

Viedma, 20 de marzo de 2026

EXPEDIENTE: SOTELO, KARINA VALERIA C/ TELEFONICA ARGENTINA S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE. N° VI-00044-C-2024.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 14/02/2024 se presenta Karina Valeria Sotelo, por medio de apoderadas y promueve demanda de daños y perjuicios contra el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. y Telefónica Móviles Argentina SA Movistar por la suma de \$12.212.020 con el objeto de que se indemnice a la actora por daño material, daño moral y daño punitivo, todo con más intereses y costas a cargo de las demandadas. Asimismo, solicitan el beneficio de gratuidad conforme lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Refieren que el día 02/01/2023, alrededor de las 9:50 hs., la Sra. Sotelo recibió un mensaje de texto proveniente de Movistar con la leyenda “detectamos cambio de chip para el número 542920260589. Por seguridad, si no fuiste vos, denuncia llamando al 0800-999-9970” y seguidamente recibió un mensaje de WhatsApp de verificación de código proveniente del Banco Credicoop Ltda.

Indican que quiso ingresar al Homebanking de su banco desde el celular, pero observó que el aparato no respondía al comando de funciones y en la pantalla del móvil figuraba una leyenda que decía “Sólo llamadas de emergencias” y sólo funcionaba como navegador de Internet con wifi.

Sostienen que la Sra. Sotelo ingresó desde una computadora a su CA\$ N°191-242-002731/1, verificó el vaciamiento a través de tres transferencias de \$107.100, otra de \$89.900 y otra de \$85.600 con destino a CBU 15800011-01030004994329, CUIT 20414938826 a nombre: Manuel Ezequiel Cabral, que no habían sido realizadas por ella.

Expresan que la Sra. Sotelo habitualmente efectúa transferencias por Homebanking, pero no con los montos que le fueron sustraídos. Aseveran que el Banco Credicoop no detectó, en el marco del deber de monitoreo transaccional, que la actividad desplegada en la cuenta de la actora presentara operaciones inusuales o sospechosas.

Refieren que la Sra. Sotelo llamó al Banco para manifestar lo ocurrido y requerir información. Expresan que le indicaron que las transacciones se efectuaron con una clave de verificación que llegó por SMS a su línea telefónica. Asimismo, le hicieron saber que, para formular un reclamo ante la entidad bancaria, debía presentarse allí con

la denuncia penal. La asistieron con el cambio de clave de Homebanking y finalizó la comunicación.

Explican que la actora efectuó la denuncia penal en Fiscalía y con la certificación compareció en el Banco donde formuló el reclamo que ingresó bajo en N° 79830. Posteriormente, se comunicó con Telefónica Móviles Argentina SA Movistar a fin de informar que su teléfono no funcionaba y allí le hicieron saber que había habido una solicitud de alta de nuevo chip y por ende el anterior fue dado de baja. Indican que la Sra. Sotelo negó haber sido ella y exigió que le informen como podía ser posible el procedimiento de alta a una persona distinta sin que le brinden una respuesta. Al día siguiente del hecho su chip fue dado de alta y su línea telefónica rehabilitada.

Refieren que el día 18/01/2023 el Banco rechazó el reclamo N° 79830 por lo que no se le restituirían los fondos a la actora. Indican que, con fecha 08/02/2023, la actora remitió la CD N° 197882207 de Correo Argentino en la que reclamó la devolución de los fondos que fueron transferidos de su cuenta sin su autorización.

Expresan que el Banco contestó la misiva mediante la CD N° 197882343, rechazó la pretensión de la Sra. Sotelo e indicó que las transferencias se efectuaron sin que se detectaran anomalías. En consecuencia, se indicó que la actora resultaba responsable de la custodia y utilización de sus credenciales para operar en su cuenta.

Agregan que la actora inició en fecha 08/02/2023 un proceso de mediación para llegar a un acuerdo sin que fuera posible, por lo que fue cerrado en fecha 15/03/2023.

Enfatizan el crecimiento de este tipo de delitos en la actualidad. Efectúan el encuadre jurídico de lo ocurrido dentro del sistema consumeril y se expiden sobre la responsabilidad de las demandadas.

Practican liquidación, fundan en derecho, hacen reserva del Caso Federal, ofrecen prueba y concretan el petitorio.

2.- Conforme providencia de fecha 19/02/2024 se le asigna al trámite el proceso sumarísimo y se concedió el beneficio de gratuidad. Asimismo, se ordenó la vista al Ministerio Público Fiscal y la Agencia de recaudación tributaria.

3.- En fecha 16/03/2024, mov. E0007, se presenta la demandada Banco Credicoop Cooperativo Ltda., mediante apoderado y contesta la demanda incoada en su contra. En primer término, solicita la ordinarización del proceso.

Niega por imperio procesal todos y cada uno de los hechos relatados por la actora. Asimismo, desconoce la totalidad de la documentación aportada por ella con excepción de aquella que expresamente reconozca. En tal sentido, reconoce en forma

expresa el intercambio postal realizado entre la actora y la demandada.

Realiza un relato de los hechos de conformidad a su postura. En principio reconoce que la actora es titular de una CA\$ N° 2731.1, que se encuentra activa en la sede de Viedma del Banco Credicoop.

Plantea inconsistencias en los dichos de la actora plasmados en el escrito postulatorio con relación a la carta documento recepcionada en el Banco, misiva en la que relató el hecho en cuestión.

Hace referencia a la prejudicialidad, tomando en consideración que la actora argumentó que lo sucedido se encuentra relacionado con un hecho delictivo, denominado “sim swapping”, consistente en la usurpación de la identidad digital de la Sra. Sotelo con la consecuente transferencia de fondos.

Expresa que, en este punto, la entidad bancaria es ajena a esto y desconoce la denuncia penal efectuada, a lo que agrega que previo a todo deberá estarse a las resultas de la investigación penal de conformidad a lo dispuesto en el art. 1775 del CCyC. Señala, además, que la actora no ha informado el vínculo con el beneficiario de las transferencias.

Se expide respecto de la operatoria realizada que tuviera como resultado la extracción de fondos de la cuenta de titularidad de la actora. En este punto, señala que las transferencias se han realizado de manera regular a través de la Banca Personal Internet. Describe de forma pormenorizada la manera en que se ingresa a la web Servicio Banca Personal Internet, lo cual se encuentra plasmado en el Contrato Bancario que suscribió la actora.

Sostiene que las operaciones cuestionadas por la actora han sido realizadas de manera correcta y legítima. Indica que el único escenario posible, para que se haya podido efectuar la operación cuestionada, se vincula con la circunstancia de que el usuario haya revelado sus factores de seguridad a terceros.

Manifiesta que la actora desconoció las operaciones, lo que fue motivo del reclamo N° 79830 y fue resuelto en forma negativa por parte de la entidad. Asimismo, rechaza que la entidad no haya dado cumplimiento a su deber de información y trato digno que merece la Sra. Sotelo.

Expresa sus consideraciones en relación con el fraude y las consecuencias de la usurpación de la identidad digital. En ese orden de ideas, plantea su postura con relación a la responsabilidad y argumenta en torno a la ruptura del nexo causal.

Impugna la liquidación practicada por considerarla improcedente y solicita la citación

como tercero del Sr. Manuel Ezequiel Cabral.

Ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

4.- Corrido el traslado, en fecha 05/04/2024 se presenta la actora y lo contesta. En primer lugar, reconoce la documental acompañada, pero aclara que, con relación al documento titulado “Contrato de Condiciones Aplicables a Servicios del Banco”, reconoce la firma, más no el contenido por no constarle la autenticidad material o su sinceridad. Asimismo, se opone a la ordinarización del proceso.

Se expide sobre la citación del tercero solicitada y manifiesta que, con relación al Sr. Cabral, la eventual condena que recaiga sobre la entidad Bancaria no podría alcanzar a quien se encuentra consignado como destinatario de las transferencias toda vez que la relación jurídica entre las partes que ha motivado la acción en su contra no guarda conexidad con el tercero que logró acceder a la cuenta bancaria de la actora. Todo esto sin perjuicio de la eventual condena penal que podría recaerle al Sr. Cabral. Entiende que, en este caso particular, no hay una comunidad de controversia que justifique la intervención del tercero como pretende la demandada.

Finalmente solicita que se tenga por respondido el traslado con las consideraciones efectuadas.

5.- En fecha 12/04/2024 se tuvo por contestado el traslado y se llamó autos para resolver respecto de la ordinarización del proceso y el pedido de citación de terceros.

6.- En fecha 14/04/2024 se presenta Telefónica Móviles Argentina SA Movistar, mediante apoderado, contesta la demanda incoada en su contra y solicita su rechazo. Desconoce toda la documental acompañada en el escrito de la actora y aclara expresamente que reconoce la que emana de su parte.

Niega por imperio procesal todos y cada uno de los hechos relatados por la actora en la demanda, con excepción de aquellos que sean reconocidos de su parte en forma expresa. Niega y rechaza la veracidad y autenticidad de toda la documental agregada que, no revista el carácter de instrumento público, links detallados por la accionante que no emanen de la empresa y que reconozca de manera expresa.

Reconoce expresamente el Formulario N° 5 de mediación de Legajo “SOTELO Y BANCO CREDICOOP Y OTRO.” LEG 00042-VICM-2022 y las capturas de pantalla de los mensajes de texto del día 2 y 3 de enero de 2023.

Señala que, de acuerdo a los registros que surgen de la empresa, la Sra. Karina Valeria Sotelo es titular de la línea 2920260589, N° de cliente 63167429 y se encuentra activa

desde el día 20/08/2014, con un Plan Movistar Móvil 6GB, con una bonificación de \$2300 hasta noviembre de 2023.

Efectúa un relato de los hechos según entiende han ocurrido. Refiere que el día 02/01/2023 se verifica un cambio de SIM Card bajo la orden de trabajo N° 2068245689A, mediante la modalidad autogestionable, canal masivo.

Explica que, en este caso, el procedimiento de activación fue realizado en forma remota, mediante la modalidad denominada “autogestión”, la cual consiste en vincular una SIM Card blanca (sin uso) a una línea de telefonía móvil determinada, mediante la respuesta correcta a una trivia de preguntas aleatorias que son realizadas mediante un sistema automático dispuesto para tal fin, con el objeto de validar la identidad del titular de la línea. Sostienen que esto significa que la SIM Card fue adquirida en un lugar físico y se procedió a su activación por la App siguiendo instrucciones específicas con verificación de identidad. Detalla el cuestionario que se formuló para efectuar el cambio de SIM Card el día 02/01/2023 mediante el sistema de autogestión.

Refiere que el mismo día, bajo el número de orden 2068454339A se gestiona telefónicamente, por medio del canal *611, la solicitud de suspensión del servicio por robo de SIM Card. Por último, indica que en fecha día 03/01/2023, conforme la orden de trabajo nro. 2069098274A, la actora acude al Centro de Atención de Viedma radicado en la calle Mitre N° 531, y gestiona activación de una nueva SIM Card.

Se expide en relación con los cambios de SIM Card y las formas de validación, todo de conformidad a las medidas de seguridad establecidas para esto. Para esto, explica, se realizan una serie de preguntas con la finalidad de generar la validación a través del "CASIM Autogestionado". Explica en detalle el sistema de validación con capturas de pantalla.

Argumenta que, en situaciones de fraude bancario como los planteados por la actora, el problema no tiene origen directamente en la línea de celular, sino que es consecuencia de un robo de datos personales que sufre el cliente y eventualmente es un problema de validación de identidad que realizan los bancos. Según su postura, el hecho del fraude bancario se afirma en el robo de los datos del cliente lo que permite al tercero que ilícitamente ingrese a su cuenta. A su entender, en esto para nada se usó la línea telefónica del cliente.

Sostiene que para concretar operaciones bancarias, las entidades suelen enviar un SMS con códigos para validación, lo cual es decisión pura y exclusivamente del banco y no responsabilidad de la empresa telefónica. Es ahí cuando para poder hacer la maniobra

puede ser que se haya hecho un cambio de SimCard de manera fraudulenta.

Describe de manera pormenorizada el proceso de Telefónica Móviles Argentina SA para realizar un cambio de SimCard Autogestionable y enfatiza que son necesarios los datos del RENAPER. Aclara que en el caso particular de la actora se efectuó el cuestionario de activación de la SimCard en fecha 02/01/2023 y las respuestas fueron correctas.

Manifiesta que para que sucedan los hechos como los denunciados en estas actuaciones, el cliente previamente debió haber sufrido un robo de sus datos personales que le permitió al tercero ingresar a su cuenta de banco; y hacerse pasar por el cliente para realizar un cambio de SimCard y de este modo terminar la operación bancaria. Enfatiza que la responsabilidad atañe al banco exclusivamente.

Argumenta que la intervención de terceros desconocidos por la actora quienes disponían información cierta de la titular de la línea es lo que permitió la validación de identidad en el sistema.

Aclara que la maniobra denunciada por la actora denominada como Sim Swapping es ajena a Telefónica y los fondos se extrajeron de la cuenta de la actora en el Banco Credicoop quien habría tenido una participación fundamental en la maniobra y quien tenía a su cargo tomar todas las medidas de seguridad para que este tipo de ilícitos no se ejecuten.

Plantea como eximente de responsabilidad el hecho del damnificado e impugna los rubros resarcitorios pretendidos por considerarlos improcedentes.

Funda en derecho, ofrece prueba, solicita la citación de terceros del Banco Credicoop Cooperativo Ltda. como así también del Sr. Manuel Ezequiel Cabral.

Hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

7.- Con fecha 17/04/2024 se tuvo por presentada a la empresa Telefónica Móviles Argentina SA, se recaratulan las actuaciones, se ordena traslado de la documentación y del pedido de citación de terceros. Asimismo, se tuvo presente la reserva respecto de la citación del Banco Credicoop Cooperativo Ltda.

8.- En fecha 23/04/2024 se presenta la demandada, Telefónica Móviles Argentina SA, y aclara la documentación acompañada en el escrito de contestación de demanda. Indica con respecto de las capturas de pantallas, que son documentos digitales originales provenientes del sistema de gestión de la empresa. Asimismo, con relación al poder y las inscripciones ante la Inspección General de Justicia son copias extraídas de los documentos originales.

9.- En fecha 25/04/2024 se suspendió el llamado de autos de fecha 12/04/2024 y se ordenó el traslado de la documentación acompañada por la demandada Telefónica Móviles Argentina SA Movistar y la solicitud de citación de terceros formulada.

10.- En fecha 28/04/2024 se presenta la actora y contesta el traslado. Expresamente desconoce la documental titulada Documental orden de trabajo N2920260589 y procesos de validación "Captura orden de trabajo N° 2069098274A, capturas de instrucciones en el procedimiento de activación de Sim modalidad autogestionable", por no constarle la autenticidad material ni la sinceridad de su contenido. Asimismo, reconoce la restante documental acompañada.

Reitera los fundamentos dados al oponerse a la citación del Sr. Cabral en iguales términos que respecto del Banco Credicoop Cooperativo Ltda.

Finalmente, solicita que se tenga por respondido el traslado con las consideraciones efectuadas.

11.- En fecha 07/05/2024 se tuvo por contestado el traslado y se llamó autos para resolver respecto de la ordinarización del proceso y el pedido de citación de terceros.

En fecha 03/06/2024 se dicta Sentencia Interlocutoria en la cual se resuelve rechazar la ordinarización del proceso y se ordena la citación del tercero, Manuel Ezequiel Cabral en los términos del art. 94 del CPCC (Ley P4142). Sin costas conforme art. 68 2° párrafo CPCC (Ley P4142).

12.- En fecha 05/11/2024 las demandadas desisten de la citación del tercero, Sr. Cabral.

Asimismo, conforme providencia de fecha 07/11/2024, y ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 361 del CPCC (Ley P4142), de la que da cuenta el acta de fecha 12/12/2024 proveyendo las pruebas ofrecidas.

En fecha 23/10/2025 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 10/11/2025 la actora presenta sus alegatos, en fecha 31/10/2025 hace lo propio la demandada Telefónica Móviles Argentina SA Movistar y con fecha 03/11/2025 el Banco Credicoop Cooperativo Ltda.

En fecha 12/12/2025 se llama autos para sentencia.

13.- En fecha 06/02/2026, se suspende el llamado de autos y se ordena la vista al Ministerio Público Fiscal y a la Agencia de Recaudación Tributaria las cuales fueron cumplidas en fecha 09/02/2026 y 20/02/2026 respectivamente.

14.- Cumplido con lo ordenado, en fecha 24/02/2026 se llamó autos para sentencia,

providencia que se encuentra firme y motiva la presente.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- De acuerdo con el modo en que la Litis quedara trabada, la cuestión a resolver en autos radica en determinar si corresponde atribuir responsabilidad al Banco Credicoop Cooperativo Ltda. y a Telefónica Móviles Argentina SA en el marco de la relación que las ha unido conforme la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso, determinar la procedencia o no de los rubros requeridos por la actora y la cuantificación de estos.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de esta. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída.

La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación y conforme a la fecha de ocurrencia de los hechos he de aplicar para resolver el presente caso, el CCyC, la ley de Defensa del Consumidor vigente (Ley N° 24.240 ref. 26.361) y la Ley N° 25891 sobre Servicios de Comunicaciones Móviles.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent.

Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

En igual sentido, no se soslaya el lugar que la Corte Suprema de Justicia ha dado al principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que “(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. 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 estas 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 previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial 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 (...) En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) y su reglamentación sobre ‘Protección de los usuarios de servicios financieros’ y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo (...) en suma, esta tutela se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del ahorro. Al respecto, este Tribunal ha sostenido que ‘El ahorro que hace el ciudadano para resguardarse frente a las inclemencias del futuro o para aumentar su patrimonio, debe ser protegido por los jueces, sin que interese cuáles son sus propósitos individuales, salvo que se constate alguna ilicitud. Esta regla es la base de la tranquilidad que todos tenemos que gozar en una sociedad organizada, es el fundamento del respeto recíproco y es el principal impulsor del crecimiento económico que sólo

puede ser realizado dentro de instituciones estables' (Fallos: 329:5913; 330:5345 y 331:1890)". (CSJN, Fallos: 340:172).

El STJ -citando parte de la obra de Graciela Lovece- sostiene que la LDC brinda una tutela especial: "(...) en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado". (conf. Lovece, Graciela I., El Consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales, LL 07/07/2017, 3)". (STJRNS1 Se. 86/17 "López Patricia Lilian").

Desde esta óptica, es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto y profesional en el negocio. Tal estatus lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable, pues es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. El conocimiento es fuente de poder y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación "(...) A partir de tal concepto, es claro que ese 'consumo final' se da en el marco de una transacción que ocurre fuera de una actividad profesional de la persona, entendido ello como que este último no involucrará el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo". (Conf. CN Com., sala D, en autos "R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario", causa N° 59.732, 27/10/2017).

III.1.- La comercialización de servicios de comunicaciones móviles: La Ley 25891 establece que "podrá realizarse, únicamente, a través de las empresas legalmente autorizadas para ello, quedando prohibida la actividad de revendedores, mayoristas y cualquier otra persona que no revista ese carácter" (art. 1). Como consecuencia de eso, las empresas encargadas de la comercialización de dichos servicios (equipos o terminales móviles) tienen la obligación de "registrar y sistematizar los datos personales, filiatorios, domiciliarios, que permitan una clara identificación de los adquirentes" (art. 2).

A su vez, el art. 3 regula los servicios que los licenciarios de Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) deberán establecer e intercambiar entre sí, juntamente

con la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), diariamente, el listado de terminales robadas, hurtadas o extraviadas informadas por sus clientes como así también negarse a otorgar servicio a quien lo solicitare mediante la utilización de terminales incluidas en el registro o base de datos creado al tal efecto.

Asimismo art. 9 establece que “La violación o incumplimiento de lo instituido en los artículos 3°, 4°, 5°, 7° y 8° de la presente será considerado falta grave, en los términos del régimen sancionatorio aplicable a los licenciatarios de telecomunicaciones”.

Destaco, por su parte, lo dispuesto en la Resolución 8507 – E/2016 cuya finalidad es, precisamente, garantizar la validación adecuada de la identidad usuarios del servicio de telefonía (ver Anexo I de la Resolución citada). Del Reglamento para la Nominatividad y Validación de Identidad de los Usuarios Titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles, aprobado por la reglamentación antes citada, surge que las “Las Prestadoras del Servicio de Comunicaciones Móviles deben contar con un sistema de nominación y validación de la identidad de sus usuarios titulares de forma presencial o remota, sea por sí o por terceros, de conformidad con lo establecido en el presente, que permita su registración” (art. 3).

Y es a través de este sistema donde se produce la notificación a los usuarios de los servicios bancarios. Vale decir, los números telefónicos brindados a la entidad bancaria por los clientes son aquellos a los cuales el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. notifica vía SMS sobre la interacción sobre sus cuentas.

III.2.- Los contratos bancarios: la calidad de banquero de una de las partes; que se trata de negocios u operaciones “en masa”, con características constantes y uniformadas, según tipos negociales estandarizados en las denominadas “normas bancarias uniformes”; como regla, son la cobertura técnica de negocios de duración, sin que ello impida que puedan ser instantáneos; pueden significar la prestación de una sola de las partes o incorporar prestaciones recíprocas y se hallan condicionados en mucha mayor medida que otros negocios jurídicos a imperativos de orden económico financiero, por la ligazón incuestionable que existe entre banca, moneda y mercado de capitales. Dentro de la contratación bancaria, pueden distinguirse las operaciones pasivas, que son aquellas en las cuales el banco asume el carácter de deudor, porque recibe créditos, como ocurre en los depósitos bancarios, de las activas, en las cuales la entidad ocupa el rol de acreedor, por ser quien suministra los fondos, como sucede en la apertura de crédito, el anticipo o el descuento (Martorell, Ernesto E., Tratado de los contratos de

empresa, tomo II, p. 35 y ccdtes, 2° edición, ampliada y actualizada, Ediciones Depalma, Buenos Aires, 2000).

Ha dicho reconocida doctrina que “El contrato bancario es, en general, celebrado por adhesión a cláusulas generales. Es en virtud de la masividad de los vínculos que es necesario recurrir a una redacción unilateral, rígida y dirigida a un público indeterminado. En la mayoría de los casos estas cláusulas generales están elaboradas como una invitación a ofertar, la que, luego de llenada y firmada por el adherente constituyéndose en oferta, es analizada por el banco y aceptada. Se aplica el régimen de interpretación contra estipulato rem y de cláusulas vejatorias”. (Lorenzetti, Ricardo L. “Tratado de los Contratos”, T° III, Pág. 431).

Asimismo, a partir de la reforma a los códigos de fondo del año 2015 y teniendo en cuenta lo referido al establecer el derecho aplicable en relación con el tiempo, los contratos bancarios de consumo se encuentran sometidos a los principios generales de los contratos de consumo -además de los principios propios a su naturaleza-, integrándose de este modo a un enfoque sistémico pro consummatori. El Código Civil y Comercial recepta expresamente el trato digno que el banco debe dispensar al cliente (art. 1.097), equitativo y no discriminatorio (art. 1.098), suministrar información cierta, detallada, comprensible y gratuita al cliente (art. 1.100), las pautas que regulan el carácter abusivo de las cláusulas (art. 1.117, 1.119 y cc) y su control judicial (art. 1.122).

IV.- De conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición

procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, “Teoría general de la prueba judicial”, Buenos Aires, Ed. Zavallía, T 1, pág. 490 y ss).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal. (CSJN in re “Baidera, Víctor F.”, LL, 1.996 E, 679).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa -conf. art. 356 CPCC- titulado apreciación de la prueba-.

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios.

No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Por otro lado, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. “El concepto ‘carga dinámica de la prueba’ o ‘prueba compartida’ consiste en hacer

recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley citada, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. art. 40, último párrafo: “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: “(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. En estos términos, “corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)”, por el contrario, “(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. “Aspectos procesales”, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2015).

VI.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial y el art. 3 del CCyC.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que la actora resulta ser cliente del Banco Credicoop Cooperativo Ltda respecto de los servicios financieros brindados por esa entidad y también cliente de Telefónica Móviles Argentina SA Movistar en el marco de servicios de comunicaciones móviles al momento de los hechos.

Es en el marco de esas relaciones jurídicas es que surgen debatidas las circunstancias mediante la cual Telefónica Móviles Argentina SA Movistar autorizó un cambio

de SimCard y las consecuencias que ello tuvo en la actora respecto del Banco Credicoop Cooperativo Ltda en la gestión de su cuenta bancaria, siendo que para la actora no ha habido una debida prestación de consentimiento respecto del cambio de SimCard que realizó Telefónica Móviles Argentina SA Movistar y, consecuentemente, tampoco autorizó las transferencias de los fondos existentes en su cuenta bancaria hacia cuentas de terceros, mientras que para las demandadas la actora ha otorgado voluntariamente su consentimiento razón por la cual el cambio de SimCard y las consecuentes transferencias las eximen de responder por los daños y perjuicios sufridos.

Por lo expuesto, he de recurrir a continuación a la prueba producida y la valoraré para dar solución al caso aquí planteado.

VI.1.-Documental:

VI.1.1.- Documental acompañada por la actora -presentada en Puma 14/02/2024- : Poder especial; acta de denuncia penal; cartas documento N° 197882207 y N° 197882343; formulario N° 5 de mediación.

VI.1.2.- Documental acompañada por la demandada Banco Credicoop Cooperativo Limitado -presentada en Puma 16/03/2024-: Resumen de cuenta; firma inserta en el “Contrato de condiciones aplicables a servicios del Banco”; resolución del reclamo N° 79830.

VI.1.3.- Documental acompañada por la demandada Telefónica Móviles Argentina SA Movistar -presentada en Puma 14/04/2024-: Copia del Poder General Judicial; inscripción en la Inspección General de Justicia.

VI.1.4.- Reconocimiento de documental subsidiaria:

Correo Argentino -agregado a Puma en fecha 20/12/2024-: El Correo Argentino certifica que la CD 197882207 tuvo fecha de imposición el día 08/02/2023, fue entregada el día 09/02/2023 a las 12:04 y fue recepcionada por una persona de apellido González. Asimismo, con relación a la CD 197882343, tuvo fecha de imposición el día 12/02/2023, fue entregada el día 14/02/2023 a las 11:40 y fue recepcionada por una persona de apellido Sotelo.

VI.1.5.- Documental en poder de terceros:

Open Bank SA -agregado a Puma en fecha 31/03/2025-: Se remiten los resúmenes de cuenta del Sr. Manuel Ezequiel Cabral, en el cual consta la recepción de fondos de la cuenta de titular de la actora el día 02/01/2023 por la suma de \$ 107.100 en concepto de alq.; por la suma de \$85.600 en concepto de exp., y la suma de \$89.900 en concepto

de exp. Indica que el domicilio denunciado vinculado al Sr. Cabral es en Calle 20 N° 751 CP S356BDO (Avellaneda), Santa Fe.

VI.2.- Informativa:

Re.Na.Per -agregado a Puma en fecha 11/06/2024-: El organismo responde el Oficio N° 375707 por el que se solicita la constancia de domicilio del Sr. Manuel Ezequiel Cabral. Aclara que, de conformidad al art. 3 de la Resolución RNP N° 1101/11, no se le exige constancia de domicilio a los ciudadanos nacionales o residentes extranjeros que se identifiquen, ya que la declaración de domicilio reviste carácter declarativo. Asimismo, acompaña constancia de identificación del Sr. Cabral.

Departamento de Defensa del Consumidor -agregado a Puma en fecha 19/03/2025-: El Organismo responde el Oficio N° 422/25. Informa que desde el año 2020 existen 6 denuncias contra la entidad bancaria demandada. Aclara que tres denuncias corresponden al año 2022, dos, año 2023 y una al año 2024. Agrega que los montos de las operaciones económicas involucradas no superan los \$300.000 por cada reclamo en instancia conciliatoria.

Expresa, con relación a la firma Telefónica Móviles Argentina SA, que ha sido sancionada dos veces por la modalidad de estafa conocida como “sim swapping”, con un monto sancionatorio de \$5.000.000 por cada sanción. Por último, indica que la entidad bancaria Banco Credicoop Cooperativo Ltda., no se encuentra involucrada en esa modalidad.

Finalmente, acompaña las resoluciones que imponen multas correspondientes a los expedientes “Lasso Conejeros Claudia C/Movistar” EX-2021-00058154-GDERNEMEVD#ART, sanción: \$ 5.000.000 a Movistar por infracción a los Artículos 4° y 19° de la Ley N° 24.240-LDC y “Aballay Víctor Hugo c/Banco Patagonia Hipervulnerable- EX-2022-00473664-GDERNE-MEVDC#ART sanción: \$5.000.000 a Movistar, por infracción a los Artículos 4° y 19° de la Ley N°24.240-LDC y los Artículos 29° (Inc. 10) y 47° de la Ley Provincial D N°5.414.

Ministerio Público Fiscal -Fiscalía General- de Río Negro -agregado a Puma en fechas 06/03/2025 y 14/03/2025- y Movimiento de fecha 06/03/2025 (I0048) y Movimiento de fecha 14/03/2025 (I0051): Se indica que el buscador del organismo (Choique) no permite hallar las denuncias denominadas sustitución de identidad o “Sim Swapping”. Asimismo, en fecha 14/06/2025 se reitera la misma respuesta.

Telefónica Móviles Argentina SA -agregado a Puma en fecha 03/02/2025-: La empresa explica los conceptos propios del ecosistema de la industria de las

telecomunicaciones. Así, detalla la tecnología GSM y la tarjeta SIM. Indica que la tarjeta puede ser reemplazada y la forma de realizarlo.

Precisa el contenido del sistema de autogestión de una SIM y contextualiza la necesidad de contar con un sistema que brindara soluciones a los clientes.

Con relación a las SIM en particular, indica que “Este procedimiento surgió con fuerza durante la pandemia Covid-19, en el marco de la cual se debieron cerrar tanto oficinas comerciales propias como agentes oficiales, siendo necesario brindar una solución a aquellos clientes que, por distintos motivos, requerían de un cambio de SIM para utilizar el servicio de Movistar. Consiste en adquirir lo que se denomina una “SIM blanca”, que son aquellas que han sido distribuidas por Movistar, a través de sus distribuidores mayoristas, y que aún no tienen un usuario asociado. Expresa que las SIM son distribuidas por los mayoristas en puntos de venta distribuidos en toda la geografía argentina, de manera tal de que sea sencillo y accesible para el cliente conseguir una. Una vez adquirida, la inserta en su terminal y se inicia lo que se denomina el procedimiento de “autogestión”, que tiene por finalidad vincular esa nueva SIM a una línea móvil determinada (un cliente de Buena Fe indicará la propia, o una sobre la cual tenga autorización para gestionar, pero veremos que en no todos los casos es así). En cuanto al procedimiento, una vez inserta la SIM, el usuario recibirá un Mensaje de Texto (SMS) en su móvil, el cual contiene un link al cual deberá ingresar para iniciar el proceso. Hecho esto, será guiado por un proceso automático, cuyo primer paso será indicar el número de línea (ANI) que se quiere asociar a la nueva SIM, el número de documento del titular de esa línea y el número de trámite del DNI (figura únicamente en el físico de dicho documento). Aprobado este paso, el sistema irá requiriendo que se respondan una serie de 5 (cinco) preguntas aleatorias, de índole personal, vinculadas mediante una plataforma al sistema NOSIS, las que deben ser contestadas en forma correcta para que la nueva SIM quede asociada a la línea indicada y esté lista para funcionar”.

Conceptualiza el término Sim Swapping. Así, refiere que se trata de una técnica de suplantación de identidad del usuario, que para que sea exitosa, previamente el ejecutante debe hacerse con información de índole personal de titular del servicio. Agrega que el objetivo es tomar control de la línea, contar con el doble factor de verificación, lo que en consecuencia permite acceder a otras redes (bancos, plataforma de comercio electrónico, pagos digitales) o las redes sociales del usuario. Todas estas plataformas son ajenas a Movistar, suelen contar con sus propios desarrolladores y

sistemas de seguridad por los que la empresa no debe responder.

Explica la evolución de los sistemas de control y prevención del SIM Swapping, con alarmas preventivas. En ese contexto refiere que “se logró elaborar un complejo mecanismo de alarmas preventivas, cada vez que se registra en la red que el abonado sobre el cual se intenta ejecutar un evento de cambio de sim se ubica bajo la cobertura de radiobases (antenas) distantes entre sí, y que además registra un nuevo IMEI (terminal móvil en el cual se inserta la nueva SIM). Tal comportamiento, es característico del tipo de fraude SIM SWAPPING, y al ser detectado se disparan mecanismos automáticos que impiden su consecución, se ingresa el número de línea en una lista negra temporal, para que no pueda ser nuevamente víctima de un intento de fraude, se bloquea el número de IMEI detectado como parte de la maniobra y se inutiliza la SIM Card involucrada”.

Asimismo, acompaña la explicación con gráficos. Y finalmente deja aclarado que esta técnica de fraude vive en constante evolución.

ENACOM -agregado a Puma en fechas 30/12/2024 (mov. I0040) y 01/04/2025 (mov. I0055):-

Movimiento de fecha 30/12/2024 (I0040): El organismo informa que sus sistemas de ingreso de denuncias no cuentan con la posibilidad de discriminar los reclamos por con hackeo de cuentas o sim swapping.

Movimiento de fecha 01/04/2025 (I0055): Indica que el organismo dictó, con fecha 15/3/23, la RESOL-2023-263-APN-ENACOM#JGM, Reglamento para la nominatividad y validación de identidad de los usuarios titulares de los servicios de comunicaciones móviles. Esta resolución que regula el proceso de validación de identidad en los supuestos de recambio de tarjeta Sim, y tomando en consideración la necesidad de readecuaciones, fue prorrogada por las resoluciones RESOL-2023-925-APN-ENACOM#JGM, RESOL-2023-1200-APN-ENACOM#JGM y RESOL-2023-1341-APN-ENACOM#JGM y RESOL-2023-1754-APN-ENACOM#JGM.

Agrega que, a partir del 17/03/2025, las empresas de telefonía móvil que operan en Argentina deberán solicitar el número de DNI, el número de trámite y el sexo que figura en el último ejemplar del Documento Nacional de Identidad a todas aquellas personas que deseen dar de alta una línea, tanto de forma presencial como remota, con la finalidad de validar su identidad. La veracidad de los datos solicitados será comparados con la base del Registro Nacional de las Personas (RENAPER). Esta

medida se toma con el objetivo de garantizar mayor seguridad a los usuarios y así mitigar fraudes y delitos informáticos.

Explica que la finalidad de este procedimiento es robustecer la verificación de identidad de los usuarios con un mayor grado de precisión, sin perjuicio de todas las medidas de seguridad que cada usuario debe adoptar de manera individual. Agrega que en el caso de cambio de la tarjeta SIM, las empresas podrán utilizar mecanismos de validación de datos biométricos, servicio provisto por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) o también podrán utilizar mecanismos de validación de múltiples pasos o factores.

Aclara que, más allá de lo antes informado, al no implementarse el nuevo reglamento de nominatividad al 2/2/23 podría ser de aplicación el anterior aprobado mediante la Resolución 8507/16. Asimismo, señala que la Dirección tramita las denuncias efectuadas por los usuarios de los servicios TIC, actuando como organismo de reclamo en segunda instancia, es decir, luego de efectuado su reclamo ante la empresa prestadora.

Banco Central de la República Argentina -agregado a Puma en fecha 03/02/2025: Señala que la Gerencia de Auditoría Externa tiene como misión entender el control de áreas de tecnología informática y sistemas de información de entidades vinculadas con el sistema financiero. Así, verifica que cumplan con la normativa vigente del BCRA. Para esto, indica, realizan auditorías de manera anual. En el caso del Banco Credicoop Cooperativo Ltda informó que “según la evaluación realizada a la entidad en el mes de junio de 2022, referida a la seguridad en sus sistemas informáticos y tecnológicos, se detectaron algunas debilidades relacionadas con los puntos solicitados.”

Aclara que esa oficina no recibe denuncias ni se realizan investigaciones relacionadas con delitos tipificados como penales, por lo que no cuenta con información relativa a "hackeos de cuentas de telefonía celular" ni a "sim Swapping", no cuenta con información desagregada respecto a este tema. Agrega que la oficina no tramitó ningún reclamo sobre la actora.

Asimismo, refiere que este tipo de delitos recaen en la esfera de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelitos. En consecuencia, no cuenta con información relacionada con este tipo de ilícitos. No obstante, señala que se registran las denuncias con fines estadísticos y señala que se han registrado 7 reclamos contra el Banco aquí demandado de los cuales ninguno de ellos es de Sim Swapping.

Finalmente, señala que “la dependencia no se cuenta con información desagregada que identifique reportes y/o denuncias relacionadas con “sim swapping”. Los usuarios de servicios financieros reportan reclamos sobre estas tipologías agrupados junto a otras modalidades relacionadas con operaciones desconocidas por medios electrónicos a través de la siguiente codificación: Tema: Cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos. Subtema: Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras etc.). De acuerdo con lo expuesto, se informa que en los registros obrantes en la dependencia desde el 01/01/2017 al 15/12/2024 los usuarios de servicios financieros reportaron 30 (treinta) reclamos contra el Banco Credicoop Cooperativo Limitado relacionados con el tema cajeros automáticos y terminales de autoservicio y otros canales electrónicos y el subtema operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.). Los reclamos fueron llevados a conocimiento de los Responsables de Atención al Usuario de Servicios Financieros de la entidad financiera para su tratamiento, resolución y comunicación al usuario. Por último, respecto de lo requerido en el punto 4) se informa que en los registros obrantes en la dependencia no se registran reclamos reportados por la Sra. Karina Valeria Sotelo, DNI N° 22.797.459, contra el Banco Credicoop Cooperativo Ltda.”

VI.3.- Instrumental:

Legajo N° 15/2023 de la Unidad Fiscal N° 7 -agregado a Puma en fecha 10/02/2025- : Informa que el legajo N° MPF-VI-00015-2023 “SOTELO KARINA VALERIA C/NN S/ ESTAFA” fue remitido a la Fiscalía Regional N° 4, Delegación Avellaneda, provincia de Santa Fe, motivado por la declaración de incompetencia dictada por el Dr. Miguel Adrián Dvorzak de fecha 04/07/2023. Se procedió a hacer la remisión de la declaración de incompetencia referida y se comunicó que no se contaba con copia de las actuaciones.

Fiscalía Regional N° 4 de Avellaneda, Santa Fe -informe agregado a Puma en fecha 03/04/2025-: Se agregó la resolución de declaración de incompetencia del Dr. Miguel Adrián Dvorzak. Da cuenta de las actuaciones llevadas a cabo con relación al Legajo que tuvo origen en la denuncia penal efectuada por la Sra. Sotelo.

En esa resolución se enumeran las distintas acciones llevadas a cabo con la finalidad de dilucidar lo ocurrido. Como consecuencia de esa investigación se determinó la incompetencia del Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Río Negro y la competencia del Ministerio Público de la Acusación de Santa Fe.

Asimismo, surge de la resolución que, con motivo de la investigación, se produjo la intervención de la OITEL. Refirió que, conforme la denuncia penal efectuada por la Sra. Sotelo se investigó una maniobra defraudatoria por la cual se sustituyó el chip del teléfono de la actora, se accedió a su cuenta bancaria y se realizaron 3 transferencias a la cuenta de Manuel Ezequiel Cabral por un total de \$286.000.

Indica que la Sra. Karina Valeria Sotelo "manifestó que, siendo las 09:50 hs aproximadamente, del mismo día, recibió un mensaje de texto de Movistar en su línea 2920-260589 con la leyenda "detectamos un cambio de chip" y de forma inmediata un mensaje de WhatsApp para la verificación de un código. Indicó que, ante esa situación, ella cierra todo las aplicaciones de su celular. Que a las 10:00 hs recibe un email a su casilla de correo karinavsotelo@hotmail.com proveniente del control transaccional del Banco Credicoop informándole que realizó una operación ese día a las 09:59 hs y transferencia inmediata a otros bancos por \$ 107.000; operación individualizada con el nro. 280144163 a la cuenta destino nro. 12420027311 descripción del Ente: CABRAL MANUEL EZEQUIEL. Continúa relatando la denunciante que luego realizó el cambio de sus claves de home banking y, al ingresar, constató que se hicieron en total 3 (tres) transferencias desde su cuenta personal identificada como 191-242-002731/1 del Banco Credicoop por los siguientes montos: \$107.100; \$89.900 y \$85.600, realizadas a las 9:57, 9:58 y 9:59 horas respectivamente (sumando dichas transferencias la suma de \$ 282.600). Asimismo, da cuenta de que las transferencias se realizaron a la cuenta nro. 15800011-01030004994329, perteneciente a MANUEL EZEQUIEL CABRAL, CUIT N° 20414938826 alias CUNETA.NAIPE.ABRAZO, COD. CONCEPTO exp NRO DE ADHERENTE 503456".

Con la intervención de la OITEL se le solicitó el detalle de las operaciones de la cuenta N° 15800011-01030004994329, de la que resultó titular Manuel Ezequiel Cabral.

Se obtuvo la información aportada por Openbank: "Datos del titular de la cuenta CBU/CVU:1580001101030004994329 - Nombre y Apellido: CABRAL MANUEL EZEQUIEL - D.N.I. N° 41.493.882 - CUIL: 20-41.493.882-6 - TEL: +5492233413401 - E-Mail: MC7428717@GMAIL.COM - Dirección: 20 751 Avellaneda. Santa Fe. - Fecha de Apertura: 2022-12-11 ? 15:23". Se informó que "el día 02/01/23, dicha cuenta registra entre otros movimientos "Transferencias entrante" provenientes de la cuenta origen 191-242-0027311 cuya titular es Karina Sotelo por la suma de \$ 107.100; 89.900

pesos y otra de 85.600 pesos, realizadas a las 9:57, 9:58 y 9:59 horas siendo estos los mismos montos y horarios que la denunciante Sotelo efectuó en éste Ministerio. Paralelamente, registra a las 10:07 am; 11:11 am; 10:06 am y 11:12 am "transferencias salientes" hacia la cuenta N° 0000139300000001554155 por la suma de \$62.000, \$99.600, \$110.000, \$121.000 y \$51.000 y, al CVU 0000139300000001551736 por la suma de \$146.0000.- Que en fecha 01/03/23 se requirió nuevamente a la OITEL que informe datos de titularidad de los CVU indicados precedentemente (nros. 0000139300000001554155 ? 0000139300000001551736); informando el BANCO BELO CASH S.A lo siguiente: - EI CVU 0000139300000001554155 corresponde a MAXIMILIANO DAVID ALLAMANDO CUIT 20-46019487-4 con la dirección en Leandro Goyena 12480 Herradura Norte, General Pueyrredón (prov. de Bs. As), dirección electrónica maxidavid20441@gmail.com asignado con el número de usuario de esa entidad 682565. - EI CVU 0000139300000001551736 está registrada a nombre de MARÍA LUZ GONZÁLEZ, CUIT 27-39924336-5 con dirección real en Virgen de los Dolores S/N°- San Antonio de Obligado, General Obligado (Santa Fe), dirección de correo electrónico damibrian2021@gmail.com asignado con el usuario 668102". Además, remitieron copia de la documentación que utilizaron para verificar su identidad al momento de abrir su cuenta en Belo Cash S.A.

Con relación a las otras transferencias, "en los movimientos de la cuenta de Cabral Manuel José en horario posterior a la fecha del hecho (9:57 a 9:59 hs de fecha 02/01/23) se observan "transferencias salientes" a las 10:05 hs al CVU 00001683000000011257156 por un monto de \$ 62.000 se le requirió a la OITEL que identifique su titularidad ? informaron que ése CVU pertenece a la Sra. Brisa Graciela Molina, D.N.I. N° 44.183.417 que la misma es una cuenta de pago ofrecida por DIGIFIN S.A la cual presta sus servicios a través de LEMON CASH y que esta cuenta está bloqueada desde el 05/01/23 por incumplimiento de los términos y condiciones de uso de la aplicación, sin perjuicio de ello informan que la Sra. Molina declaró que su domicilio es en González Catán 1759, piso 3 (95) de la Prov. de Buenos Aires CP: 1759 y su abonado es +541165585229".

Asimismo, refiere que OPENBANK "aportó copia del DNI de MANUEL EZEQUIEL CABRAL, fecha de nacimiento 22/11/98 y su domicilio es Calle 20 N° 751 del B° Lourdes, Avellaneda - General Obligado (Prov. de Santa Fe) y aportaron planilla de movimientos.- Sin perjuicio que MANUEL EZEQUIEL CABRAL en su cuenta de OPEN BANK posee registrada la línea telefónica +5492233413401 que es prepaga, se

determinó que aportó su DNI y se corroboró con datos biométricos que fue él quien abrió una cuenta digital vinculada a esta investigación; coincidiendo el domicilio en la provincia de Santa Fe que figura en su DNI con el registrado en la entidad bancaria". En la contestación del oficio, la empresa Google informó que "la cuenta ID:224790841635 fue creada por MANUEL CABRAL el día 2022-12-11 a las 17:43:10, IP es: 190.113.161.254 y que el e mail mc7428717@gmail.com se encuentra registrado a nombre del mismo Cabral (indicando los datos de recuperación abonado vinculados a ella)".

Frente a la circunstancia de que los domicilios de quienes receptaron las transferencias para luego realizar otras a continuación se encontraba en Santa Fe, el Ministerio Público de Río Negro sostuvo que la situación correspondía que fuera investigada en la Provincia de Santa Fe. Por tal razón se produjo la elevación de las actuaciones a Ministerio de Público de la Acusación de Santa Fe, la Fiscalía Regional N° 4 de Avellaneda.

Finalmente, el Dr. Adolfo Correa, Asistente Fiscal del Ministerio Público de la Acusación de la 4ta Circunscripción Judicial informó que no obra más documentación que la remitida. Cabe señalar que el último acto adjunto resulta ser la declaración de incompetencia y posterior remisión del Legajo para su posterior investigación.

Este último extremo será tratado oportunamente en virtud del planteo de prejudicialidad introducido por la entidad financiera demandada.

VI.4.- Informes periciales:

Informe pericial informático -agregado a Puma en fecha 29/05/2025-. Amplía informe -agregado a Puma en fecha 26/08/2025-: Elaborado por el Lic. Gastón Semprini, del Cuerpo de Investigación Forense de este Poder Judicial. Refiere que los datos serían almacenados en distintas carpetas. Asimismo, en primer término, analizó el sistema T3, correspondiente a la empresa Telefónica, el cual registra todas las operaciones realizadas sobre líneas fijas y móviles, interacciones del cliente con la empresa, gestiones y datos del cliente, facturas, etc.

Puntos solicitados por Karina Valeria Sotelo:

Con relación al punto a) consistente en que se indique la titularidad de la línea de telefonía móvil 2920-260586, el perito informó que la línea 2920260589 es de titularidad de Karina Valeria Sotelo, Cliente T3 N° 63167429. La línea se encuentra activa y fue dada de alta el día 02/08/2014 y al momento de la pericia contaba con un Plan Movistar Móvil 6GB (adjunta captura de pantalla T3).

Respecto al punto b) en el que se le solicita que verifique si el 2 de enero de 2023 se concretó una llamada desde el móvil 2920-260589 a la línea *611 de MOVISTAR, debiendo, en caso afirmativo, anexar el audio de la conversación mantenida por la actora y el operador de la accionada, el Lic. Semprini contestó que el día 02/01/2023 mediante orden N° 2068245689 A 09:51hs, se verifica cambio de Sim, modalidad auto gestionable. Canal Masivo, (Significa que se compró en algún lugar físico, como por ejemplo un kiosco o lugar habilitado para la venta de sim y se activó por la app), N° de sim: 8954071144726576994. (ver captura de pantalla adjunta). Asimismo, ese mismo día se gestionó a través del canal *611 la suspensión del servicio por robo de SIM, con orden N° 2068454339 A, 13:48hs, N° de sim: 8954071144726576994. (ver captura de pantalla adjunta). Aclara que no pueden obtenerse llamadas o audios ya que los registros guardados tienen un plazo y al tratarse de una situación del 2023 ya no es factible obtener esa información.

En el punto c) se le indicó que verifique el IMEI de la Sra. Sotelo, a lo que el perito respondió que el IMEI de la actora es 356233066529816, equipo declarado y cargado al sistema.

Asimismo, conforme a lo solicitado en el punto d) por el cual se le indicó que verifique el IMEI de la línea telefónica móvil en la que se habilitó el chip el día 02/01/2023, informó que, con relación al día del hecho, 02/01/2023, el IMEI de la actora es el mismo.

En el punto e) se le solicitó que informe la documentación respaldatoria aportada para posibilitar el cambio, por lo que el perito detalla la manera de realizar una activación de SIM a través del menú de autogestión, con la validación de 5 preguntas con su respuesta (OK) las que detalló en un cuadro.

Se le requirió en el punto f) que informe la “modalidad de la solicitud de habilitación de la tarjeta SIM (presencial, llamado telefónico etc...), efectuada el 2 de enero de 2023. Para el caso que la solicitud se haya concretado de manera telefónica, deberá anexar el audio de dicha conversación”. El perito respondió que el cambio se realizó el 02/01/2023, mediante la orden N° 2068245689 a las 9:51hs, a través de canal masivo autogestionable. Reitera que no se puede recuperar conversaciones de esa fecha como consecuencia del paso del tiempo desde el 02/01/2023 a la fecha del informe.

Por último, en el punto g) se le requirió al perito que individualice las llamadas mensajes de texto, WhatsApps, conexiones de datos (precisando celdas e IMEI) etc..., efectuados con el móvil en el que se habilitó la tarjeta SIM el 2 de enero de 2023, una

semana antes de esa fecha y una semana después. En este punto, el perito adjuntó el listado de llamadas aportado por telefónica en el anexo 2920260589_01.pdf exportado a la carpeta Entrega\Resultados\Telefónica.

Puntos de pericia de la parte demandada: indica que coinciden con los solicitados por la parte actora.

En relación al punto 1, relacionado si en la fecha 02/01/2023 obra solicitud de alta de chip, el perito indica que lo respondió en los b y f.

Con relación al punto 2, si quedó registrada la identidad el solicitante, el experto indicó que fue respondido en el punto e. Aclara que, al cumplir el proceso de validación para el sistema, la identidad del solicitante es el titular de la línea.

En lo referente al punto 3, en el que se solicita qué método de identificación se utilizó, reitera que se explicó al contestar el punto e.

Por último, responde el punto 4., cualquier información útil a la causa, no fue contestada.

Se dejó constancia que, respecto de las registraciones del Banco Credicoop Cooperativo Ltda., estas no pudieron ser analizadas por fallas técnicas.

Ampliación del informe de fecha 26/08/2024: El perito analiza el sistema de gestión del Banco Credicoop. A tal fin, describe las operaciones realizadas. En primer término, responde los puntos de pericia formulados por la actora.

Con relación al punto a) por el que se solicita que se informen las operaciones bancarias registradas en la cuenta de titularidad de la accionante el día 2/1/2023 desde la terminal de cajero automático y a través de Homebanking, el perito detalla el resumen de las operaciones del día 02/01/2023 en la cuenta de titularidad de la actora. El perito observa que se efectuaron 3 transferencias en esa fecha: a las 09:57 por la suma de \$ 85600; a las 09:58 por la suma de \$ 89900 y a las 09:59 por la suma de \$ 107100. Adjunta los archivos donde se detallan los datos.

Con relación al punto b), en la que se le requiere que informe si la demandada envió un mail a la dirección de correo electrónico que la Sra. Sotelo tiene registrado en la entidad, con el alta de las transferencias efectuadas, el perito indico que cuando se confecciona la transferencia, es el usuario el que determina si se manda mail o no. Agrega que en este caso particular en el anexo datosOperaciones.xls puede observarse que al realizar las transferencias el dato de Correo Electrónico fue dejado vacío, motivo por el cual no se enviaron notificaciones a la usuaria (la Sra. Sotelo).

En lo referente al punto c) se le peticionó al perito que informe las transferencias

cumplidas en fecha 2/1/2023 en la cuenta caja de ahorro de titularidad de la actora y especifique: cuenta de origen y destino, y terminal desde la cual se efectuaron las transferencias, adjuntó un cuadro detallado sobre las operaciones. Allí se visualiza el CBU de destino y el titular de la cuenta a la que se remitieron los fondos. Así, consta que el titular de la cuenta es el Sr. Manuel Ezequiel Cabral, y previo a esto se agendó el CBU para realizar las operaciones. Asimismo, detalla la termina desde la que se hicieron las transferencias (ver cuadro anexo).

En relación con el punto d), se peticiona al perito que informe si las cuentas de destino de las transferencias concretadas, se encontraban habilitadas para tal fin, de manera previa a su solicitud, el perito señaló que para realizar una transferencia es necesario que la cuenta destino se encuentre agendada previamente. En este caso en análisis pudo observar que la cuenta destino fue dada de alta el día 2/1/2023 a las 9:57. Para confirmar el alta se mandó un SMS al celular y se ingresó un TOKEN. Ver anexo beneficiario.xls.

Con respecto al punto e), se indicó al Lic. Semprini que informe si es requisito previo para realizar transferencias que las cuentas de destino se encuentren previamente autorizadas para tal fin, el perito indicó que fue respondido en el punto anterior.

En el punto f), se solicita al perito que informe cantidad de operaciones que se registraron por cajero automático o homebanking en la cuenta de la accionante durante los años 2021, 2022 y 2023, haciendo un detalle de las transferencias efectuadas y montos de estas. En su respuesta el perito adjunta un el listaoperaciones.xls, donde se detallan las operaciones de transferencia con sus montos y fechas. En particular en las tres últimas se encuentran las que denunció la actora.

Con relación a los puntos g) donde se requiere al perito que informe de qué dirección de IP realiza habitualmente la accionante sus operaciones bancarias y h) donde se le requiere que informe desde qué dirección de IP se realizaron las transferencias del 2/1/2023 y la dirección de IP de destino de estas, el perito acompañó un anexo denominado conexiones.xls, donde se destacan las anteriores al cambio de sim y las posteriores. (ver archivo adjunto).

Por último, el punto i), relativo a todo dato de interés respecto de las operaciones electrónicas referidas, no informó nada más.

Cabe mencionar que este informe no fue observado o impugnado por las partes.

Informe pericial contable -agregado a Puma en fecha 14/04/2025-: Informa fue elaborado por Contador Público Sebastián Antonio Larrañaga. Aclara que se analizó la

Documental remitida por Telefónica Móviles Argentina SA al perito.

En primer lugar, responde los puntos de pericia solicitados por Telefónica Móviles Argentina SA Movistar.

Con relación al punto 1, referido a si los libros son llevados en legal forma, detalla los tres libros, sus folios y las rúbricas.

Respecto del punto 2, por el que se le solicita que informe si la actora es titular de la línea 2920260589, la fecha de alta, tipo de plan, número de cuenta, número de cliente, domicilio de facturación y si se encuentra actualmente activa, si tiene deuda; el perito ha indicado que efectivamente la actora es titular de la línea mencionada. Asimismo, se encuentra activa y fue dada de alta en fecha 02/08/2014, con cuenta N° 63167429. En la actualidad cuenta con un Plan Movistar Móvil 3GBx 12 meses. Al momento del informe no presentaba deudas y la próxima vencía en fecha 14/02/2025 por la suma de \$26299,94.

En el punto 3, se solicita al perito que informe si se verifican operaciones de cambio de SimCard, suspensión y rehabilitación de la línea. En su caso, indicará fecha y hora de estas, número de orden y capturas, identificación de la Sim, forma y modo de realización, canal.

Con relación a este punto en particular, el perito ha expresado que "El día 02/01/2023, mediante orden N° 2068245689 A 09:51hs, se verifica cambio de sim, modalidad auto gestionable. Canal Masivo, (Significa que se compró en algún lugar físico, como ser kiosco o lugar habilitado para la venta de simcard y se activó por la app), N° de sim: 8954071144726576994. Ese mismo día, se gestiona telefónicamente, canal *611, suspensión del servicio por robo de sim. Orden N° 2068454339 A, 13:48hs, N° de sim: 8954071144726576994. Finalmente, el día 03/01/2023, mediante orden N° 2069098274 A 09:59hs, cliente en CEC de Viedma (calle Mitre N° 531), gestiona la rehabilitación con activación de una nueva simcard, N° de sim: 8954071144819723321. Se adjunta pantalla T3 con las órdenes y N° de sim indicados".

En el punto 4, se solicita al perito que informe los pasos que debe cumplir el cliente y las preguntas de validación que realizó TMA. Al respecto el perito adjunta la información del portal con los pasos para hacer un cambio de SimCard con modalidad autogestionable. Indica que se consultó si se contaba con registros de llamadas y la respuesta fue negativa; aclara que se verificó el sistema T3 y las llamadas grabadas son 3 pero ninguna corresponde a la actora.

Detalla la información que surge en TGI (sistema comercial) "TGI: 2920260589 no hay

registro. SOTELO KARINA VALERIA DNI N° 22797459, línea móvil N°0920260589. RESPUESTA: No existen resultados para la búsqueda desde: 01/01/2023 | hasta: 01/01/2024. El día 02/01/2023, Mediante orden N° 2068245689 A 09:51hs, se verifica cambio de sim, modalidad auto gestionable. Canal Masivo, (Significa que se compró en algún lugar físico, como ser kiosco o lugar habilitado para la venta de sim y se activó por la app), N° de sim: 8954071144726576994. RESPUESTA: SI. Paso los Datos: Distribuidor Comtartel S.R.L(81069) Vendedor MAXIMILIANO RAIMUNDI Asociado con ANI 2920260589 via DSA AUTOGESTION. Ese mismo día, se gestiona telefónicamente, al canal *611, la suspensión del servicio por robo de sim. Orden N° 2068454339 A, Hs. 13:48, N° de sim: 8954071144726576994. RESPUESTA: SI. Finalmente, el día 03/01/2023, mediante orden N° 2069098274 A 09:59hs, cliente en CEC de Viedma (calle Mitre N° 531), gestiona la rehabilitación con activación de una nueva SimCard, N° de sim: 8954071144819723321. RESPUESTA: SI".

Impugnación de la demandada Telefónica Móviles Argentina SA -agregado a Puma en fecha 22/04/2025-: Se indica que el perito, al responder el punto 4, no acompañó las preguntas de validación de cambio de Sim Card. Por tal razón solicitan que amplíe la respuesta tomando en consideración la omisión efectuada en su informe.

Contestación del perito Contable -agregado a Puma fecha 06/05/2025-:

Amplía el punto 4 y adjunta las preguntas efectuadas por el sistema para validación de la Sim Card, en el que consta el horario en que se efectuó la modificación del chip, 09:50 hs y 5 preguntas que fueron respondidas ok.

Resolución de la impugnación al informe pericial contable:

En orden a resolver los planteos impugnatorios se ha dicho que "(...) La impugnación debe constituir una "contrapericia" y, por ende, contener también como aquella una adecuada explicación de los principios científicos o técnicos en los que se la funde y no una mera alegación de pareceres subjetivos o simples generalizaciones, sin sustento en otros elementos de juicio ciertos y serios arrimados al proceso" CN Civ, Sala B, 15/12/05, "Mazzera, Ricardo H. c/Peralta, Fernando G. s/ daños y perjuicios".

Por otro lado "(...) la sana crítica aconseja seguir el dictamen pericial (conf. Cám. Nac. Civ., Sala K en autos "Cenicola, Ana Amelia c/ Snaidas, Lázaro y otros s/Daños y Perjuicios" sent. del 13.07.11), asumo que esa sugerencia lo es bajo la condición de que éste goce de una exposición razonable y no se opongan al mismo argumentos científicos y técnicos, legalmente fundados. A este fin no se trata de exigir

el ejercicio de un despliegue impugnatorio necesariamente exacto o preciso, solo quizás alcanzable a través del apoyo de un consultor técnico, sino de poner de manifiesto qué circunstancia de hecho o fáctica haría variar la apreciación técnica expuesta". Conf. "Aman Joana c/ Dagfal Mario Osvaldo y Otra s/Ordinario. (Expte N° 1175/10/J1), en trámite por Expte. N° 7838/2014 Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y de Minería de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro.

Respecto de la crítica al informe pericial contable, he de señalar que se corresponde con una omisión involuntaria subsanada con la respuesta dada por el perito, sin que esto obste a la aptitud del informe como pieza procesal válida a los fines de su valoración.

Entonces, he de destacar aquí que, considerando que la actividad desplegada por los peritos, tanto contable como informático, resultan ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes. Por ello, la tarea que se le encomendó a los expertos y sus conclusiones cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos. Es así que, toda vez que se trata de profesionales calificados para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC.

VII.- Reconstrucción del hecho:

En función de las pruebas reseñadas corresponde establecer el modo en que acontecieron los hechos.

A la hora de valorar y fijar los hechos probados, se advierte que se ha producido un informe pericial informático, un informe pericial contable como así también se han agregado actuaciones producidas en el fuero penal con intervención de la OITEL conforme autos "Sotelo Karina Valeria c/NN s/ Estafa" Leg. N° MPF-VI-00015-2023 de trámite ante la 1ra CJ-Fiscalía N° 4, que fueron remitidas al Ministerio Público de la Acusación, Fiscalía Regional N° 4 de Avellaneda, Provincia de Santa Fe con fundamento en la declaración de incompetencia dictada en fecha 04/06/2023 por el Juez de Garantías de la 1ra. CJ de Viedma, Dr. Dvorzak.

Ha quedado acreditado que Ana Inés Silva es titular de la línea N° (02920) 260589 correspondiente a la empresa Telefónica Móviles Argentina SA Movistar.

Conforme a los hechos probados pueden establecerse las siguientes secuencias:

1.- Surge como antecedente probado en autos que hasta las 9:37:29 del día 02/01/2023 la línea N° (02920) 260589 tenía un funcionamiento bajo la disponibilidad de uso de la actora en tanto surge registrado que se conectó desde la celda de la calle 25

de Mayo N° 555 de Viedma (ver págs. 28 y 48, información adjunta en el informe pericial informático, carpeta Entrega, Telefónica, Anexo 2920260589_01.pdf)

2.- En la misma fecha a las 09:51:53, es decir 14,24 minutos después, Telefónica Móviles Argentina SA Movistar registra tráfico de datos que impactan en una celda de la ciudad de La Banda, Santiago del Estero, Calle Besares 27 y 0, con el objeto de activar una SimCard mediante el sistema de autogestión de Telefónica Móviles Argentina SA, con resultado exitoso. (ver págs. 28, 44 y 50, información adjunta en el informe pericial informático, carpeta Entrega, Telefónica, Anexo 2920260589_01.pdf)

3.- A partir de ese momento la titular de la cuenta pierde control de su línea.

4.- Como consecuencia de esto, desde la nueva configuración se ingresó a su Homebanking del Banco Credicoop Cooperativo Ltda., y se efectuaron movimientos consistentes en:

- La cuenta de destino de los fondos, Caja de Ahorro del Openbak N° 3000499432 de titularidad de Manuel Ezequiel Cabral, fue dada de alta el día 02/01/2023 a las 9:57 hs, para confirmar el alta se mandó un SMS al celular y se ingresó un TOKEN (ver anexo beneficiario.xls, informe pericial informático agregado a Puma en fecha 26/08/2025).

- Se efectúan transferencias desde la cuenta de origen N° 191-242-0027311 de titularidad de Karina Sotelo a la Caja de Ahorro del Openbak N° 3000499432 de titularidad de Manuel Ezequiel Cabral:

Transferencia inmediata N° 280144163 por la suma de \$85.600 a las 09:57hs. por \$89.900 a las 09:58 hs. y por \$107.100 a las 09:59 hs.

- Se efectúan transferencias (salientes) desde la Caja de Ahorro del Openbak N° 3000499432 de titularidad de Manuel Ezequiel Cabral:

Transferencia saliente a las 10:07 am; 11:11 am; 10:06 am y 11:12 am hacia la cuenta N° 0000139300000001554155, de titularidad de Maximiliano David Allamando, Banco Belo Cash SA; por la suma de \$62.000, \$99.600, \$110.000, \$121.000 y \$51.000 y, al CVU 0000139300000001551736 de titularidad de María Luz González por la suma de \$146.0000.

5.- A las 13:48 hs la actora solicita la suspensión del servicio por robo de Sim, con orden N° 2068454339A.

6.- Posteriormente se produce la rehabilitación de la línea el día 03/01/2023, mediante orden N° 2069098274 a 09:59 hs, cliente en CEC de Viedma (calle Mitre N° 531) y se gestiona la rehabilitación con activación de una nueva Simcard, N° de sim: 8954071144819723321. (ver informe pericial contable agregado a Puma en fecha

14/04/2025, al cual le he otorgado valor probatorio).

Como consecuencia de la reconstrucción del hecho, previo al análisis de la responsabilidad analizaré la cuestión prejudicial introducida por el Banco Credicoop Cooperativo Ltda, y posteriormente, en caso de responder la responsabilidad civil que pueda caber conforme a la reconstrucción del hecho efectuada en el marco legal aplicable.

VIII.- Prejudicialidad:

Primeramente, corresponderá analizar si en el caso existe prejudicialidad, argumento expuesto en el Punto 4.3 por la codemandada Banco Credicoop Cooperativo Ltda.

Tengo presente que al respecto se labraron actuaciones penales identificadas como “Sotelo Karina Valeria c/NN s/ Estafa” Leg. N° MPF-VI-00015-2023, la que oportunamente tramitó ante la Fiscalía N° 4 -instrumental agregado a PUMA en fechas 10/02/2025 y 03/04/2025-.

En esas actuaciones, el Juez interviniente declaró la incompetencia en razón del territorio por lo que las actuaciones se remitieron al Ministerio Público de la Acusación y fueron recepcionadas en fecha 31/07/2023 (ver pág. archivo adjunto 21-09201646-0_CABRAL_MANUEL_S-ESTAFA-6.pdf, agregado a Puma en fecha 03/04/2025). Asimismo, surge de las constancias mencionadas que ese resulta ser el último movimiento que tiene el expediente hasta su remisión digital a los presentes actuados.

En este orden de ideas, cabe mencionar que el instituto de la prejudicialidad se encontraba regulado en los arts. 1.101 - 1.103 del Código Civil velezano, y actualmente lo está en los arts. 1.774 - 1.780 del Código Civil y Comercial.

En este sentido se ha dicho con vigencia de la normativa derogada que “el art. 1.101, Cód. Civ., se debe aplicar a todos los casos en los cuales el dictado de sentencias civil y penal contradictorias pueda conducir a un escándalo jurídico, aunque excedan el marco de las acciones resarcitorias. Este artículo regula el ejercicio de la acción resarcitoria ante la jurisdicción civil, y, para que proceda la suspensión que menciona la norma, es menester que tanto el proceso penal, como la acción resarcitoria civil, reconozcan una misma causa, es decir, que el mismo hecho que motiva la acusación penal sea el que origina la pretensión de ser resarcido por el ilícito en sede civil; tal es el fundamento de la prioridad que se asigna al proceso penal, en los casos en los cuales el pronunciamiento pudiera hacer cosa juzgada en el ámbito civil. Si se demandó por una cuestión y responsabilidad puramente contractual, no corresponde aplicar el art. 1.101

del Cód. Civil”. (Trigo Represas - López Mesa, “Código Civil y Leyes Complementarias”, T° IV-A, Ed. Depalma, 1.999, Pág. 539).

Por otro lado, también se ha dicho que “(...) el artículo 1.775 del Código Civil y Comercial Vigente -en sentido análogo al principio consagrado en el artículo 1.101 del código derogado, aunque con modificaciones- consagra el principio de la prejudicialidad penal sobre la civil, de forma tal que no podrá dictarse sentencia en esta última sede hasta tanto no haya recaído un pronunciamiento definitivo en sede punitiva”. (Lorenzetti, “Código Civil y Comercial de la Nación”, T° VIII, Ed. Rubinzal Culzoni, Pág. 657).

Asimismo, el art. 1.775 tres excepciones por las que el dictado de la sentencia definitiva en el proceso civil no estará supeditada a la conclusión del proceso penal, siendo de interés al caso sub-examine el inc. C consistente en que “(...) si la acción civil por reparación del daño está fundada en un factor objetivo de responsabilidad”.

Al respecto se ha expresado que el art. 40 de la Ley 24240 “(...) deja en claro expresamente que tanto para el caso de responsabilidad que resulte del vicio o riesgo de la cosa cuanto para la resultante de prestación del servicio, el deber de reparar tiene naturaleza objetiva, al establecer que solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena. Esto es, la prueba de la propia diligencia resulta insuficiente para eximirse, debiendo llegar el sindicado como responsable a acreditar la fractura del nexo causal.” Wajntraub, Javier H. Régimen Jurídico del Consumidor Comentado. Ed. Rubinzal Culzoni. Santa Fe. 2020. Pág. 246.

A lo antes expuesto, puede agregarse que resulta de consideración obligatoria, en este caso particular, el inciso b) del art. 1775 del CCyC que prescribe como excepción a la suspensión de la emisión de la sentencia civil “si la dilación del procedimiento penal provoca, en los hechos, una frustración efectiva del derecho a ser indemnizado”.

Por lo antes expuesto es que no procede la suspensión del dictado de sentencia definitiva en autos, conforme a normas de excepción antes referenciadas.

IX.- Responsabilidad Civil:

Corresponderá establecer ahora si en base a la valoración jurídica que se haga de la reconstrucción del hecho y sus secuencias, implica ello la responsabilidad de todas las codemandadas respecto de la actora o solo de alguna de ellas.

Debe recordarse que el art. 40 de la Ley 24.240 prevé que “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien

haya puesto su marca en la cosa o servicio”.

Sostiene Ricardo Lorenzetti que “el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”. (Conf. R. L. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91).

Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajntraub “Ley de Defensa del Consumidor”, Pág. 243). (Conf. C. Civ. y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. “L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios”; y CC0002 QL 16312 49/15 S 16/04/2.015).

Asimismo, se dijo que “esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador (cfr. esta CNCom., esta Sala A., 30.06.10 in re “Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Aumobiles S.A y otro s. ordinario). (Conf. Cám. Nac. de Apel. En lo Com., “Monti Eduardo Jorge y otro c/ Maynar AG S.A. y otro s/sumarísimo”, 2012, Cita online: MJ-JU-M-71863-AR | MJJ71863 | MJJ71863).

La responsabilidad de Telefónica Móviles Argentina SA:

Conforme a la prueba producida en autos a la luz del factor imputativo objetivo de responsabilidad que rige el caso entre proveedores de servicios y sus consumidores o usuarios, corresponderá determinar ahora si en la secuencia de blanqueo autogestionado de la tarjeta Simcard correspondiente a la actora, Telefónica Móviles Argentina SA aportó o no la condición con categoría de causa para que el hecho se produzca.

La respuesta a ese interrogante comenzará a dar solución jurídica al caso.

Se ha dicho al respecto que "La causalidad adecuada está estrechamente ligada a la idea de regularidad, al curso normal y habitual de las cosas según la experiencia de la vida a lo que normalmente acostumbra a suceder. De allí que no haya causalidad del caso singular. Se parte de la idea de que, "entre las diversas condiciones que coadyuvan a un

resultado, no todas son equivalentes, sino que son de eficacia distinta", y de que "solo cabe denominar jurídicamente causa a la condición que es apta, idónea, en función de la posibilidad y de la probabilidad que en sí encierra para provocar el resultado. Debe atenderse a lo que ordinariamente acaece según el orden normal, ordinario, de los acontecimientos. Según este punto de vista, la relación de causalidad jurídicamente relevante es la que existe entre el daño ocasionado y la condición que normalmente lo produce" (Zannoni, Causación de daños (una visión panorámica) en Revista de Derecho de Daños, n. 2003-2. p.8).

El juicio de probabilidad se realiza a posteriori, ex post facto, y en abstracto, esto es prescindiendo de lo que efectivamente ha ocurrido en el caso concreto y computado únicamente aquello que sucede conforme al curso normal y ordinario de las cosas. Para indagar si existe vinculación de causa efecto entre dos sucesos es menester realizar un juicio retrospectivo de probabilidad, en abstracto, orientado a determinar si la acción u omisión que se juzga era apta o adecuada, según el curso normal y ordinario de las cosas, para provocar esa consecuencia (prognosis póstuma), si la respuesta es afirmativa, hay causalidad adecuada". Pizarro, Ramón Daniel y Vallespinos, Carlos Gustavo, "Tratado de Responsabilidad Civil", Tomo I, parte general, primera edición revisada, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017, pp. 357 y 358.

Aplicadas esas definiciones al caso, se observa que en el marco de cambio de Simcard Autogestionable como parte del servicio que brinda Telefónica Móviles Argentina SA, sin perjuicio de que esta firma argumenta al contestar demandada, que su sistema de cambio de tarjeta SIM cuenta con severas medidas de seguridad y cumple con recaudos y preguntas de validación antes de realizar un "CASIM Autogestionable" (cambio de chip).

Asimismo, sostuvo que las repuestas fueron válidas y atribuyó la responsabilidad al robo de datos de la cliente.

He de señalar que más allá del argumento de la demandada, no pierdo de vista que la cuestión debe focalizarse en determinar por qué el hecho se produjo, pues ello implica indagar en la calidad de la protección de los datos y seguridad que brinda respecto de sus clientes la firma proveedora del servicio puesto en crisis.

Es en esa senda de análisis donde surge un dato que la proveedora no pudo procesar debidamente y con suficiencia para interrumpir en favor de la seguridad de la actora el curso de la autogestión y sus consecuencias dañosas.

Ese extremo pone de manifiesto una debilidad en su sistema de seguridad que no puede

ser sino atribuido a ella exclusivamente y que ha versado sobre la falta de detección del hecho consistente en que hasta las 09:37:29 del día 02/01/2023 la línea telefónica de la Sra. Sotelo tenía un funcionamiento normal y bajo su disponibilidad conectada desde la celda de la calle 25 de Mayo N° 555 de Viedma, Provincia de Río Negro, mientras que aproximadamente unos 14,24 minutos después a las 09:51:53 la línea impactaba en una celda de la ciudad de La Banda, Santiago del Estero, Calle Besares 27 y 0, lo que resulta ser de una distancia de 1.642 KM.

Esa sola circunstancia, no detectada por la proveedora en el marco de prestación del servicio, además de la debilidad del sistema de seguridad consistente en preguntas que con éxito fue sorteado por persona o personas distintas a la verdadera titular, se constituye como condición con entidad y aptitud necesaria y de este modo se eleva a la categoría de causa jurídica por ser adecuada para la producción del hecho aquí debatido.

Vale decir que "Es preciso, para ello, que la condición asuma especial entidad, por ser adecuada para producir ese resultado, en cuyo caso se eleva a la categoría de causa jurídica, generadora del detrimento. Así concebida la cuestión, puede afirmarse que "si bien la causa es siempre una condición del daño, no toda condición es causa". (Zavala de González. La responsabilidad civil en el nuevo código. T II. p. 133, N° 6.)" Pizarro, Ramón Daniel y Vallespinos, Carlos Gustavo, "Tratado de Responsabilidad Civil", Tomo I, parte general, primera edición revisada, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2017, pp. 343.

Pero aún de no haberse dado esa inconsistencia evidente por la aglutinación en un corto lapso de actos importantes en el servicio del usuario a grandes distancias físicas - Viedma- Santiago del Estero 14,24 minutos de diferencia-, lo cierto es que también surge bajo la calificación de vulnerable el sistema de seguridad a los fines de efectuar autogestiones como la que nos ocupa y conforme a lo que puede interpretarse de los informes periciales producidos en autos.

Asimismo, lo expuesto no es una situación novedosa que pudiera encontrar desprevenida por su inminencia u originalidad a la prestadora del servicio telefónico. En ese aspecto el Departamento de Defensa del Consumidor informó que la firma Telefónica Móviles Argentina SA, ha sido sancionada dos veces por la modalidad de estafa conocida como "sim swapping", con un monto sancionatorio de \$5.000.000 por cada sanción en los expedientes "Lasso Conejeros Claudia C/Movistar" EX-2021-00058154-GDERNEMEVDCA#ART, sanción: \$ 5.000.000 a Movistar por

infracción a los Artículos 4° y 19° de la Ley N° 24.240-LDC y “Aballay Victor Hugo c/Banco Patagonia Hipervulnerable- EX-2022-00473664-GDERNE-MEVDC#ART sanción: \$5.000.000 a Movistar, por infracción a los Artículos 4° y 19° de la Ley N°24.240-LDC y los Artículos 29° (Inc. 10) y 47° de la Ley Provincial D N°5.414.

Entonces, conforme a la interpretación del hecho en base a la teoría de la causalidad - condición- adecuada prescripta el CCyC en su art. 1.726, resulta exclusiva la contribución de la firma Telefónica Móviles Argentina SA Movistar en el marco de gestión de servicios para sus usuarios, en el caso la Sra. Sotelo, sin que se observe elementos para tener en cuenta que la eximan de su responsabilidad civil.

La responsabilidad del Banco Credicoop Cooperativo Ltda:

Tengo presente que expresamente, durante el desarrollo del Punto V de contestación de la demanda el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. introdujo el argumento consistente en que para el caso de que el hecho hubiera ocurrido, en todo caso se debió por la negligencia de un tercero, ya sea la propia víctima o la empresa prestadora del servicio de telefonía.

Al respecto debo recordar que el art. 40 de la Ley24.240 prevé en su parte pertinente que “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio (...)”.

Tengo presente que la Cámara de Apelaciones de esta Circunscripción Judicial ha determinado que “La solidaridad sellada por el art. 40 de ese cuerpo normativo a modo de indicar cómo han de responder los involucrados en la cadena de venta frente a terceros (...) importa reconocer que la exigencia de las obligaciones instituidas por la ley a partir de una causa única y surgente del mismo título constitutivo (...), nace en forma individual y autónoma para todos los envueltos en el proceso de comercialización del producto, en la medida en que cada uno de ellos responde en el cumplimiento de la normativa citada”. (CACivil de Viedma, en la causa. Dirección de Comercio Interior e Industrias/ Rochas Nicolás c/ Cooperativa Obrera LTDA. s/ apelación -cc-, 13/02/19).

Por su parte, el Superior Tribunal de Justicia de esta provincia dijo que “(...) se ha sostenido en doctrina que el objetivo de la ley es responsabilizar a todos los que hayan formado parte de la cadena de comercialización y distribución del producto; y que en materia de los daños resultantes de la prestación del servicio responderán todos aquellos sujetos que intervinieron en el proceso que va desde la concepción y creación del servicio hasta la concreta prestación del mismo al consumidor, siendo en todos los casos

la responsabilidad solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe-Javier H. Wajntraub, Ley de Defensa del Consumidor, págs. 234/235). -STJRNS1 Se. 26/15 “Sartor”-.

De este modo, y en lo que aquí interesa el art. 40 LDC prevé expresamente que "La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena".

Determinado los contornos de aplicación del concepto de responsabilidad objetiva y solidaria de quienes integran la cadena de comercialización, observo que en el caso que nos ocupa de las propias constancias probatorias surgidas de autos en base al aspecto defensivo invocado en ese orden por la codemandada Banco Credicoop Cooperativo Ltda. que emergen elementos que revisten seriedad para eximirla de responsabilidad.

El primero de ellos es que no surge que las codemandadas en los términos del art. 40 de la LDC integren la cadena de comercialización de un mismo producto, siendo que no encuentro relación, respecto del caso que nos ocupa entre la prestación de servicios financieros y el servicio de telecomunicaciones, sin perjuicio de las interacciones que se pueden dar, para que por medio del servicio de una se acceda al de otra.

Por otro lado, y aún de forzar al máximo y desnaturalizar el concepto de integración de la cadena de comercialización no observo que el hecho se haya producido, como así ha sido tratado en otros casos traídos a examen, por una deficiencia de seguridad en el sistema de la entidad bancaria sino en todo caso en el sistema de la codemandada Telefónica Móviles Argentina SA Movistar como ya se ha explicado en el punto anterior.

Observo interrumpido así el nexo causal, y como antes ya he referido el aporte en el marco de la responsabilidad objetiva que rige el caso lo brinda exclusivamente Telefónica Móviles Argentina SA.

Conclusión: Corresponde eximir de responsabilidad conforme art. 40 de la LDC de acuerdo con las probanzas producidas en autos a Banco Credicoop Cooperativo Ltda. y declararla exclusivamente en cabeza Telefónica Móviles Argentina SA con causa en una defectuosa prestación del servicio, todo ello valorado en relación con el marco protectorio al consumidor de orden público y de génesis constitucional de nuestro ordenamiento jurídico; y sin perjuicio del elemento daño que se tratará en Punto subsiguiente.

X.- El daño reclamado. Rubros indemnizatorios pretendidos.

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, su cuantificación conforme a la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “...todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades. (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581)”; “...es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala C Com. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438)”; ya que “...si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CN Civ., sala B, 28/9/84, E.D.112-233)”. Además, “...debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L.1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecasas, Código Civil Comentado R.C., Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera justa., puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°)”.

Sentado ello, la actora identificó como rubros cuya indemnización pretende daño material consistente en la devolución de \$ 282.600 actualizado conforme el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC hasta su efectivo pago; la suma de \$1.500.000 en concepto de daño moral y la suma de \$ 10.000.000 en concepto de daño punitivo o el equivalente a 20 canastas hogar tipo 3 con más sus intereses.

X.1.- Daño material: La actora solicitó este rubro con base en el perjuicio patrimonial, ocurrido el día 02/01/2023 por lo que requiere la devolución de \$282.600 actualizado conforme el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del INDEC hasta su efectivo pago conforme Punto VIII.1.

Sabido es que el daño emergente consiste en la disminución que experimenta el patrimonio del damnificado al ser privado de un “valor” que en él existía antes del hecho dañoso que motiva el pleito. En este sentido, el resarcimiento debe extenderse a todos los gastos, y precios abonados, necesarios para restaurar el equilibrio patrimonial,

quedando en claro que la determinación del daño emergente es materia de hecho, prueba y derecho común.

No caben dudas que el daño emergente ha de proceder toda vez que surge probado conforme informe pericial informático -agregado a Puma en fecha 29/05/2025- constancias instrumentales remitidas por el Ministerio Público de Río Negro, Unidad Fiscal N° 7 -agregado en fecha 10/02/2025- y Fiscalía Regional N° 4 de Avellaneda, Santa Fe- informe agregado en fecha 03/04/2025-, como así también de la documentación acompañada por el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. y que no fuera impugnada por la actora (fs. 1 del documento digital) -agregada a Puma en fecha 16/03/2024- que efectivamente se produjo la detracción de fondos de la cuenta de la actora en fecha 02/01/2023.

Ello ha consistido en transferencias desde la cuenta de la actora por la suma de \$ 85.600 a las 09:57hs. por \$ 89.900 a las 09:58 hs. y por \$ 107.100 a las 09:59 hs., lo cual totaliza la suma de \$ 282.600.

Respecto de la tasa de interés a aplicar, sin perjuicio de lo peticionado por la actora he de estar a la tasa de interés que por doctrinal legal del S.T.J., resulta aplicable conforme a calculadora oficial del Poder Judicial.

Asimismo, en orden a determinar el monto total por este rubro a cargo de la demandada Telefónica Móviles Argentina SA Movistar por Daño Material, la suma de \$ 282.600 actualizada a la fecha de la presente asciende a **\$ 1.358.385,88**, la que deberá ser abonada en el plazo de 10 días de que la presente quede firme, suma que sin solución de continuidad devengará intereses hasta su efectivo pago conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el STJ en lo sucesivo fije.

X.2.- Daño Moral: Por este rubro la actora solicita en el Punto VIII.2 el monto de \$1.500.000.

En el ámbito contractual se ha dicho que “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCC Ros, Sala I, 05.09.2002, Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A”, Zeus91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N°557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador

del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpatto c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros -Conf. CA Civil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31-05-2017).

Al respecto, observo que la conducta desplegada por la demandada Telefónica Móviles Argentina SA no se condice con el carácter profesional y el grado de especialización que revisten en la materia contractual de esta especie, lo que debido a su “(...) superioridad técnica y una mejor posición para acceder a las herramientas que permitan el normal desenvolvimiento de la relación contractual; ello, debe traducirse en un mayor grado de colaboración para con el cliente. Consecuentemente, debe asumir los riesgos provenientes de esa actividad, y por ende, los daños generados por su propia negligencia en caso de haberlos producido. La actitud esperable del accionado era que le informe a su cliente (...)”. (CNAC y CFed, Sala 2, en autos “Hereñu Elbio Augusto c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires y otro s/ daños y perjuicios”, causa 4.249/10, Voto de los Dres. Ricardo Víctor Guarinoni - Silverio Gusman, 29/12/16).

Asimismo, el capítulo de daño moral en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso está relacionado directamente con el causado por el déficit del cumplimiento del deber de información y cumplimiento estricto del contrato que como obligación que pesa en cabeza de la demandada Telefónica Móviles Argentina SA, todo lo cual ha sido desarrollado en Punto IX.

En ese sentido, se ha dicho que para estos casos y en base al principio de reparación plena que “(...) entendiendo a la reparación plena como reparación integral, se puede anexar el daño moral derivado de la frustración de la confianza depositada por el consumidor, daño que es autónomo y producto de las expectativas objetivas del consumidor generadas por la empresa y que se ven frustradas, cuando comprueba, que

el producto adquirido o el servicio contratado no posee la calidad o característica esperada, como consecuencia de una información engañosa o deficiente”. (Conf. Weingarten, Celia y Gherzi Carlos A, Tratados de Daños Reparables, Código Civil y Comercial de la Nación, 2da. Edición actualizada y ampliada, Ed. Thomson Reuters- La Ley. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2016. Tomo II, pág. 26).

Ese quiebre de expectativas en base a la falta de seguridad desplegada por la demandada, a la cual fue inducida la actora con la correspondiente pérdida de confianza se traduce en un daño moral que debe ser reparado.

Debo decir que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC Ley 5777 he de apartarme al monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en el marco de la génesis de la detracción de los fondos en fecha 02/01/2023 en la suma de \$2.500.000.

Asimismo, para la suma determinadas precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 % mensual o 0,022% diario- desde el día que fueron detraídos los fondos de su caja de ahorros, en fecha 02/01/2023, es decir 3 años, 1 mes y 27 días u 1153 días lo cual totaliza un 25,36 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para el actor ascienda a **\$ 3.134.000** conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89, suma que a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago interés conforme a calculadora oficial del Poder.

X.3.- Daño punitivo: La actora solicita en el Punto IX \$ 10.000.000 en concepto de daño punitivo o el equivalente a 20 canastas hogar tipo 3 con más sus intereses, con fundamento en las violaciones legales de atención, trato digno y equitativo en la prestación del servicio.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”. El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha

elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Bartorelli” (STJRNS1 Se. 133/2023), “Campos” (STJRNS1 – Se. 49/24), y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una ganancia. Efectuado el encuadre de rigor y dadas las circunstancias analizadas del caso, entiendo que el daño punitivo ha de proceder en base a la vulneración del sistema de seguridad de la empresa Telefónica Móviles Argentina SA, lo cual implica un déficit en la calidad de trato digno que los proveedores están obligados a otorgar a los consumidores en el marco de ofrecimiento de sus productos.

Se observa en el caso una gravedad superlativa en la conducta de la codemandada respecto del cuidado de la seguridad de la parte actora, en tanto era totalmente posible que esta detectara una anomalía consistente en cambio de Simcard en una celda distinta correspondiente a la ciudad de La Banda, Santiago del Estero a la que habitualmente venía operando la actora en la ciudad de Viedma con 14,24 minutos de diferencia.

Entonces, atento a la gravedad del incumplimiento y en especial conforme al precedente

“Bartorelli” del STJ -Sent. Def. N° 133 del 17/10/2023- en cuanto al límite de cuantificación se determina que el monto razonable por este concepto conforme a constancias de autos será igual al valor procedente por Daño Material y Daño Moral, esto es la suma de \$ **4.492.385,88** a la fecha de la presente, suma que sin solución de continuidad hasta su efectivo pago devengará intereses conforme a la calculadora oficial del Poder Judicial o la que el Superior Tribunal de Justicia en lo sucesivo fije.

XI.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta en fecha 17/08/2023 por Karina Valeria Sotelo, conforme fundamentos dados en el Punto IX y condenar exclusivamente a Telefónica Móviles Argentina SA -art. 40 1° párrafo de la LDC- a abonarle en el plazo de 10 días por Daño Material la suma de \$ **1.358.385,88**, por Daño Moral la suma de \$ **3.134.000** y por Daño Punitivo la suma de \$ **4.492.385,88**, conforme los fundamentos dados en los Puntos X.1, X.2 y X.3 respectivamente, siendo que las sumas cuantificadas a la fecha de la presente devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora Oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. fije.

Eximir de responsabilidad al Banco Credicoop Cooperativo Ltda. conforme fundamentos dados en Punto IX, rechazar la demanda interpuesta en su contra.

XII.- Costas y honorarios: Las costas de imponen a la demandada vencida Telefónica Móviles Argentina SA por la acción que prospera y a la actora con los alcances del art. 53 de la LDC por la acción rechazada contra el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. - art. 62 del CPCC-.

Existiendo pautas para proceder a la regulación de honorarios, el monto base regulatorio asciende a \$ **8.984.771,76**.

Las normas de aplicación para la presente regulación de honorarios son los arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 40, 48 y 50 y cc de la Ley G 2.212.

Honorarios de las letradas de la parte actora: Regulo entonces los honorarios de las Dras. Cecilia Ester Crisol y Natalia Andrea Morón en conjunto en su carácter de apoderadas de la parte actora en la suma de \$ 1.383.654,85 - 11% + 40 % de MB-.

Honorarios de las letradas y letrados de las codemandadas: Respecto de la regulación de honorarios de las codemandadas, se observa que no obstante haber conformado un litisconsorcio pasivo solo la demandada Telefónica Móviles Argentina SA ha resultado condenada mientras que la acción respecto de Banco Credicoop Cooperativo Ltda. ha sido rechazada.

Asimismo, para efectuar las regulaciones consideraré las pautas previstas en el art. 6 de la Ley citada meritando en especial el desempeño profesional de los letrados intervinientes en cuanto a la calidad de su actuación, la complejidad y trascendencia del asunto puesto a examen, como así también las etapas debidamente cumplidas.

Destaco, entonces, que aun siguiendo las pautas habituales de regulación, y considerando el resultado del proceso, correspondería aplicar distintos coeficientes según cada demandada: a Telefónica Móviles Argentina S.A., en su carácter de parte vencida, un coeficiente del 9% + 40% + 40%, y al Banco Credicoop Cooperativo Ltda., un coeficiente del 11% + 40% + 40%.

Por otro lado, las sumas resultantes deberían dividirse por dos, en atención a la medida de participación de cada una (conf. “Bamonde Shirly Ceferina c/ Policlínico Privado S.A. s/ Daños y Perjuicios”, Expte. 7637/2013).

Sin embargo, aun efectuando dicho cálculo, se advierte que no se alcanzaría el mínimo legal previsto para cada representación en los procesos de conocimiento.

Como consecuencia de ello he de sujetarme a los mínimos legales del art. 9 de la Ley G 2212 por lo que teniendo en cuenta el carácter de letrados apoderados de los Dres. Alejandro Buckland y Catalina Joelson respecto de Telefónica Móviles Argentina SA Movistar he de regular en conjunto 10 Jus (\$ 75.446,00 x 10) + 40 %, esto es la suma de \$ 1.056.244 y al Dr. Sergio Manuel Ajalla respecto de Banco Credicoop Cooperativo Ltda, he de regular 12 Jus (\$ 75.446,00 x 12) + 40 %, esto es la suma de \$ 1.267.492,8.

Honorarios de los peritos Contable e Informático: Regular para los peritos Sebastián Antonio Larrañaga y Gastón Semprini, el equivalente a 5 Jus para cada uno, esto es la suma de \$ 377.230 para cada perito - conforme art. 18 y 19 de la Ley N° 5069-.

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta en fecha 17/08/2023 por Karina Valeria Sotelo, conforme fundamentos dados en el Punto IX y condenar exclusivamente a Telefónica Móviles Argentina SA -art. 40 1° párrafo de la LDC- a abonarle en el plazo de 10 días por Daño Material la suma de \$ **1.358.385,88**, por Daño Moral la suma de \$ **3.134.000** y por Daño Punitivo la suma de \$ **4.492.385,88**, conforme los fundamentos dados en los Puntos X.1, X.2 y X.3 respectivamente, siendo que las sumas cuantificadas a la fecha de la presente devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora Oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. fije.

II.- Eximir de responsabilidad al Banco Credicoop Cooperativo Ltda. conforme fundamentos dados en Puntos IX y rechazar la demanda interpuesta en su contra.

III.- Imponer las costas a la demandada vencida Telefónica Móviles Argentina SA Movistar por la acción que prospera y a la actora con los alcances del art. 53 de la LDC por la acción rechazada contra el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. -art. 62 del CPCC- y regular honorarios a los profesionales intervinientes conforme a Punto XII. Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869.

IV.- Notificar conforme art. 120 y 128 del CPCC Ley 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez