continua** a sus soluciones de monitoreo transaccional, los modelos de acción y la gestión de incidentes, de acuerdo con la evolución de las técnicas fraudulentas emergentes, y la información sobre tendencias de fraude recopilada de fuentes internas o externas” (la negrita no se encuentra en el original).*

Lo expuesto permite identificar el concreto contenido del deber de seguridad a cargo de la demandada, así como confirmar que se trata de una operatoria que debe ser calificada de riesgosa.

d. Llegados a este punto se advierte con claridad la responsabilidad objetiva de la entidad demandada, ya que, pese a que se configuró una operación inusual o sospechosa, es decir, **15 extracciones en tres sucursales distintas y con un intervalo de veinticinco minutos, hasta**

llegar al límite máximo de extracción diaria, no ha acreditado haber realizado, primero una estrategia de monitoreo que le permitiera detectar dichas operaciones (siendo que uno de los parámetros a tener en cuenta es –como vimos- la “frecuencia de las transacciones”) y, luego, haber realizado medidas de tipo reactivo y asumido (ni antes ni después del reclamo del consumidor).

En efecto, como sostiene el perito oficial, *“a partir de la fecha del robo precisamente el día 19/10/2024 se realizaron ese día 10 extracciones por un total \$1.000.000, cotejando con 10 resúmenes de cuenta anteriores a la fecha del robo se corrobora que solamente se realizaron extracciones el periodo 15/12/2023 a 18/01/2024 por un total de \$ 90.000 y el periodo en cuestión 18/10/2024 a 14/11/2024 por \$1.000.000. Por lo anteriormente enunciado se puede manifestar que el día 19/10/2024 se realizaron transacciones no habituales por el actor”*(op. 20/10/2025).

Me apresuro en aclarar que no se trata de divulgar o revelar el algoritmo o el tipo de medidas que lleva a cabo el Banco en materia de seguridad, como sostiene su letrado en la audiencia complementaria, ya que ello -ciertamente- brindaría información privilegiada a delincuentes que permanentemente perfeccionan técnicas para estafar. Antes, al contrario, se trata de demostrar cómo el sistema adoptado, cualquiera sea, resultó suficiente a los fines de detectar las operaciones sospechosas y, luego, llevar a cabo medidas pertinentes acordes con la amenaza, de modo de neutralizarla o incluso resarcir el daño consumado.

Nada de esto ha ocurrido lo cual, por sí mismo, revela no sólo el incumplimiento del deber de seguridad que es acreedor la parte débil de la relación (art. 42 Const. Nac. y arts. 5, 6 y 40, Ley 24.240), sino también de la reglamentación a la que está sometida la entidad financiera (art. 4.2., Comunicación “A” 7783).

Incluso más, adviértase que el Banco, al contestar la demanda, ha sostenido que posee *“un servicio de alarmas que pueden ser comunicadas por mail o sms al cliente, para que este conozca en tiempo casi real cada operación que se produzca en su cuenta sugiriéndose al*

mismo tiempo medidas de acción que pueden ser tomadas, y se informan por supuesto, los canales de reclamo vigentes y autorizados". Sin embargo, tampoco ha acreditado haber enviado dichas alarmas al consumidor, ante cada una de las extracciones, incumpliendo –otra vez- el art. 53, tercer párr., Ley 24.240.

e. Resta por analizar el **“hecho de la víctima”** alegada por la demandada.

Como vimos, la entidad aduce que, en tanto las extracciones en cajero automático se realizaron con las claves personales de acceso de la tarjeta de débito del Sr. Escribano, de ello se sigue que lo más probable es que éste debió mantener junto a sus tarjetas un ayuda memoria con las claves, ya que fue la única forma que tuvieron los terceros para retirar el dinero.

Ahora bien, lo cierto es que ello no es suficiente para exonerar de responsabilidad a la entidad.

Primero porque el Banco ha aducido en todo momento (tanto extrajudicial como judicialmente) que no hubo violación al sistema de seguridad porque -precisamente- las extracciones se realizaron con la clave personal del cliente o número “PIN” (“personal identification number”).

En efecto, al momento de efectuar el descargo ante Defensa del Consumidor expuso que *“habiéndose consultado a Banelco a fin de que proceda al análisis e informe respecto al objeto de la presente denuncia, esta determinó que no existe elemento alguno a partir de los cuales se pueda verificar que la tarjeta haya pasado algún punto de compromiso que permita se produzca su copia para algún tipo de uso fraudulento”* (23/09/2025); en tanto que al contestar la presente acción adujo: *“se acreditará que las operaciones de extracciones se hicieron accediendo a los sistemas con las claves que eran de dominio único del S. Escribano. De esta manera, las operaciones se cursaron con normalidad y el Banco no detectó elementos que permitan determinar la adulteración de sus credenciales/claves y/o su uso en condiciones no autorizadas”*.

Ahora bien, sea se tenga en consideración la teoría subjetiva Chiovendana (quien afirma un

hecho o defensa debe acreditarla), la normativa u objetiva de Rosenberg (cada parte debe probar el presupuesto de hecho de la norma o normas que invocare como fundamento de su pretensión, defensa o excepción), o lo dispuesto por el art. 53, tercer párr., Ley 24.240 (carga del proveedor que aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder), no caben dudas que quien debía acreditar dicho extremo era el propio Banco.

Sin embargo, ninguna prueba ha rendido que permita tener por cierto que las extracciones se efectuaron con la clave personal o “PIN” del actor. Nótese que el oficio dirigido a NEWPAY S.A.U., único medio de prueba dispuesto a tales fines, no aporta algún elemento a la causa en ese sentido (op. 11/1172025)

A partir de lo expuesto queda en evidencia que, si no se ha probado que las extracciones se realizaron con la clave personal o “PIN” del actor, no cabe la presunción que realiza el Banco, en orden a que sólo con la incuria del Sr. Escribano, que dejó una anotación con las claves en su billetera, los terceros que la hurtaron pudieron realizar las extracciones sin violentar el sistema de seguridad.

Esto solo basta para descartar el hecho de la víctima alegado.

Pero, aunque, por vía de hipótesis, nos situemos en la posición más favorable para el Banco y presumamos –conforme las máximas de la experiencia- que el actor dejó en la billetera las claves de acceso, ya que -por lo común- sin ellas no se hubieran podido realizar las extracciones, lo cierto y definitivo es que la solución tampoco varía.

Recuérdese que la aplicación de un factor objetivo de responsabilidad no impide la apreciación del comportamiento de la víctima, pues la propia conducta del damnificado se puede convertir en causa exclusiva o concausa del daño, no pareciendo razonable en tal supuesto trasladar total o parcialmente las consecuencias a un tercero.

Así lo establece el art. 1729, CCyC (anterior art. 1111 Cód. Civil), que prevé la posibilidad de que el tercero se exima de responsabilidad –total o parcialmente- si demuestra que ha mediado una conducta de la víctima con operatividad causal en el hecho lesivo.

De allí que lo determinante es establecer la efectiva incidencia causal de la conducta de la víctima, puesto que, si no ha sido la causa adecuada del perjuicio, asume el carácter de una mera circunstancia, insuficiente para eximir de responsabilidad. Así, *“el hecho de la víctima no debe ser imputable al demandado, objetiva o subjetivamente. Cuando este último es quien lo provoca, la acción de la víctima se presenta como una 'mera consecuencia del acto del ofensor' y resulta inapta para liberar al sindicado como responsable”* (con cita de Kemelmajer de Carlucci, PIZARRO- VALLESPINOS, Tratado de la Responsabilidad Civil, t. II, 2° ed., Rubinzal Culzoni, p. 186).

En términos de nuestro tribunal cimero, para interrumpir el nexo causal, es necesario que el hecho de la víctima no haya tenido por antecedente el obrar negligente del demandado, lo que ocurre cuando *“la falta que se imputa a la víctima es una consecuencia de una omisión previa del prestador”* (CSJN, “Ledesma, María Leonor c. Metrovías S.A.”, 22/04/2008, Fallos: 331:819, consid. 8°),

Lo expuesto es trascendente, no sólo porque el hecho dañoso se produjo por la acción de un tercero indeterminado, que accedió a la tarjeta de débito y realizó las extracciones por cajero automático, sino también porque –además de ello- sólo pudo terminar de consumarse por una falla en los sistemas de seguridad del Banco que –como vimos- ninguna alerta brindó a la víctima, a pesar de tratarse de una operación sospechosa, en relación con las que usualmente efectuaba el actor (ut supra, consid. II, c).

Además, no puede juzgarse con la misma vara la conducta de la entidad financiera y la del cliente/consumidor, ya que, dada su alta profesionalidad (art. 1725, CCyC), una de las obligaciones primordiales del Banco es que los servicios que ofrece sean brindados, tanto cuando se lo haga en forma personal como cuando sea por medio de elementos mecánicos o electrónicos, con total seguridad para el cliente (ut supra, consid. II, b).

Para decirlo más claro todavía, como el deber de seguridad se extiende al punto de que, cuando se realiza una operación mediante una terminal remota (en el caso cajero automático)

la entidad financiera debe brindar las mismas garantías que si lo hiciera ante un cajero humano dentro del Banco, naturalmente que este último no puede trasladar los riesgos asociados a dicho mecanismo al consumidor.

Por lo demás, debe tenerse en consideración que las causales de exoneración son de *interpretación restrictiva*, no sólo porque se trata de un factor objetivo de atribución de responsabilidad, sino también por aplicación del estatuto del consumidor (principio protectorio). De lo contrario, se desnaturalizaría el propósito de protección a la víctima perseguida por el legislador.

Recuérdese que, como tiene reiteradamente dicho nuestro tribunal cimero "*los usuarios y consumidores son sujetos particularmente vulnerables a los que el constituyente decidió proteger de modo especial, y por lo tanto no corresponde exigirles la diligencia de quien celebra un contrato comercial*" (CSJN, Fallos, 331:819, 333:203), lo que necesariamente lleva a interpretar restrictivamente la incidencia causal que pueda tener la conducta del consumidor o usuario (conf. PICASSO, Sebastián, "La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema", LA LEY, 2/6/2008, p. 4; STIGLITZ Gabriel, "Restricciones a la exoneración por causa ajena. Culpa del consumidor. Hiposuficientes. Autorización administrativa", en STIGLITZ, Gabriel- HERNÁNDEZ, Carlos A. Dir., Tratado de Derecho del Consumidor, La Ley, t. III, p. 359 y ss.).

De allí que el hecho de tener una ayuda memoria en la billetera, de ser cierto, es solo una mera circunstancia, pero no la causa eficiente del daño, que en última instancia reside en el incumplimiento del deber de seguridad por parte del Banco.

La situación es analogable al caso de que, por medio diversas artimañas o engaños (v.gr. phishing, vishing, pharming, etc.), el cliente brinda las claves a los estafadores, supuesto donde igualmente la jurisprudencia –a la que adhiero- ha responsabilizado a las entidades financieras (conf. CNCom., Sala D, "Bieniauskas Carlos c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/ordinario", 15/05/2008, LALEY AR/JUR/3631/2008; CNCom., Sala C, "De Santis,

Ulises Manuel y otro c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires”, 22/12/2009, LALEY AR/JUR/64710/2009; Cam. CC y Cont. Adm. de San Francisco, “Urquía Nicolás Martín c/ Banco BBVA Argentina S.A.- abreviado- otros- tram. oral”, Sent. N° 319, 2/09/2022; C7a CC Cba., “Rossi Buteler Ignacio c/ Banco de la Provincia de Córdoba- Abreviado”, Sent. N° 130, 5/10/2023; C4a CC Cba., “Sistopaoli Alessandra c/ Banco Supervielle S.A. abreviado- Cumplimiento/resolución de contrato”, Sent. N° 179, 25/10/2023).

Ocurre que *“el hecho de que un ciberdelincuente engañe a los consumidores para acceder a sus claves y violentar el sistema informático del banco, no es una causante para liberar de responsabilidad a la entidad, quien tiene la obligación de extremar las medidas de seguridad para evitar los previsibles y reiterados ataques informáticos”* (ABAD Gabriela, “Análisis de la responsabilidad bancaria en casos de estafas electrónicas mediante redes sociales desde la óptica del derecho de consumo”, el dial.com. DC2DE4).

f. Llegados a este punto se advierte que, mientras que quedó acreditado un incumplimiento contractual y un factor objetivo de responsabilidad, el demandado no probó un eximente de responsabilidad, lo cual es suficiente para hacer lugar a la acción intentada.

III. Determinada la procedencia de la acción resarcitoria derivada de un incumplimiento del deber de seguridad, corresponde analizar los daños que de ello se derivan.

A. Daño emergente.

La actora reclama el reintegro de los montos debitados de su cuenta, por la suma de \$ 1.000.000, con más intereses.

El rubro es procedente puesto que, no encontrándose controvertido el débito en la cuenta la actora, es decir –como quedó en evidencia al tratar la responsabilidad- un propio y verdadero incumplimiento contractual, de ello se sigue, que no sólo debe reintegrar el capital, sino que, rigiendo un sistema de mora automática (art. 886 CCyC), el demandado es responsable del daño moratorio que es consecuencia de aquél (argum. arts. 768, 1716, 1727, 1728, 1738, 1739, 1740 y 1741 CCyC), que en el caso se verificó desde que cada suma fue retirada.

En virtud de lo expuesto, corresponde recibir el monto reclamado por este rubro por la suma de **\$ 1.000.000**. Monto que devengará la “tasa de interés moratorio” de uso judicial (TIM que publica el BCRA mediante Resol. 1/26, el cual reglamenta la delegación operada por art. 768, inc. c, CCyC) desde el momento del hecho dañoso (19/10/2024) y hasta su efectivo pago.

Adviértase que la tasa referida supera el test de razonabilidad (argum. art. 14 y 28 Const. Nac.), no sólo porque la unifica en todo el país y para todos los fueros, consagrando el principio de “igualdad ante la ley” (art. 16 Const. Nac.), sino también porque atiende armónicamente a todos los intereses en pugna.

En efecto, como se explicara en los considerandos de la mentada resolución, *“el objetivo es asegurar que los acreedores no sufran grandes pérdidas (en moneda constante) en períodos con tasas reales de interés negativas y, al mismo tiempo, evitar que desequilibrios transitorios (que provoquen altas tasas reales de interés) tornen irrazonable y desproporcionado el pago de obligaciones por parte de los deudores”*.

Adviértase que se calcula con base en el promedio entre, por un lado, el rendimiento promedio de los depósitos a plazo fijo del sistema financiero argentino (una tasa pasiva) y, por otro, el promedio de las tasas de los préstamos otorgados mediante documentos a sola firma y de los préstamos personales (una tasa activa). Se prevé además que aquella fluctúe dentro dos bandas que tengan en cuenta la evolución del poder adquisitivo de la moneda local (variación del CER \pm 3% anual) lo cual preserva el valor de la deuda, evitando cualquier abuso (tanto al acreedor como al deudor).

Por lo demás, tratándose de una reglamentación que torna operativa la delegación dispuesta por el Código Civil y Comercial (art. 768, inc. c), a los fines de su aplicación en el tiempo debe tomarse como punto de partida la entrada en vigencia de esta última (agosto 2015) y no la de la publicación de la Resolución del B.C.R.A. en el Boletín Oficial (09/01/2026).

Simplemente porque lo accesorio (reglamentación) debe seguir la suerte del principal (ley de fondo). Dicho de otro modo, la limitación a la discrecionalidad judicial para fijar la tasa de

interés moratorio residual se encuentra vigente desde 2015, sólo que existía un vacío o laguna que recién fue llenado con el dictado de la Resol. 1/26; no existe, por tanto, aplicación retroactiva que lesione derechos adquiridos (art. 7, CCyC).

B. Daño moral.

1. A partir de las Segundas Jornadas Sanjuaninas de Derecho Civil celebradas en 1984 (Pizarro, Zavala de González, Mosset Iturraspe, Stiglitz) puede entenderse que así como el “daño patrimonial” constituye una modificación disvaliosa del patrimonio que se traduce en un modo de estar diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho y como consecuencia de este; del mismo modo “el daño moral” -o extrapatrimonial- es una modificación disvaliosa, anímicamente perjudicial del espíritu, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquel en que se encontraba antes del hecho y como consecuencia de este.

Esta definición uniformemente aceptada, que pone el acento en el daño al espíritu, expresión amplia que alude a los distintos estados de la persona y -al mismo tiempo- resalta que el daño debe guardar relación de causalidad con el hecho lesivo, hoy encuentra recepción legislativa en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación.

En efecto, adviértase que el art. 1741 CCyC habla de la indemnización de las consecuencias “no patrimoniales” como categoría de daño resarcible, y dada su amplitud comprende (como pregonaba la doctrina cordobesa) todas las consecuencias perjudiciales en la capacidades de entender, querer y sentir, derivadas de la lesión a intereses no patrimoniales, y que se traducen en un modo de estar diferente de aquél al que se hallaba al damnificado antes del hecho, como consecuencia de éste, y anímicamente perjudicial (OSSOLA, Federico A., “Responsabilidad civil”, Abeledo Perrot, p. 140).

2. Avanzando corresponde señalar que el daño moral -o extrapatrimonial- como regla no necesita prueba directa, sino que tendrán decisiva incidencia tanto las máximas de la experiencia (art. 327, CPC) como las presunciones (arts. 315 y 316, ib.) (conf. DIAZ

VILLASUSO, Mariano, “Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba”, t.I, Advocatus, p. 710).

En términos de nuestro tribunal cimero, a diferencia de las reglas probatorias en los supuestos de daños materiales (donde el damnificado debe probar el daño), en los inmateriales, por las particularidades de este daño, debe tenérselo por configurado *in re ipsa* ya que se presume la lesión inevitable de los sentimientos de los legitimados (CSJN, “Lima, Maira Joana y otros c/ Agon Alfredo, Sastre María Patricia y otros- daños y perjuicios”, 05/09/17, Diario Jurídico N° 3508, 12/09/17).

No desconozco que, tratándose de daño moral derivado del incumplimiento contractual, gran parte de la doctrina y jurisprudencia exigían tanto la prueba del daño moral, como el fundamento por el cual el mismo pueda concederse, independiente de la mera acreditación de la responsabilidad obligacional (conf. TSJ, Sala CyC, “March Andres c/ Centeno Novillo Luis A. Ordinario- Recurso Directo- Recurso de Revisión”, Sent. N° 140, 31/08/98).

Pero ese criterio restrictivo, que tenía cabida a partir de la lectura del art. 522 del Cód. Civil, donde se condiciona la procedencia del daño a la previa evaluación de “la índole del hecho generador de la responsabilidad y circunstancias del caso”, no puede mantenerse a partir de la entrada en vigencia del art. 1741 CCyC, ya que el nuevo ordenamiento fondal no hace distinción alguna entre ambas esferas de responsabilidad (contractual extracontractual).

Solución que en el caso se impone, con mayor razón, tratándose la accionante de un consumidor, ya que necesariamente debe estarse a una hermenéutica que le sea más favorable (argum. art. 3, Ley 24.240 y art. 1095, CCyC).

3. Con base en estas consideraciones, cabe colegir que, conforme el curso normal y ordinario de las cosas, el hecho base de la acción le ha generado al accionante, sin lugar a dudas, un gran estado de aflicción y disgusto, determinando la procedencia del rubro reclamo.

En el caso no se ha acompañado prueba directa sobre el daño moral o extrapatrimonial que se dice sufrido.

No obstante, no puede dejar de señalarse la zozobra que provoca, primero ser víctima de un hecho ilícito que tuvo como consecuencia el retiro de los fondos depositados en su cuenta y, luego, tener que transitar infructuosamente diferentes instancias (reclamo ante el Banco y ante la Dirección de Defensa del Consumidor y la presente acción judicial) a los fines de que la entidad financiera cumpla con el deber de seguridad legal y reglamentariamente impuesto, todo lo cual –conforme las máximas de la experiencia- ha tenido decidido impacto en la esfera extrapatrimonial del accionante.

Quiere decir, entonces, que la falta de los sistemas de seguridad, que desnudó un incumplimiento de medidas preventivas y la posterior conducta de la demandada, que tampoco desplegaron medias para esclarecer el hecho (v.gr. brindando información o poniendo a disposición las cámaras del cajero) ni para remediar el daño, ante el desconocimiento de las extracciones, permite tener por acreditado un estado de impotencia y perplejidad frente al proveedor (parte fuerte de la relación) que justifica su reparación.

A partir de lo expuesto queda en evidencia que no sólo se ha infringido, primero, el deber de seguridad y, luego, el deber de información, sino que también –y en definitiva- se ha lesionado la dignidad del consumidor (art. 42 Const. Nac.) lo cual también debe ser tenido en consideración en el análisis. Ello así puesto que en los incumplimientos contractuales *“no se trata sólo de la tutela de los intereses económicos de los consumidores. Está en juego la propia dignidad de la persona”* (STIGLITZ, Gabriel, “Incumplimiento contractual y daño moral al consumidor”, JA 1994-i, 237).

De allí que se ha resuelto que *“las reglas de la experiencia nos dicen que este tipo de conflictos, particularmente frente a empresas ante las cuales los usuarios no encuentran respuestas, llevan al espíritu una sensación de agobio e impotencia con entidad para conformar un daño resarcible. El sometimiento a interminables trámites, a la falta de una solución contundente, las idas y vueltas constantes, conllevan una necesaria intranquilidad espiritual que debe ser resarcida al modo de daño moral”* (C9a CC Cba., “Pivetta Martín

Alejandro c/ LG Electronics Argentina S.A. y otro- abreviado”, Sent. N° 42, 27/04/18).

Dicho de otro modo, *“someter a un consumidor a la necesidad de agotar todas esas vías a los efectos de obtener el reconocimiento de sus derechos poseen virtualidad suficiente a los fines de producirle un estado de desasosiego, preocupación y angustia, que excede las incomodidades que puede generar cualquier incumplimiento contractual. Así la cuestión, la indemnización incluye la reparación de las afecciones espirituales legítimas -arts. 1738 y 1741 del C.C.C.; el primero concuerda con el art. 522 del C.C. derogado-.”* (C6a CC Cba., “Combina Jose Armando y otro C/ Viajes Falabella S.A.- ordinario – cumplimiento / resolución de contrato”, Sent. N° 153 del 10/12/2015)

En virtud de lo expuesto, entiendo que el rubro debe prosperar por la suma de **\$ 750.000**. A dicho monto se le debe aditar un interés equivalente a la “tasa de interés moratorio” de uso judicial (TIM que publica el BCRA mediante Resol. 1/26, el cual reglamenta la delegación operada por art. 768, inc. c, CCyC) desde el momento del hecho dañoso (19/10/2024) y hasta su efectivo pago.

Adviértase que el monto de condena resulta ajustado a lo decidido en casos que guardan una “razonable” analogía –único que se puede exigir en atención a que cada caso presenta sus propias y las más de las veces irrepetibles singularidades- con el presente.

En efecto, en casos donde se ventilo la obligación de seguridad de entidades financieras en virtud de estafas virtuales (“phishing” y “vishing”) se ha condenado por este rubro desde \$ 450.000 y \$ 500.000 (C4a CC Cba., “Sistopaoli Alessandra c/ Banco Suprvielle S.A. abreviado- Cumplimiento/resolución de contrato”, Sent. N° 179, 25/10/2023; C8a CC Cba., “Garbiglia Romina Soledad c/ Banco de la Nación Argentina y otro- abreviado- otros”, Sent. N° 157, 12/09/2024) a \$ 1.000.000 (C7a CC Cba., “Combina Maria Elda c/ Banco Macro S.A.- abreviado- otros- tram. oral”, Sent. N° 136, 23/08/2024) hasta \$ 3.000.000 (Cam CyC de la Plata, Sala III, “González, Mónica Beatriz c. Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ daños y perj.”, 03/06/2025, LALEY AR/JUR/91851/2025).

Naturalmente que debe tenerse en consideración el factor inflacionario, que dificulta cualquiera comparación que se quiera hacer.

Por lo demás, no se debe olvidar la extrema dificultad que presenta para el juzgador la estimación de este rubro, pues tratándose de vivencias personales, no puede saberse con certeza cuanto sufrió el damnificado a raíz del suceso, ni la repercusión en sus sentimientos que fueron consecuencia del siniestro, pudiendo sólo evaluar la magnitud del menoscabo que puede provocar el hecho en el común de las personas, valorándolo a la luz de las circunstancias particulares acreditadas en la causa.

4. Si bien cabe admitir que la cuantificación del daño moral (que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material, conf. TSJ, Sala CyC, Sent. N° 69/07; Fallos: 334:1821) es una cuestión harto dificultosa, no obstante ello, la obligación legal de fundar lógicamente y legalmente las decisiones jurisdiccionales (art. 155 Const. Prov.) impone el deber de no dejar librado el quantum resarcitorio solo al “prudente arbitrio judicial” sino explicar fundadamente como se llega al monto al que finalmente se arriba como justa indemnización.

A los fines de justificar este “quantum” no existen pautas fijas para su cálculo, atento la propia naturaleza del mismo por lo que corresponde evaluar las repercusiones que la lesión infirió en el ámbito subjetivo de la víctima, lo que requiere, en razón del principio de *individualización del daño*, que se ameriten todas las circunstancias del caso, tanto las de naturaleza subjetiva (situación personal de la víctima) como las objetivas (índole del hecho lesivo y sus repercusiones). No debe perderse de vista que no puede traducirse en un enriquecimiento sin causa del peticionante, como tampoco en una simple sanción ejemplificadora.

Por otro lado, debe tenerse en consideración que la remisión a la práctica judicial, como parámetro para la fijación del daño moral no es antojadiza sino que goza de amplio respaldo doctrinal, a punto tal que ciertos autores -opositores a la tarifación del daño moral- llegan a propiciar lisa y llanamente la “*tarifación judicial iuris tantum del daño moral*” como modo

de fijar pautas flexibles con cierto grado de uniformidad que permitan alcanzar el objetivo de seguridad, predictibilidad y tratamiento equitativo para casos similares (cfr. PIZARRO, Ramón Daniel, “Daño moral”, Hammurabi, p. 351 y 352; PEYRANO, Jorge W., “De la tarificación judicial del daño moral” J.A. 93-1, p. 880, entre otros).

Línea argumental que –cabe destacar– es compartida por nuestro tribunal casatorio, quien tiene dicho que, cuando se trata de cuantificar rubros como el de marras, constituye una pauta objetiva básica atender a lo que es habitual en circunstancias análogas a las demostradas, optando por la más moderada (TSJ, Sala Penal, “Nuñez, Marcelo César p.s.a. de homicidio culposo calificado, etc. -Recurso de Casación-”, Sent. N° 7, 21/02/07; TSJ, Sala CyC, “López Quirós Carlos H, C/ Citibank N.A.- Ordinario- Recurso Directo”, Sent. N° 44, 20/06/06, Diario Jurídico N° 1026 del 30/08/06).

5. A todo evento, ciertamente que no desconozco que nuestro tribunal cimero tiene dicho que: *“El dolor humano es apreciable y la tarea del juez es realizar la justicia humana; no se trata de una especulación ilícita con los sentimientos sino de darle a la víctima la posibilidad de procurarse satisfacciones equivalentes a lo que ha perdido. Aun cuando el dinero sea un factor muy inadecuado de reparación, puede procurar algunas satisfacciones de orden moral, susceptibles, en cierto grado, de reemplazar en el patrimonio moral el valor que del mismo ha desaparecido. Se trata de compensar, en la medida posible, un daño consumado”* (C.S.J.N., “Baeza, Silvia Ofelia c/ Provincia de Buenos Aires y otros”, 12/04/11, Diario Jurídico N° 2103 del 08/06/11).

En otros términos, el daño moral puede “medirse” en la suma de dinero equivalente para utilizarla y afectarla a actividades, quehaceres o tareas que proporcionen gozo, satisfacciones, distracciones y esparcimiento que mitiguen el padecimiento extrapatrimonial sufrido por la víctima (GALDÓS, Jorge M., “Breve apostilla sobre el daño moral (como ‘precio del consuelo’) y la Corte Nacional”, RCyS, noviembre de 2011, p. 259). Quiere decir, entonces, que ya no se indemniza “el precio del dolor” sino que lo resarcible es el “precio del

consuelo”, ya que se trata de brindarle a la víctima recursos aptos para menguar el detrimento causado.

Esta tesis, que podemos denominar de los “*placeres compensatorios*” (seguida por Mosset Iturraspe, Zavala de González e Iribarne), ha sido receptado por art. 1741 *in fine* del Código Civil y Comercial de la Nación, a cuyo tenor: “*El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas*”.

Empero, bien se ha dicho que pretender compensar el daño moral con placeres materiales, cualquiera sea su índole, importa una idea equivocada de ese perjuicio y del sentido que tiene su reparación. El daño moral no es el dolor, la pena o el sufrimiento que una persona experimenta (y aquello que el placer que posibilita el dinero procuraría compensar) sino una modificación disvaliosa en la subjetividad del damnificado derivada de la lesión a un interés no patrimonial, que se traduce en un modo de estar diferente y anímicamente perjudicial al que tenía antes del hecho. De allí que la aplicación del criterio bajo examen implicaría negar la indemnización del daño moral que sufre una persona que nada experimenta, física ni psíquicamente, por su estado de coma o de vida vegetativa a raíz del hecho lesivo, dado que en ese supuesto no puede hablarse de placeres compensatorios o de consuelo por una razón más que obvia: ningún placer o consuelo puede experimentar quien se encuentra privado de la aptitud de sentir. Aun así, la función satisfactoria o compensatoria del dinero subsiste, como único modo idóneo que el Derecho encuentra de alcanzar una solución jurídica frente a este tipo de detrimentos. Por eso contraponer en términos absolutos placer compensatorio con daño moral importa confundir este concepto con las formas más frecuentes de exteriorización que suele presentar, pero que en modo alguno hacen a su esencia o lo agotan (cfr. PIZARRO, Ramón D. – VALLESPINOS, Carlos G.: Tratado de Responsabilidad Civil, Rubinzal Culzoni, 2017, t. I, p. 800).

C. Daño punitivo.

1. En nuestro ordenamiento jurídico la ley Defensa del Consumidor ha previsto dos hipótesis - que se complementan- para la procedencia de la “multa civil” (también llamado “daño punitivo”): 1) El *incumplimiento de las obligaciones* legales o contractuales por parte del proveedor (art. 52 bis, Ley 24.240); 2) La ejecución de cualquiera de las *conductas tipificadas en el art. 8 bis íb.* (“que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”; “ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice”; “En los reclamos extrajudiciales de deudas... utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial”).

Ahora bien, existe suficiente consenso en orden a que -más allá de la letra del art. 52 bis- no basta con el mero incumplimiento de las obligaciones (legales o contractuales) a cargo del proveedor para que se torne procedente la multa, sino que hace falta algo más: el elemento subjetivo que consistiría en una conducta deliberada o de serio menosprecio hacia los derechos del consumidor y que se traduce en dolo o culpa grave. Es decir, es necesario que - además del incumplimiento objetivo que genere un daño- concorra en la conducta del proveedor un reproche subjetivo de gravedad tal que torne conveniente adoptar esa medida excepcional con el objeto de disuadir al dañador de la actitud que ha generado el ilícito, para evitar que continúe repitiéndose (conf. TSJ, Sala CyC, “Teijeiro o Teigeiro, Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. y G.- Abrev.- Recurso de casación”, Sent. N° 63, 15/04/12).

En efecto, *“sin lugar a dudas la redacción de la norma deja mucho que desear por su amplitud e imprecisión, pero de lo que no cabe duda es que el legislador ha dejado librado totalmente al arbitrio judicial la apreciación en cada caso concreto de la procedencia o improcedencia de la multa civil y un prudente ejercicio de esa amplísima atribución no puede perder de vista la naturaleza y características que tiene este instituto en los ordenamientos jurídicos que le han servido de fuente, como así también la construcción que en nuestro país*

han realizado la doctrina y la jurisprudencia, la que ha señalado que la noción misma de *‘daño punitivo’* está indisolublemente unida a la de *‘conducta reprochable’*” (C3a CC Cba., “Teijeiro o Teigeiro, Luis Mariano c/ Cervecería y Maltería Quilmes S.A.I.C.A. y G.- Abreviado- otros”, Sent. N° 49, 17/04/11; Sem. Jdco. N° 1855, p. 703).

Adviértase que *“el punto decisivo radica en la verdadera finalidad de esta institución, la que apunta a dos objetivos esenciales: prevenir el acaecimiento de hechos similares, favoreciendo la prevención de futuras lesiones y por otro, punir graves inconductas. Dichas sanciones civiles se aplican como castigo a un infractor de una norma civil, conteniendo una finalidad ejemplificadora y moralizadora, a los efectos de prevenir conductas similares que afecten los derechos de los consumidores. Y el propósito punitivo del instituto no le otorga sin más el carácter penal, ya que el Derecho de Daños puede y debe cumplir una finalidad de esta índole, la que no es excluyente del Derecho Penal, con lo cual no se advierte inconveniente alguno en su emplazamiento en la esfera privada”* (TSJ, Sala CyC. “Defilippo Dario Eduardo y otro c/ Parra Automotores S.A. y otro- Abrev.”, Sent. N° 61, 10/05/16).

Se trata, entonces, de entender que cuando se habla de *“daño punitivo”*, debe tenerse presente el doble contenido sancionador y disuasivo, en el ámbito del derecho privado, aunque, eso sí, con un fuerte componente público derivado del reconocimiento del derecho de los consumidores en el ámbito constitucional (art. 42 C.N.). De allí que se haya sostenido su constitucionalidad (conf. C4a CC Cba., “Defilippo Dario Eduardo y otro c/ Parra Automotores S.A. y otro- Abrev.”, Sent. N° 72, 01/07/14, Diario Jurídico N° 2800, 21/07/14; C8a CC Cba., “Joaquín Alejandro Cesar c/ Orbis Cia. Argentina de Seguros S.A.- abrev.”, Sent. N° 98, 8/08/17; C9a CC Cba., “Geuna María Josefa c/ Banco Comafi S.A.- Abrev.”, Sent. N° 1, 9/02/15. Diario Jurídico N° 2965, 24/04/15).

De lo hasta aquí expuesto se coligue que para la procedencia de la multa civil prevista por la L.D.C. es necesaria la concurrencia de dos requisitos: 1) el *elemento subjetivo*, que es más que la culpa o la debida diligencia; se trata de conducta deliberada, culpa grave o dolo,

negligencia grosera, temeraria, actuación cercana a la malicia; así la conducta del proveedor debe ser indignante, desaprensiva o antisocial; 2) el *elemento objetivo*, esto es una conducta que produzca un daño individual o de incidencia colectiva, que por su gravedad, trascendencia social, repercusión institucional exijan una sanción ejemplar.

En una palabra, se trata de una sanción pecuniaria disuasiva de carácter excepcional -y por ende de interpretación restrictiva- que sólo se justifica cuando el proveedor actúa con un grave menosprecio o indiferencia hacia los derechos del consumidor, impuesta con el fin de desalentar esa conducta en el futuro (función preventiva).

2. En el caso, entiendo que se configuran los presupuestos de la multa solicitada.

Adviértase que el elemento subjetivo de la figura se encuentra sobradamente acreditado.

En efecto, como vimos al tratar la responsabilidad, se aprecia que la parte demandada incurrió en un grave incumplimiento a sus obligaciones constitucionales (art. 42, Constitución Nacional) y legales (arts. arts. 5, 6 y 40, Ley N° 24.240).

a. Es que se encuentra acreditado que la entidad demandada, a pesar de que se encontraba obligada a procurar que los sistemas de seguridad detectaran y previeran extracciones sospechosas y, en caso de falla, adoptar medidas de acción a los fines de remediar el daño, no obstante, nada de ello fue cumplido.

En efecto, las deficiencias no sólo se advierten en su faz preventiva, esto es en la comunicación con el cliente previo a la confirmación de transacciones ante situaciones sospechosas, sino también en su faz reactiva y asumida, al no haber actuado en forma inmediata frente a la denuncia de desconocimiento de las operaciones por parte de la actora, y menos aún devuelto las sumas que le fueron debitadas.

Todo lo cual no sólo desnuda una grave violación al **deber de seguridad** sino también al **deber de información** que –en definitiva- importa un abuso de posición dominante, puesto las transacciones de dinero en entornos digitales son complejas operaciones técnicas en donde intervienen el Banco y diferentes empresas que son las únicas que disponen de los datos

necesarios para conocer todas las particularidades de las operaciones, sin que el consumidor pueda procurarse otra información que la que éstas le brindan.

En este sentido se ha sostenido que *“a las asimetrías tradicionales en la relación de consumo se suma una muy acrecentada desigualdad tecnológica, ya que en la faz virtual la diferencia cognoscitiva respecto del medio empleado es absoluta. La tecnología es cada vez más compleja, aunque se presente de modo simplificado frente al usuario, ocultando una gran cantidad de aspectos que permanecen en la esfera de control del proveedor. En consecuencia, puede afirmarse que la tecnología incrementa la vulnerabilidad de los consumidores, instaurando un trato no familiar”* (dictamen de la Sra. Fiscal de Cámaras Civiles y Comerciales, Expte. N° 10935285).

b. Adviértase que la actitud contumaz de la demandada puso al consumidor en **lanecesidad de realizar sucesivos reclamos**, con el gasto de tiempo y dinero que ello implica, primero en la instancia administrativa ante la Dirección de Defensa del Consumidor (donde solicitó en tres oportunidades prórroga de plazo para contestar) y luego mediante la mediación prejudicial, así como la iniciación de la presente acción judicial.

Ello, tiene dicho la jurisprudencia, *“constituye un hecho grave susceptible de 'multa civil' por trasgresión del LDC. 8 bis que exige un trato digno al consumidor, colocarlo en un derrotero de reclamos, en el que se haga caso omiso a la petición”* (CNCom., Sala F, 12/07/18. “López Bausset Matías c/ Auromilenio S.A. y otro s/ ordinario”, Diario Jurídico N° 3750, 09/10/18; en el mismo sentido C6a CC Cba. “Benejam, Onofre Alejandro C/ Telecom Argentina S.A. – Abreviado”, Sent. N° 42, 08/04/14).

Debe tenerse en consideración *“el tiempo perdido por el consumidor para obtener el restablecimiento de sus derechos. En este sentido, la doctrina especializada en derecho del consumidor, que se comparte, destacó que: `Muchas veces, por estas cuestiones, los consumidores deben dejar de atender sus cuestiones personales (trabajo, estudio u otras obligaciones) o renunciar a disponer libremente de su tiempo para embargarse en fatigosos*

reclamos, llamadas a centros de atención telefónica despersonalizados, cuando no a un verdadero peregrinar a oficinas de atención al cliente, servicios técnicos, organismos de defensa del consumidor, abogados, asociaciones de consumidores, etc., con las consiguientes erogaciones de traslados, costos, llamadas telefónicas, gastos administrativas, entre otros, sumado al preciado bien del tiempo...Entendemos que no resulta necesario fundamentar la importancia de la disposición del tiempo para el desarrollo de actividades productivas que provean el sustento de una persona y su familia en un mercado complejo, competitivo y flexibilizado como el que atravesamos en estos tiempos` (Barocelli, Sergio S., El valor tiempo como menoscabo a ser reparado al consumidor. Su cuantificación, publicado en: <http://www.acaderc.org.ar/>, el destacado me pertenece)” (C5a CC Cba., “Farías Marcos Alejandro y otro c/ Constructora del Interior S.A.- ordinario- daños”, Sent. N° 07, 11/02/20).

c. Pero además de ello, debe analizarse la conducta de la demandada al tiempo de contestar la presente acción judicial.

Adviértase que, como vimos, la demandada, en vez de brindar una respuesta que satisfaga el interés comprometido o los daños ocasionados al consumidor, en realidad se limitó a achacarle la culpa a este último, dejando -otra vez- desprotegida a la parte débil de la relación, desconociendo las cargas que le impone el estatuto del consumidor y las normas especiales de la autoridad de aplicación.

Pero más allá de ello, que puede quedar amparado por el derecho de defensa, que es una garantía constitucional fundamental e inviolable (art. 18 Const. Nac.), lo cierto y definitivo es que -como vimos- el Banco ha omitido acompañar prueba decisiva para la justa dilucidación del caso, pese a que se encontraba expresamente obligado a hacerlo (art. 53, tercer párr., Ley 24.240). A saber: a) las constancias de las extracciones bancarias; b) la grabación del circuito cerrado de televisión del cajero automático; c) las alarmas que habrían sido comunicadas por mail o sms ante cada operación.

En el análisis, no puede desconocerse que, a los fines de calibrar el obrar del proveedor, debe

tenerse especialmente en consideración que la *“conducta ulterior de la demandada, una vez descubierta su falta”* es una nota típica de este tipo de daño (conf. PIZARRO, Daniel R., "Daños punitivos", en: "Derecho de Daños, Homenaje al Profesor Félix Trigo Represas", La Roca, p. 283).

d. Todo lo cual es suficientemente demostrativo de que la parte demandada no sólo ha incurrido en un supuesto de abuso de posición dominante, sino que también ha infringido el trato digno que merece todo consumidor (arg. art. 8° bis de la Ley 26.361, arts. 1092 a 1094 del nuevo CCyC) configurándose así un grave menosprecio o indiferencia hacia los derechos del consumidor. Lo cual amerita desalentar esa conducta en el futuro (función preventiva), a través de la condena de daño punitivo.

Por lo demás, aclaro que *“ni la ley ni la doctrina exigen que el incumplimiento del proveedor resulte de una ‘práctica’ ni mucho menos que requiera ‘reincidencia’, pudiendo ello resultar relevante exclusivamente a los fines de su cuantificación. Adviértase que la ley en el art. 52 bis LDC refiere a: ‘cualquier incumplimiento’”* (C5a CC Cba., “Farías Marcos Alejandro y otro c/ Constructora del Interior S.A.- ordinario- daños”, Sent. N° 07, 11/02/20).

3. Para la cuantificación del rubro (tarea harto difícil) el art. 52 bis, Ley 24.240 establece que deben ponderarse *“la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso”*.

Ahora bien, también resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la ley citada. Véase que, en efecto, no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma, la cual prescribe que *“se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho”* (LÓPEZ HERRERA, Edgardo, "Daños punitivos en el derecho argentino. Art. 52 bis", Ley de Defensa del Consumidor, JA 2008-II-1198). Solución que, por lo demás, fue

recomendada en el III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica del Consumidor desarrollado en el seno de la UBA en el año 2010.

Adviértase que a los efectos de determinar el "quantum" de la multa no puede perderse de vista la función de este instituto: sancionatoria y disuasoria. Entonces, no corresponde evaluar el daño punitivo como una compensación extra hacia el consumidor afectado o como una especie de daño moral agravado. Antes bien, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado, como antes se señaló. Finalmente, y dada su misma naturaleza bifronte, se debe tener en cuenta no sólo la falta "primaria" que se imputa al proveedor de bienes y servicios sino también el comportamiento ulterior de dicho proveedor o las molestias ocasionadas al consumidor por los mismos hechos.

Por aplicación de estas pautas, el valor de las extracciones, la importancia económica de la demandada (conforme lo informado por el perito oficial), corresponde cuantificar la sanción en la suma de **\$ 2.500.000 en concepto de multa civil (o "daño punitivo")**. Suma a la que debe aditarse la "tasa de interés moratorio" de uso judicial (TIM que publica el BCRA mediante Resol. 1/26, el cual reglamenta la delegación operada por art. 768, inc. c, CCyC) desde la fecha de la sentencia, ya que la multa no tiene carácter resarcitorio sino sancionatorio (conf. TSJ, Sent. N° 52, 29/04/22).

Adviértase que ello equivale aprox. a 2 canastas básicas total para el hogar 3 que publica el INDEC, siendo que el máximo de la escala es de 2.100 (art. 47, Ley 24.240, texto conf. art. 119, Ley 27.701), lo cual confirma la razonabilidad del monto condenado.

Por lo demás, nótese que una solución contraria, no permitiría desalentar en el futuro las graves violaciones al deber de información y abuso de posición dominante aquí verificadas (función preventiva).

4. Ciertamente no desconozco que, en búsqueda de objetividad, se ha propugnado la utilización de fórmulas matemáticas para cuantificar el daño punitivo, en especial la denominada “Irigoyen Testa” (conf. IRIGOYEN TESTA, Matías, Monto de los Daños Punitivos para Prevenir Daños Reparables, en Revista de Derecho Comercial, del Consumidor y de La Empresa, La Ley, Año II, número 6, diciembre de 2011, pp.87-94; ACCIARRI, Hugo A., "¿Deben emplearse fórmulas para cuantificar incapacidades?", en Revista de Responsabilidad Civil y Seguros, La Ley, año IX, n° V, mayo de 2007).

Ahora bien, dicha fórmula tiene en cuenta el resarcimiento por los daños reparables que corresponden a la víctima y la probabilidad de que un damnificado decida transitar todo el periplo necesario y logre una condena resarcitoria por los padecimientos infligidos, que incluya daños punitivos; pero lo cierto y concreto es que –a diferencia de lo que ocurre con la fórmula “Marshall”- sus variables -salvo la que se identifica con el valor del daño patrimonial reconocido al reclamante- dependen de la subjetiva e improbable estimación discrecional de quien la aplica.

En efecto, *“el verdadero y único problema —pero ¡qué problema!— es estrictamente fáctico, y consiste en la absoluta orfandad informativa acerca las magnitudes concretas con que deben reemplazarse las variables abstractas de esa fórmula. Para empezar, no tenemos la menor idea de cuántos episodios como el que motiva este juicio se presentan en algún período determinado —por ejemplo anualmente—, en relación a un cierto universo de clientes de bancos. ¿Serán 1 de cada 1000, de cada 10000, de cada 50000 clientes? No lo sabemos. ¿Y cuántos de esos indeterminados afectados que no consienten el atropello, pasa de la mera protesta verbal a un reclamo más formal? (hace una presentación escrita ante el banco; envía una carta documento con el asesoramiento de un letrado; ocurre por ante algún organismo de defensa del consumidor; etc.): tampoco lo sabemos. A su turno, ¿cuántos de estos desconformes activos, deciden dar un paso más y formular un reclamo judicial? Otro misterio. ¿Tenemos, acaso, estadísticas confiables y disponibles, acerca del porcentaje de*

condenas judiciales que se pronuncian en reclamos de consumidores contra bancos, en supuestos similares o asimilables al de autos? Tampoco, que yo sepa. ¿Para qué seguir?. En este contexto de absoluta incerteza, decir que una persona de cada diez estaría dispuesta a iniciar un juicio, es una afirmación tan azarosa y al mismo tiempo tan válida como decir uno de cada ocho, uno de cada veinte o uno de cada cincuenta. Nadie puede impugnar, fundadamente, ninguna de esas —u otras imaginables— magnitudes, y nadie puede defenderlas, tampoco, fundadamente. A su turno, nadie puede resolver, fundada y objetivamente, quién tiene razón.” (voto del Dr. Ribichini, Cámara 1a de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Bahía Blanca, sala I, “Castaño, Maria Alejandra c/ Banco Credicoop Cooperativo Limitado s/ daños”, 06/10/2016, Le Ley Online: AR/JUR/70973/2016).

C. Publicidad de la sentencia.

El accionante solicita que se publique la sentencia en el sitio Web del Poder Judicial.

La pretensión merece admisión.

En efecto, por un lado, una vez que la sentencia adquiera firmeza, corresponde su publicación de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 26.856 (art. 54 bis., Ley 24.240, texto conf. Ley 26.993).

Por otro lado, corresponde comunicar lo resuelto a la Oficina de Prensa del TSJ para el conocimiento del público en general.

Ello tiene sustento en el hecho de que *“el principio de publicidad de los actos de Gobierno es inherente al sistema republicano establecido en la Constitución Nacional, por lo que su cumplimiento es una exigencia ineludible para las autoridades públicas. Ello posibilita a los ciudadanos el derecho al acceso a la información del Estado a fin de ejercer el control sobre las autoridades públicas (doctrina de Fallos 311:750), facilita la transparencia de la gestión y mejora la comunicación al otorgarles a aquéllos cabal conocimiento de los actos de Gobierno. Y con particular referencia a la publicidad de las sentencias, la Corte Suprema reconoció el derecho a que ellas sean difundidas, en la medida en que se reproduzca una información objetiva, persiguiendo un interés público (Fallos 316:1623, Considerandos 6 y 8*

del voto de la mayoría).

Finalmente y en similar dirección, en el orden local de conformidad con lo dispuesto por el art. 15 de la Constitución Provincial, que prescribe la publicidad de los actos del Estado, el Código Procesal Civil y Comercial dispone que el expediente es de conocimiento público, salvo que se disponga su reserva, sea en virtud de la ley, por razones de seguridad, o protección de la moral o intimidad de alguna de las partes” (C1a CC Cba., "Casas Ramón Héctor c/ Fravega S.A.C.I.E.I. - Abreviado - Recurso de apelación", Sent. N° 39, 19/04/18).

En virtud de lo expuesto, corresponde poner en conocimiento de lo aquí resuelto a la Oficina de Prensa del TSJ, para que –si lo estima oportuno y conveniente- ponga a consideración de la ciudadanía

IV. Las costas se imponen a la demandada en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 130, C. de P. C.).

V. Honorarios.

a) Abogados del actor: Por la parte actora han prestado tareas los Dres. Darío Alejandro Di Noto y Mariela Ávalos. En función del resultado del pleito, conforme la base regulatoria en el monto de la sentencia (Art 31 inc. 1°, 1° supuesto del CA), esto es, la suma de \$4.250.000 con más sus intereses (\$896.492,20), lo que arroja un monto total de \$5.146.492,20. Aplicando sobre ello el término medio de la escala prevista por el art. 36 de la Ley 9459 (22.5%), arroja la suma de \$1.157.960,75, esto es 28,49 *jus*.

En cuanto a las labores realizadas ante la Dirección de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Córdoba, si bien se ha acompañado el acta de cierre (cfr. 20/03/2025), mediante la prueba informativa diligenciada, la oficiada no ha especificado la cantidad de reuniones realizadas (cfr. SACM 08/10/2025) considero ajustado a derecho regularlos en el mínimo previsto legalmente por el art. 101 inc. 2 del CA (modif. por ley 10.543), esto es, la suma de 2 (dos) *jus* por dicha instancia.

Por ello corresponde regular, en conjunto y proporción de ley, los honorarios profesionales de

los Dres. Darío Alejandro Di Noto y Mariela Ávalos –abogados del actor- en 28,49 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$1.157.960,75) por sus tareas desplegadas en autos, con más 3 *jus* (que al día de la fecha ascienden a \$121.914,15) en razón de lo dispuesto por el art. 104 inc. 5° CA, y con más 2 *jus* (que al día de la fecha ascienden a \$81.276,10) en razón de lo dispuesto por el art. 101 inc. 2 CA.

b) Abogado de la demandada Banco Santander SA: Por esta demandada ha prestado tareas el Dr. Miguel Ángel Escalera. La base regulatoria –atento el resultado del pleito y lo dispuesto por el art. 31 inc. 2, tercer supuesto, de la ley 9459- se fija en el 20% de la demanda actualizada a la fecha, esto es, \$ 2.261.050,04. Aplicando sobre ello el término medio de las correspondientes escalas (22,5%), arroja una cifra inferior al mínimo previsto para este tipo de pleitos, esto es 20*jus*, que considero infranqueable.

Por ello corresponde regular los honorarios profesionales definitivos del Dr. Miguel Ángel Escalera -abogado de la demandada- en 20 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$812.761), por sus tareas en estos autos.

c) Peritos intervinientes: En función de la tarea desplegada estimo justo fijar los honorarios de **Ramiro Gastón Barragan –perito contador oficial- y Luis Alberto Dalmasso –perito informático oficial-** en 12 *jus*, con más el porcentaje correspondiente a la contribución al Régimen de Previsión Social establecido por la Ley aplicable a la actividad profesional de que se trate.

d) Intereses de Honorarios:

Establezco, que todos los honorarios regulados devengarán intereses compensatorios desde el día de la fecha y hasta el momento en que los honorarios regulados queden firmes y sea exigible su pago (art. 34 –inc. 1°- Ley 9.459, T.O. Ley 11.042), en una tasa pura del 8% nominal anual.

Asimismo, establezco que dichos honorarios devengarán intereses moratorios desde que queden firmes y sean exigibles hasta el momento de su efectivo pago (art. 34 -inc. 2- Ley

9.459, T.O. Ley 11.042) en una tasa pura del 12% anual.

Sobre todos los importes regulados deberá adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (IVA), según la condición tributaria que revista el profesional, a la fecha del efectivo pago.

Por ello y disposiciones legales citadas,

RESUELVO:

I) Hacer lugar a la demanda entablada por **José Oscar Escribano (DNI 16.051.465)** en contra de **Banco Santander SA (CUIT 30500008454)** y, en consecuencia, condenarla a abonar al actor la suma de pesos cuatro millones doscientos cincuenta mil (**\$ 4.250.000**), con más los intereses dispuestos en el Considerando respectivo, en el término de diez días, bajo apercibimiento de ley. **II)** Las costas se imponen a la demandada vencida (art. 130 C. P. C.). **III)** Regular, en conjunto y proporción de ley, los honorarios profesionales de los **Dres. Darío Alejandro Di Noto y Mariela Ávalos** –abogados del actor- en 28,49 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$1.157.960,75) por sus tareas desplegadas en autos, con más 3 *jus* (que al día de la fecha ascienden a \$121.914,15) en razón de lo dispuesto por el art. 104 inc. 5° CA, y con más 2 *jus* (que al día de la fecha ascienden a \$81.276,10) en razón de lo dispuesto por el art. 101 inc. 2 CA. **IV)** Regular los honorarios profesionales definitivos del **Dr. Miguel Ángel Escalera** -abogado de la demandada- en 20 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$812.761), por sus tareas en estos autos. **V)** Regular los honorarios profesionales de **Ramiro Gastón Barragan –perito contador oficial-** en 12 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$487.656,60), con más el porcentaje correspondiente a la contribución al Régimen de Previsión Social establecido por la Ley aplicable a la actividad profesional de que se trate. **VI)** Regular los honorarios profesionales de **Luis Alberto Dalmasso –perito informático oficial-**en 12 *jus* (que al día de la fecha equivalen a \$487.656,60), con más el porcentaje correspondiente a la contribución al Régimen de Previsión Social establecido por la Ley aplicable a la actividad profesional de que se trate. **VII)** Establecer que todos los honorarios aquí regulados, -y para el caso de no ser abonados-, devengarán el interés dispuesto en el

considerando pertinente, desde la fecha de la presente resolución y hasta su efectivo pago, debiendo adicionarse el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), según la condición tributaria que revista cada profesional, a la fecha del efectivo pago. **Protocolícese y hágase saber.**

Texto Firmado digitalmente por:

DIAZ VILLASUSO Mariano Andres

JUEZ/A DE 1RA. INSTANCIA

Fecha: 2026.02.10