

En Viedma, a los 8 días del mes de junio de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo los Sres. Jueces y la Sra. Jueza de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la secretaria del Tribunal, para resolver en los autos caratulados "**SILVA, ANA INÉS C/ BANCO PATAGONIA S.A. Y OTROS S/ ORDINARIO – DAÑOS Y PERJUICIOS**", Expte. VI-01351-C-2023, y previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

----- ¿Son procedentes los recursos de apelación incoados por la parte actora en fecha 27/05/2025 y por la codemandada en fecha 22/05/2025?

----- El **Dr. Ariel Gallinger** dijo:

----- I) Llegan las presentes actuaciones a esta Alzada en virtud de los recursos de apelación interpuestos: por la parte actora el 27/05/2025 y por la codemandada Telefónica Móviles Argentina S.A. (en adelante TMA) el 22/05/2025; ambos contra la sentencia definitiva n° 26/2025 de fecha 19/05/2025, que resolvió condenar exclusivamente a TMA por la suma de \$22.777.007,31 en concepto de daño emergente, pérdida de chance, daño moral y daño punitivo, eximiendo de responsabilidad al Banco Patagonia S.A., ordenando a la actora devolver a esta última entidad crediticia la suma de \$1.275.135,50, correspondientes a la cautelar oportunamente dispuesta.

----- II) EXPRESA AGRAVIOS LA PARTE ACTORA. La accionante expresa agravios mediante memorial presentado el día 22/07/2025, en los siguientes términos.

a) Cuestiona que se haya atribuido responsabilidad exclusivamente a Telefónica, excluyendo al Banco Patagonia, sosteniendo que éste incumplió su deber de seguridad al no detectar operaciones inusuales ni activar mecanismos de prevención.

b) Critica que se considerara interrumpido el nexo causal respecto del banco, en contradicción con la doctrina legal del STJ (caso “Bartorelli”), que impone estándares de seguridad reforzados a las entidades financieras.

c) Cuestiona que se la condenara a restituir sumas percibidas en el marco de la medida cautelar dictada, lo que entienden que vulnera el principio protectorio del consumidor y genera una situación de desprotección.

d) Se agravia por cuanto considera que se fijó de manera arbitraria el monto correspondiente a la pérdida de chance, al limitarlo a un único período de inversión, pese a existir prueba de la habitual renovación de plazos fijos por parte de la actora.

----- En función de todo ello, solicita que se revoque parcialmente la sentencia, se extienda la condena en forma solidaria al Banco Patagonia S.A., se deje sin efecto la obligación de restitución impuesta a la actora y se adecue la cuantificación de los daños, con expresa imposición de costas a las demandadas.

-----III. CONTESTA EXPRESIÓN DE AGRAVIOS TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.

----- Corrido el pertinente traslado, comparece el apoderado de Telefónica Móviles Argentina S.A. (TMA), a fin de contestar el memorial presentado por la parte actora.

----- Ratifica los fundamentos expuestos en su expresión de agravios, en particular en cuanto a la inexistencia de un nexo causal directo entre su accionar y el perjuicio sufrido por la actora, sosteniendo que el cambio de SIM card se realizó mediante un procedimiento regular de autogestión, sin que se acreditaran fallas técnicas ni incumplimientos normativos por parte de su representada.

----- Aduce que la activación de la línea en una ubicación geográfica distinta no constituye por sí solo indicio de irregularidad ni habilita la atribución de responsabilidad, destacando que los sistemas de validación fueron correctamente superados mediante información personal que necesariamente debió ser conocida previamente por el autor del fraude.

----- Sostiene asimismo que el daño se originó en la obtención previa de datos confidenciales de la actora, lo que permitió el acceso legítimo al sistema de home banking, sin que existiera vulneración de este, conforme lo acreditado por la pericia informática. En tal sentido, afirma que la línea telefónica constituyó un elemento accesorio en la maniobra fraudulenta.

----- Enfatiza que la responsabilidad principal recae sobre el Banco

Patagonia S.A., en tanto entidad encargada de la administración de los fondos y de los mecanismos de autenticación y control de las operaciones, señalando que la operatoria fraudulenta, por su carácter inusual, debió haber activado los sistemas de monitoreo y prevención del banco, lo cual no ocurrió.

----- Destaca que incluso la propia actora cuestiona la eximición de responsabilidad del banco, coincidiendo ambas partes en señalar deficiencias en el cumplimiento del deber de seguridad por parte de dicha entidad.

----- En consecuencia, solicita la revocación de la sentencia apelada, con eximición de responsabilidad de TMA y condena exclusiva al Banco Patagonia S.A., o subsidiariamente, la atribución de responsabilidad solidaria entre las codemandadas. Asimismo, mantiene la reserva del caso federal para el supuesto de una decisión adversa.

-----IV) EXPRESIÓN DE AGRAVIOS DE LA CODEMANDADA TELEFÓNICA MÓVILES ARGENTINA S.A.

----- Que comparece el representante legal de Telefónica Móviles Argentina S.A. (TMA), a fin de fundar el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia de fecha 19 de mayo de 2025, que hizo lugar a la demanda por daños y perjuicios promovida por Ana Inés Silva, condenando exclusivamente a dicha empresa al pago de diversas indemnizaciones por

daño material, pérdida de chance, daño moral y daño punitivo.

----- La recurrente se agravia, en primer término, por la atribución de responsabilidad fundada en el supuesto incumplimiento del deber de seguridad, sosteniendo que el a quo basó su decisión en un razonamiento insuficiente al considerar determinante la activación de la SIM en otra jurisdicción, sin acreditar fallas en el sistema ni irregularidades en el procedimiento de validación, el cual afirma que se ajustó a la normativa vigente y a los protocolos de seguridad implementados.

----- En segundo lugar, cuestiona la existencia de nexo causal entre su actuación y el perjuicio sufrido por la actora, argumentando que la maniobra fraudulenta requirió necesariamente el previo conocimiento de datos personales y bancarios de la víctima, siendo la línea telefónica un elemento meramente accesorio. Sostiene que el acceso a la cuenta bancaria se produjo mediante credenciales válidas y que el sistema del banco no fue vulnerado.

----- Asimismo, se agravia por la eximición de responsabilidad del Banco Patagonia S.A., señalando que dicha entidad, en su carácter de custodio de los fondos y responsable de los mecanismos de validación y monitoreo de operaciones, omitió implementar medidas adecuadas de seguridad conforme a la normativa del Banco Central, lo que a su criterio, resultó determinante para la consumación del fraude.

----- En cuanto a los rubros indemnizatorios, cuestiona la procedencia y cuantificación del daño material, pérdida de chance, daño moral y daño punitivo, por considerar que no se acreditaron los presupuestos legales, que los montos resultan desproporcionados y que se ha vulnerado el principio de congruencia al otorgarse sumas superiores a las reclamadas.

----- Finalmente, se agravia por la imposición de costas, solicitando que las mismas sean impuestas al Banco Patagonia S.A., o subsidiariamente, que se distribuyan por su orden. Asimismo, deja planteada la reserva del caso federal para el supuesto de una decisión adversa.

----- En virtud de todo ello, solicita la revocación de la sentencia apelada, con condena exclusiva al Banco Patagonia S.A., o subsidiariamente, la atribución de responsabilidad solidaria entre las codemandadas.

----- V) CONTESTA EXPRESIÓN DE AGRAVIOS LA SRA. ANA SILVA. El derecho de la actora a contestar la expresión de agravios de la codemandada Telefónica Móviles Argentina S.A., fue dado por decaído por Sent. Int. 382/2025 de fecha 29/10/2025, en razón que su presentación de contestación fue realizada en forma extemporánea el día 14/08/2025.

----- VI) CONTESTA EXPRESIÓN DE AGRAVIOS DE LA ACTORA Y DE LA CODEMANDADA EL BANCO PATAGONIA S.A.

La entidad crediticia responde a través de sus letrados apoderados, los traslados de los agravios interpuestos tanto por la codemandada Telefónica

Móviles Argentina S.A., como por la parte actora.

----- En primer término, respecto de los agravios de Telefónica Móviles Argentina S.A., solicitan su rechazo, sosteniendo que la recurrente no logra desvirtuar el fundamento central del fallo, consistente en que su incumplimiento en el deber de seguridad, al permitir el cambio de SIM card mediante un sistema de autogestión sin adecuada validación de identidad, constituyó la causa jurídica adecuada del daño. Afirman que la empresa de telefonía no acreditó haber verificado la identidad del solicitante del cambio de chip, ni produjo prueba suficiente sobre los mecanismos de validación utilizados, incumpliendo así la normativa aplicable.

----- Sostienen que dicho incumplimiento posibilitó el acceso de terceros al teléfono celular de la actora y, con ello, a su información sensible, lo que permitió la posterior operatoria bancaria. En tal sentido, consideran que el acceso al dispositivo móvil no fue un elemento accesorio sino determinante para la consumación del fraude.

----- En cuanto a la imputación de responsabilidad al banco, afirman que la conducta de la empresa de telefonía configuró un hecho de un tercero por quien la entidad financiera no debe responder, lo que provocó la ruptura del nexo causal conforme lo dispuesto por el art. 40° de la Ley de Defensa del Consumidor, excluyendo así toda responsabilidad del Banco Patagonia S.A.

----- En segundo término, respecto de los agravios de la parte actora, que pretende extender la condena al banco, solicitan igualmente su rechazo, argumentando que tampoco logra cuestionar adecuadamente la determinación de la causa jurídica del daño ni la ruptura del nexo causal establecida en la sentencia.

----- Señalan que la operatoria fraudulenta se originó en el acceso indebido al teléfono celular, hecho imputable exclusivamente a la empresa de telefonía, y que resultó imprevisible e inevitable para la entidad bancaria.

----- En consecuencia, solicitan que se rechacen ambos recursos de apelación y se confirme la sentencia recurrida en cuanto atribuye responsabilidad exclusiva a Telefónica Móviles Argentina S.A. y exime de responsabilidad al Banco Patagonia S.A., con costas.

----- VII. VISTA AL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL: En autos no se corrió vista al Ministerio Público, pese a lo establecido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación in re "CACERES CARRERA" -fallos 348:802-, atento lo dictaminado en forma reiterada por dicho Ministerio Público, in re "STREIDENBERGER" expte N° VI-01924-C-2023; "ZUBELDIA" expte SA-01223- C-0000; "DIAZ, JORGE" expte N° VI-01875-C-2023; entre tantos otros, indicando que en la Provincia de Río Negro no correspondía su intervención.

----- VIII. ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO: Ingresando en la temática recursiva, señalo que ambos escritos de expresión de agravios

satisfacen la exigencia del artículo 238 del CPCyC, en los términos establecidos por nuestro STJRN in re “Harina” Se. 80/2016 “Méndez” Se 36/2014 entre tantos otros, constituyendo una crítica concreta y razonada de los fundamentos de la decisión que pretenden poner en crisis, por lo que corresponde su atención, recordando que tiene dicho nuestra CSJN que “Los magistrados no están obligados a seguir a las partes en todas las argumentaciones ni a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas incorporadas a la causa, sino sólo aquéllas estimadas conducentes para fundar sus conclusiones”-Fallos 325:1922; 320:1624; 319:2108; 319:119; entre tantos otros-, conforme artículos 145 inc. 6 y 356 del CPCyC t.o. Ley 5777.

----- Ingresando en el análisis de los agravios que las partes formulan contra la sentencia de primera instancia, la cuestión central a resolver consiste en determinar si la responsabilidad civil por el fraude electrónico sufrido por la actora, Sra. Ana Inés Silva, el día 13/10/2022, debe recaer exclusivamente en Telefónica Móviles Argentina (TMA), como lo resolviera el juez de grado, o si, por el contrario, corresponde extenderla también al Banco Patagonia S.A., con el carácter de solidaria tal como lo propicia la actora, en forma exclusiva como lo postula TMA, la composición y extensión de los rubros indemnizatorios y la distribución de las costas.

----- A tal fin, resulta necesario reconstruir brevemente la mecánica del hecho dañoso. Conforme surge de las constancias de autos y fue correctamente fijado en la sentencia de grado: a) a las 10:30 hs. del 13/10/2022 la línea telefónica de la Sra. Silva operaba normalmente desde

una celda de la ciudad de Viedma; b) a las 12:04 hs. un tercero desconocido realizó, mediante el sistema autogestionable de TMA, un cambio de SIM card de la línea de la actora, siendo dicha operación detectada desde una celda de la ciudad de Neuquén, a 555 km de distancia; c) a las 12:33 hs. se registró el ingreso a la cuenta bancaria de la actora mediante la aplicación de homebanking, con usuario y clave correctos y previa generación de clave token; d) entre las 12:41 hs. y las 13:17 hs. se realizaron ocho transferencias a destinatarios con quienes la actora no registraba operaciones anteriores, por un monto total de \$2.959.000, dejando la cuenta con un saldo de \$8.000.

----- **Responsabilidad de Telefónica Móviles Argentina S.A.**

----- En lo que hace a la responsabilidad de TMA, coincido con la valoración efectuada por el juez de grado y confirmada en el voto que antecede. La empresa de telefonía incumplió su deber de seguridad al permitir el cambio de SIM card autogestionado sin haber validado debidamente la identidad del solicitante, constituyendo dicho incumplimiento la condición con categoría de causa jurídica adecuada para la producción del daño, en los términos del art. 1726 del CCyC.

----- En efecto, TMA no acreditó haber cumplido los recaudos de identificación exigidos por el Reglamento para la Nominatividad y Validación de Identidad de los Usuarios Titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles. El perito informático fue categórico al señalar que no es posible determinar cuáles preguntas fueron formuladas ni cuáles

respondidas correctamente, por inexistencia de registros. Tampoco resulta suficiente el argumento de que el cambio fue notificado por correo electrónico al hijo de la actora, toda vez que ello constituye una medida posterior al acto riesgoso y no una medida preventiva de validación de identidad. Asimismo, la verificación mediante la base de datos NOSIS no satisface el estándar mínimo exigible, en tanto no ha podido ser cotejado en cuanto a las preguntas formuladas y las respuestas dadas (ver informe del Lic. Semprini).

----- La distancia de 555 km entre la celda desde la que operaba habitualmente la actora en Viedma y la celda de Neuquén desde la que se solicitó el cambio de chip, verificada en un lapso de hora y media, constituía una anomalía objetivamente detectable que debió activar protocolos de alerta y verificación adicionales. No se trata, como pretende TMA, de exigir la imposible tarea de bloquear todo cambio de celda, sino de implementar mecanismos de perfilamiento conductual que identifiquen patrones de uso radicalmente incompatibles con la normalidad de cada usuario, como ocurrió en el caso.

----- Sin el acceso al dispositivo móvil, los terceros defraudadores no habrían podido acceder a la información necesaria para acceder a la cuenta bancaria, tornando imposible la concreción de las transferencias. La causa adecuada y eficiente del resultado dañoso tiene su eslabón inicial y determinante en el incumplimiento de TMA.

----- **Responsabilidad del Banco Patagonia S.A.**

----- Ahora bien, disiento con la solución adoptada por el juez de grado en cuanto eximió de toda responsabilidad al Banco Patagonia S.A. Entiendo que la conducta de la entidad bancaria no puede considerarse irreproachable ni que la ruptura del nexo causal producida por el accionar de un tercero - TMA- la libere en forma absoluta de su propio incumplimiento. La razón de ello es que el banco incurrió en un incumplimiento autónomo y concurrente al de TMA, que también contribuyó causalmente a la producción del daño.

----- En primer lugar, la entidad bancaria se encontraba obligada a implementar mecanismos de monitoreo transaccional vinculados al perfil y patrón de comportamiento de la actora, tal como lo exige expresamente la Comunicación "A" 6017 del BCRA. Dicha norma impone a las entidades financieras la implementación de sistemas capaces de detectar situaciones sospechosas. Sin embargo, de los propios registros del banco y de la declaración de la testigo María Luján Carunchio -empleada de la entidad- surge con claridad que el único control ejercido consistía en verificar si el acceso se había realizado con el usuario y la clave correctos, sin ningún análisis adicional sobre el perfil transaccional del cliente.

----- Las circunstancias que rodearon las operaciones del 13/10/2022 eran objetivamente atípicas y debieron haber activado alertas, tal como lo pone de manifiesto la actora recurrente, a saber: alta de un nuevo token inmediatamente antes de las transferencias; agenda simultánea de múltiples nuevos destinatarios, todos ellos sin operaciones previas con la actora; ocho transferencias sucesivas en un lapso de treinta y seis minutos; vaciamiento

prácticamente total de la cuenta; montos significativamente superiores a los habituales de la titular. Ninguna de estas circunstancias activó mecanismo alguno de alerta, bloqueo ni comunicación alternativa con la actora.

----- Esta omisión configura un incumplimiento directo del deber de seguridad que pesa sobre las entidades financieras en el marco de la relación de consumo, arts. 5 y 6 de la Ley 24.240, art. 1100 del CCyC, y también un incumplimiento de las obligaciones específicas impuestas por el BCRA mediante las Comunicaciones ya referidas.

----- Como lo señalara la Sala F de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial en los autos "Martínez César Roberto", la entidad bancaria debe cumplir con adecuados procesos de "Control de Acceso" y "Monitoreo y Control", en los términos establecidos en la Comunicación "A" 6017 del BCRA, que llevaban casi cinco años de implementación obligatoria al momento del hecho que originara dicho precedente (14/07/2020). (Martínez, Cesar Roberto y otro c/ Banco BBVA Argentina SA s/ sumarísimo. Sentencia 28 de marzo de 2025, Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Id SAIJ: FA25130015 y TR LALEY AR/JUR/28741/2025)

----- De igual manera se ha expresado el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro, en el precedente "Bartorelli, Emma Graciela c/ Banco Patagonia S.A. s/ Daños y Perjuicios s/ Casación" (Expte. N° VI-31306-C-0000, Sentencia Def. 133 de fecha 17/10/2023), fijó con claridad la doctrina legal aplicable al caso, en relación con la obligación del banco

respecto de las medidas complementarias de seguridad que debe adoptar en atención a las Comunicaciones del BCRA. En ese marco, el máximo tribunal provincial concluyó que la conducta atribuida a la actora (revelar las claves bancarias), no exime de responsabilidad a la entidad bancaria, en tanto no se trata de un hecho exterior ajeno a los riesgos intrínsecos de su actividad, tampoco imprevisible ni inevitable conforme a la Circular "A" 6017/16.

----- En dicha causa señaló el voto rector “En el contexto de lo que se ha valorado hasta aquí, la conducta que la demandada atribuye a la actora, no la exime de responsabilidad, en tanto no se trata de un hecho exterior ajeno a los riesgos intrínsecos de la actividad; tampoco imprevisible e inevitable, según la Circular A 6017/16 (cf. arts. 1726, 1730, 1731 y 1733 inc. "e" del CCyC). Menos aún si se considera que por configurar el supuesto de autos una modalidad de ingeniería social, forma parte de los riesgos asegurables (Cám. Apel. Civ. y Com. de Necochea, "Gonzáles, Verónica c. Banco de la Provincia de Bs. As. s/Nulidad de Contrato", 09-08-22, Microjuris, cita on line MJ-JU-M-138632-AR|MJJ138632|MJJ138632; Thomson Reuters TR LA LEY AR/JUR/166889/2022)”.

----- Asimismo, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca, en los autos "Vicente, María Cristina y Cecchi, María Silvana c/ Banco Patagonia S.A. y Telefónica Móviles Argentina S.A." (Expte. N° RO-00251-C-2023, Sent. Def. 95/2024 10/06/2024), aplicando la doctrina de "Bartorelli", en un caso similar al presente, confirmó la responsabilidad solidaria tanto del Banco como de la empresa de telefonía, por haber omitido implementar mecanismos suficientes para

detectar e impedir el vaciamiento en escasos minutos de las cuentas de las actoras. Este Tribunal señaló entonces, que debió controlarse el patrón conductual de las titulares a través del tiempo, lo que hubiera permitido detectar una actividad tan anormal como la registrada.

----- El presente caso, como ya lo señalara, es sustancialmente análogo a los referidos precedentes. Las operaciones cuestionadas presentaban todas las características propias de la modalidad de fraude mediante métodos de ingeniería social, con prácticas delictivas reiteradas y por tanto conocidas en el sistema bancario. Por lo tanto, el Banco no puede escudarse en el incumplimiento de TMA para eximirse de su propia obligación de resguardar los fondos de sus clientes mediante mecanismos de monitoreo transaccional eficaces. La experiencia demuestra que ambos incumplimientos son necesarios y concurrentes para que el fraude se complete: sin el cambio de SIM, el defraudador no obtiene los datos para ingresar al sistema; y sin la ausencia de monitoreo transaccional bancario, las transferencias habrían sido bloqueadas o habrían requerido verificación adicional.

----- No obsta a esta conclusión el argumento del banco en cuanto a que las operaciones se realizaron con credenciales válidas (usuario, clave y token). Precisamente, la obligación de monitoreo transaccional existe para aquellos casos en que las credenciales son correctas pero el patrón de conducta es radicalmente incompatible con el historial del cliente. De lo contrario, la Comunicación "A" 6017 del BCRA que exige dicho monitoreo específicamente, carecería de sentido.

----- Así se ha dicho, “En lo referente a los mecanismos de “Monitoreo y Control” de las entidades bancarias (ap. 6.7.4.de la Comunicación “A” 6017) se resalta que "las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus canales electrónicos, que operen basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario, de forma que advierta y actúe oportunamente ante situaciones sospechosas en al menos uno de los siguientes modelos de acción: a) Preventivo: Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones. b) Reactivo: Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas. c) Asumido: Detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos del cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas" (RMC004).” (Citado ut supra. “Martínez, Cesar Roberto y otro c/ Banco BBVA Argentina SA s/ sumarísimo”).

----- Tampoco resulta atendible el planteo de TMA relativo a que el fraude tendría como causa primera un supuesto robo previo de datos de la actora, o bien la intervención de alguien de su entorno. Se trata de hipótesis no acreditadas, que además no alteran el análisis de la responsabilidad de cada codemandada respecto de su propio deber de seguridad.

----- **Responsabilidad solidaria. Marco jurídico aplicable.**

----- Establecido que ambas codemandadas incurrieron en sendos

incumplimientos que contribuyeron causalmente a la producción del daño sufrido por la actora, corresponde determinar el régimen de responsabilidad aplicable en atención al agravio introducido por la parte actora.

----- El art. 40 de la Ley 24.240 establece la responsabilidad solidaria de todos los integrantes de la cadena de producción y comercialización del bien o servicio que generó el daño al consumidor. Si bien el juez de grado concluyó acertadamente que TMA y el Banco Patagonia no integran la cadena de comercialización de un mismo producto, el servicio de telecomunicaciones es distinto del servicio financiero, ello no impide la aplicación del régimen de solidaridad cuando ambas empresas contribuyeron causalmente al mismo resultado dañoso desde sus respectivas esferas de actuación.

----- En este sentido, el art. 1751 del CCyC establece que, si varias personas participan en la producción del daño que tiene una causa única, se aplican las reglas de las obligaciones solidarias. El hecho de que cada codemandada haya incumplido una obligación distinta -una de seguridad en la validación de identidad en el cambio de SIM, la otra de monitoreo transaccional bancario- no excluye la solidaridad cuando ambos incumplimientos concurrieron a producir un único y mismo perjuicio: el vaciamiento de la cuenta de la actora.

----- En idéntico sentido se pronunció la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia y Minería de General Roca en el citado fallo "*Vicente*", al sostener que "la responsabilidad es totalmente atribuible a las

codemandadas; porque han permitido resquicios en los sistemas de seguridad que han facilitado la perpetración del daño; generando entonces afectaciones al deber -precisamente- de seguridad respecto de las consumidoras."

----- La solución de responsabilidad solidaria es la que mejor compatibiliza la protección del consumidor en tanto sujeto vulnerable en la relación de consumo conforme arts. 1, 2 y 3 de la LDC y art. 42 de la CN, con la realidad fáctica del caso, en el que el daño fue posible gracias a la concurrencia de dos omisiones de seguridad, cada una de las cuales contribuyó a la materialización del resultado dañoso. Es además la que garantiza la reparación plena del perjuicio sufrido por la actora (art. 1740 CCyC), sin que la discusión sobre la distribución de responsabilidad interna entre las codemandadas afecte su derecho a ser íntegramente indemnizada. Ello sin perjuicio de las acciones de repetición que pudieran corresponder entre las codemandadas.

----- **Rubros indemnizatorios.**

----- En lo que respecta a los rubros indemnizatorios establecidos en la sentencia de grado, daño emergente, pérdida de chance, daño moral y daño punitivo, los mismos deben ser confirmados. Doy razones sobre cada uno de ellos en contestación de los agravios introducidos tanto por TMA como por la parte actora.

----- Respecto del daño emergente: el monto de \$12.262.066,42 resulta adecuado en atención a la suma sustraída de \$2.959.000, actualizada conforme los parámetros establecidos en la sentencia de grado a tasa in re “Machin” conforme la calculadora del Poder Judicial. Al extenderse la condena al Banco Patagonia S.A. en forma solidaria, deviene improcedente la obligación impuesta a la actora de restituir la suma de \$1.279.511,50 que el banco acreditara en su cuenta con motivo de la medida cautelar dictada en los autos “Silva, Ana Inés c/ Banco Patagonia S.A. s/ Medida Cautelar” (VI-01797-C-2022). En efecto, siendo el banco deudor solidario de la actora debido a la condena que aquí se propone, no cabe exigirle a ésta la devolución de una suma que tiene como causa precisamente la responsabilidad del banco frente a ella.

----- Respecto de la pérdida de chance: El agravio de la actora no puede ser receptado favorablemente, pues no puedo presumir, y no surge prueba clara y precisa agregada a autos, que me permita afirmar con certeza o algún grado de probabilidad, que la actora hubiese renovado sistemáticamente el plazo fijo cuyo importe le fue sustraído, por lo que, en este punto, entiendo razonable entender tal como lo hiciera el Juez de Grado, que el mismo fuera renovado en ese periodo inmediato posterior más no en los subsiguientes. Es que, la experiencia indica que la renovación en meses consecutivos depende de muchas variables, que llevan a decisiones personales que no puedo a priori prever.

----- Así tengo dicho, “...la doctrina suele ubicar la pérdida de chance junto al lucro cesante, estableciendo una gradualidad en lo que a la certeza de una y otra respecta y así se ha señalado que al lado de este último (lucro

cesante) encontramos, causalmente más alejado, el daño por la pérdida de una oportunidad o de una chance que habrían de permitir obtener ganancias. O evitar una pérdida. Lo que importa distinguir es: si la situación es ya definitiva, un hecho consumado o si por el contrario depende de un acontecimiento a devenir futuro o incierto, como es la probabilidad de atenuación o agravación del daño ya ocurrido. Existe pérdida de chance, afirma Orgaz, cuando se ha roto o interrumpido un proceso que podían conducir en favor de otra persona a la obtención de una ganancia y la indemnización depende de que la chance fuera fundada, de su probabilidad suficiente, juzgada de manera objetiva. Pero no ha de ser del beneficio dejado de percibir, sino la suma que determina el juez, con arreglo a las circunstancias especiales del caso. (De los Fundamentos del Dr. Falistocco en “HERRERA, ANSELMO Y TABORDA DE HERRERA, CLAUDINA c/ GALLO, ALDO JOSÉ Y/O COMPAÑÍA DE SEGUROS \E.N.S. -DAÑOS Y PERJUICIOS s/ RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD” Corte Suprema de Justicia, Santa Fe; 23-set-2009; Secretaría de Informática del Poder Judicial de Santa Fe; RC J 2307/95).” (Cámara de Apelaciones de Viedma, “CUBA LUIS MARTIN C/ SCHENFELD CLAUDIO ROBERTO Y OTRA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Ordinario) Sent. Def. 27 de fecha 22/05/2015)

----- Respecto del daño moral: el monto de \$3.021.750 resulta razonable en atención a las circunstancias del caso, jubilada que ve vaciada su cuenta de ahorros, sometida a la angustia de la incertidumbre sobre la recuperación de sus fondos y a las dilaciones en la atención del reclamo bancario.

----- El principio de congruencia invocado por TMA en cuanto al

apartamiento del monto reclamado no resulta de aplicación restrictiva en materia de daño extrapatrimonial, en tanto los jueces establecen valores sustitutivos del padecimiento sufrido, lo que por otra parte, el juez de grado justificara suficientemente en la decisión recurrida.

----- Por lo demás, de la lectura de los agravios, no advierto que el recurrente haya podido exponer con éxito una situación de desproporción del monto concedido, en orden a la finalidad de procurar satisfacciones sustituidas para quien padeció el daño.

----- Respecto del daño punitivo: en lo que hace a TMA, comparto con el grado que concurren los presupuestos del art. 52 bis de la LDC. La empresa no sólo incumplió su deber de seguridad, sino que tampoco acreditó haber adoptado medidas preventivas adecuadas frente a una modalidad de fraude que era ya conocido y que pese a todo continúa produciéndose hasta la actualidad. La falta de registros de las preguntas de validación formuladas evidencia no sólo un incumplimiento puntual sino una política sistemática de ausencia de trazabilidad que revela indiferencia hacia los derechos de los usuarios, que debe ser disuadida.

----- En lo que respecta al Banco Patagonia S.A. y la procedencia del daño punitivo a su cargo, entiendo que también se verifican los presupuestos de aplicación: la entidad no sólo incumplió las normas del BCRA sobre monitoreo transaccional sino que, frente al reclamo inmediato de la actora al presentarse en la sucursal, no dio una respuesta favorable e inmediata, alegando aspectos formales como la falta de denuncia penal, el ingreso y

operación de la cuenta con las claves y token correctos. Este comportamiento "postdaño", sumado a la omisión de mecanismos preventivos frente a una práctica delictiva conocida, revela una particular desaprensión hacia los derechos de los consumidores que justifica la aplicación de la multa civil ya impuesta, y por la cual ahora debe responder en forma solidaria.

----- Atento a la forma en que aquí se propicia resolver, confirmando la sentencia de grado respecto a TMA, aunque extendiendo la responsabilidad en forma solidaria a Banco Patagonia S.A., debe dejarse sin efecto la imposición de costas de la instancia de origen, extendiendo la responsabilidad por estas a ambas empresas, ahora vencidas (art. 248 del CPCyC). En cuanto a los honorarios de los letrados intervinientes por su labor en primera instancia, postulo confirmar los relativos a las representantes de la parte actora, y los de la representación de la empresa de telefonía, modificando los correspondientes a los abogados de la entidad bancaria, los que deben ser establecidos en igual porcentaje que los de TMA, atento el resultado de autos.

----- Las costas de esta instancia, deben imponerse a las empresas demandadas vencidas, en atención al principio general del artículo 62 del CPCyC, regulando los honorarios de las Dras. Cecilia Crisol y Andrea Morón en forma conjunta en el 35%, a los Drs. Fernando Chironi y Fernanda Rodrigo en forma conjunta en el 25% y a los Drs. Alejandro Buckland y Catalina Joelson en forma conjunta en el 25%, de lo que les fuera regulado a cada parte en la instancia de origen (art. 6, 15 y cc. de la Ley G 2212). Se ha tenido especialmente en cuenta para establecer los

emolumentos de los profesionales, el resultado obtenido y el mérito de la labor profesional en orden a la eficacia de la misma.

----- Por todo lo expuesto, propongo al acuerdo: I) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la actora el 27/05/2025, modificando la sentencia definitiva de primera instancia de fecha 19/05/2025, en el sentido de: a) Extender la condena al Banco Patagonia S.A., quien será responsable solidario junto con telefónica Móviles Argentina S.A. por los montos fijados en concepto de daño emergente, pérdida de chance, daño punitivo y daño moral; b) Revocar la obligación impuesta a la actora de restituir la suma de \$1.279.511,50 al Banco Patagonia S.A., debiendo éste computar dicho importe a cuenta de la condena que se le impone; II) Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por Telefónica Móviles Argentina S.A. el 22/05/2025, confirmando la sentencia de primera instancia en lo que hace a la atribución de responsabilidad a dicha empresa y a los rubros indemnizatorios a su cargo, con las modificaciones propuestas en el punto anterior respecto a la responsabilidad solidaria del Banco Patagonia S.A. III) Dejar sin efecto la imposición de costas de la instancia de origen, extendiendo la responsabilidad por estas a ambas empresas, ahora vencidas; modificando la regulación de honorarios en primera Instancia a los letrados de la entidad bancaria, Dr. Fernando Chironi y Dra. Fernanda Rodrigo fijándolos en forma conjunta en el 50% de 11% + 40 % + 40% de MB (art. 248 del CPCyC). IV) Imponer las costas de ambas instancias a las codemandadas vencidas -art. 62, 1º párrafo del CPCyC-. V) Regular los honorarios de la presente instancia; a las Dras. Cecilia Crisol y Natalia Morón, conjuntamente, en el 35%; a los Drs. Catalina Joelson y Alejandro Buckland, conjuntamente, en el 25%; y a la Dra. Fernanda Rodrigo y al Dr.

Fernando Chironi, en forma conjunta, en el 25%; en todos los casos, de lo que oportunamente se les regule en la instancia de origen por la presente incidencia -art. 15, Ley G 2212-. **ASÍ VOTO.**

----- A igual interrogante el **Dr. Gustavo Bronzetti Nuñez** dijo:

----- Adhiero a la solución y fundamentos expuestos por el magistrado que me precede en orden de votación, atento coincidir con los términos de estos.

----- A igual interrogante la **Dra. Luján Ignazi** dijo:

----- Atento la coincidencia de criterio de los jueces que me preceden, me abstengo de votar.

----- Por ello, y en mérito al Acuerdo que antecede, el **TRIBUNAL RESUELVE:**

1. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por la actora el 27/05/2025, modificando la sentencia definitiva de primera instancia de fecha 19/05/2025, en el sentido de: a) Extender la condena al Banco Patagonia S.A., quien será responsable solidario junto con telefónica Móviles Argentina S.A. por los montos fijados en concepto de daño emergente, pérdida de chance, daño punitivo y daño moral; b) Revocar la obligación impuesta a la actora de restituir la suma de \$1.279.511,50 al Banco Patagonia S.A., debiendo éste computar dicho importe a cuenta de la condena que se le impone;
2. Hacer lugar parcialmente al recurso de apelación interpuesto por

Telefónica Móviles Argentina S.A. el 22/05/2025, confirmando la sentencia de primera instancia en lo que hace a la atribución de responsabilidad a dicha empresa y a los rubros indemnizatorios a su cargo, con las modificaciones propuestas en el punto anterior respecto a la responsabilidad solidaria de Banco Patagonia S.A.

3. Dejar sin efecto la imposición de costas de la instancia de origen, extendiendo la responsabilidad por estas a ambas empresas, ahora vencidas; modificando la regulación de honorarios en primera Instancia a los letrados de la entidad bancaria, Dr. Fernando Chironi y Dra. Fernanda Rodrigo fijándolos en forma conjunta en el 50 % de 11% + 40 % + 40% de MB (art. 248 del CPCyC).
4. Imponer las costas de ambas instancias a las codemandadas vencidas - art. 62, 1º párrafo del CPCyC-.
5. Regular los honorarios de la presente instancia; a las Dras. Cecilia Crisol y Natalia Morón, conjuntamente, en el 35%; a los Drs. Catalina Joelson y Alejandro Buckland, conjuntamente, en el 25%; y a la Dra. Fernanda Rodrigo y al Dr. Fernando Chironi, en forma conjunta, en el 25%; en todos los casos, de lo que oportunamente se les regule en la instancia de origen por la presente incidencia -art. 15, Ley G 2212.
6. Regístrese, protocolícese y notifíquese (conf. arts. 120º y 138º del CPCC); fecho, remítanse los autos al organismo de origen.

**GUSTAVO BRONZETTI NUÑEZ-PRESIDENTE, MARIA LUJÁN
IGNAZI-JUEZA, ARIEL GALLINGER-JUEZ. ANTE MI: ANA
VICTORIA ROWE-SECRETARIA.**