

En Viedma, a los 19 días del mes de marzo de dos mil veintiséis, se reúnen en acuerdo la Sra. Jueza y los Srs. Jueces 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 "**MAMBRIANI ALICIA MABEL C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**", en trámite por **Expte. n° VI-28720-C-0000**, y previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

----- ¿Es procedente el recurso de apelación incoado por Banco Patagonia S.A. en fecha 24/06/2025?

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

----- **I)** Llegan las presentes actuaciones a esta Alzada con motivo del recurso de apelación interpuesto por la accionada condenada en autos, contra la Sentencia Definitiva n° 34/2025 dictada en autos el 09/06/2025, por la titular de la Unidad Jurisdiccional N° 3 de Viedma, en tanto resolviera "*I.- Hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta por la Alicia Mabel Mambriani en fecha 05/07/2021 y conforme fundamentos dados en Puntos VII, IX y X, declarar la nulidad del contrato de mutuo debatido en autos y en consecuencia condenar al Banco Patagonia SA a abonar en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 51.019,76 y \$ 8.950,87 respectivamente por devolución de sumas con*

causa en descuento de mutuos, la suma de \$ 1.322.000 por Daño Moral y la suma de \$ 1.500.000 en concepto de Daño Punitivo conforme a fundamentos dados en Puntos XI.1, XI.2 y XI.3 respectivamente, todas ellas cuantificadas a la fecha de la presente, las que 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 STJ. II.- Imponer las costas a la demandada (art. 62 del CPCC) y regular honorarios conforme Punto XIII. Notificar a la Caja Forense.”

----- **LAS CIRCUNSTANCIAS FÁCTICAS DEL CASO:** En fecha 05/07/2021 se presentó Alicia Mabel Mambriani, por medio de apoderadas, promoviendo demanda de daños y perjuicios contra el Banco Patagonia S.A. por la suma de \$2.300.000, solicitando además la nulidad de dos contratos de mutuo, indemnización por daño moral y daño punitivo, con más intereses y costas.

----- Relató que es titular de una caja de ahorros en pesos del Banco Patagonia S.A. y que el 30 de marzo de 2021, aproximadamente a las 14:00 horas, recibió una llamada telefónica de una persona que, haciéndose pasar por empleada vinculada a una promoción comercial, le informó que había resultado beneficiaria de un premio consistente en dinero y órdenes de compra.

----- Indicó que, siguiendo las instrucciones del interlocutor, se dirigió a un cajero automático del Banco Patagonia en la ciudad de Viedma, donde realizó una serie de operaciones que le fueron indicadas telefónicamente,

vinculadas con la generación de claves de homebanking y validación de operaciones, leyendo incluso el ticket emitido por el cajero.

----- Expuso que, al advertir posteriormente la posible irregularidad de lo sucedido, intentó verificar la veracidad del supuesto premio consultando en el supermercado local y tomó conocimiento de que había sido víctima de una maniobra fraudulenta, procediendo entonces a dar de baja su tarjeta de débito y a efectuar el correspondiente reclamo telefónico.

----- Manifestó que al día siguiente se presentó en la sucursal del banco en Viedma, oportunidad en la que tomó conocimiento de que se habían otorgado dos préstamos a su nombre, los cuales no había solicitado, y que los fondos habían sido transferidos a cuentas de terceros.

----- Señaló que posteriormente radicó denuncia penal, efectuó reclamos ante la entidad bancaria y remitió comunicaciones postales requiriendo la reversión de las operaciones, sin obtener una solución favorable. Asimismo, promovió una instancia de mediación, la cual resultó infructuosa.

----- Indicó finalmente que, pese a sus reclamos, el banco procedió a debitarle cuotas correspondientes a los préstamos cuestionados, motivo por el cual solicitó y obtuvo una medida cautelar tendiente a suspender dichos descuentos, dando origen al presente proceso judicial.

----- **EXPRESIÓN DE AGRAVIOS:** La entidad crediticia expresa agravios mediante memorial presentado por sus apoderados, la Dra. Fernanda Rodrigo y el Dr. Fernando Chironi en fecha 22/07/25.

----- Estructura su crítica señalando que el pronunciamiento incurre en arbitrariedad en la valoración de la prueba, por cuanto tiene por acreditada la existencia de una maniobra de engaño telefónico sin que dicho hecho haya sido probado en autos, señalando que la actora no produjo prueba alguna que permita corroborar la supuesta comunicación telefónica ni la intervención de terceros en las operaciones realizadas. Afirma que la sentencia parte de una reconstrucción fáctica carente de sustento probatorio y prescinde de los elementos objetivos incorporados a la causa.

----- Cuestiona que el fallo haya omitido ponderar que las operaciones bancarias se realizaron mediante el uso correcto de las credenciales personales del usuario y del doble factor de autenticación, extremo que - según la pericia informática producida-demostraría que no existió vulneración del sistema de seguridad ni acceso ilegítimo a la cuenta bancaria.

----- Se agravia por la errónea atribución de responsabilidad a la entidad bancaria, sosteniendo que, aun en la hipótesis de haberse producido el hecho denunciado, el mismo habría sido consecuencia de la conducta negligente de la propia actora al proporcionar a un tercero los datos necesarios para operar su cuenta, configurándose así la causal eximente prevista en los arts. 1729 del Código Civil y Comercial y 40 de la Ley de

Defensa del Consumidor.

----- También critica la sentencia por haber aplicado de manera incorrecta la teoría de las cargas probatorias dinámicas, trasladando indebidamente al banco la obligación de acreditar hechos cuya prueba correspondía a la actora, particularmente la existencia de la supuesta estafa telefónica invocada como fundamento de la pretensión.

----- Finalmente, cuestiona la procedencia de la nulidad de los contratos de préstamo, argumentando que las operaciones electrónicas realizadas mediante el uso de claves personales equivalen a la manifestación de voluntad del titular de la cuenta, así como la condena al pago de daño moral y daño punitivo, por entender que no se encuentran reunidos los presupuestos legales exigidos para su procedencia ni se ha acreditado conducta dolosa o gravemente reprochable por parte de la entidad demandada.

----- **CONTESTA AGRAVIO:** Corrido traslado la parte actora contesta cada uno de los agravios propuestos mediante escrito presentado el 04/08/2025, peticionando el rechazo del recurso incoado, con costas.

----- **VISTA AL MINISTERIO PÚBLICO FISCAL:** Oportunamente se corrió vista al Ministerio Público Fiscal en función de lo resuelto por la Corte Suprema de Justicia de la Nación in re "CACERES CARRERA" - fallos 348:802-. El señor Fiscal dictaminó con fecha 08/09/2025, sin

expedirse respecto al fondo de la cuestión en debate.

----- **ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:** Ingresando en la temática recursiva, señalo que el escrito de expresión de agravios satisface 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, toda vez que constituye una crítica concreta y razonada de los fundamentos de la decisión que se pretende poner en crisis, pero sin embargo debo anticipar que propiciare el rechazo de estos, por los motivos que paso a expresar.

----- Preliminarmente debo señalar que he tenido oportunidad de expedirme en una causa de similar tenor caratulada “BARTORELLI EMMA GRACIELA C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)”. expte. VI-31306-C-0000, Sent. Def. 42/2022, a cuyos fundamentos corresponde que me remita en tanto resulten pertinentes. Decisorio que fuera ratificado por el Superior Tribunal de Justicia mediante la sentencia definitiva 133/2023 de fecha 17/10/2023, afirmando: “...incumplida la obligación de seguridad en atención a las consideraciones realizadas, y no habiéndose acreditado la existencia de eximentes, el agravio respecto a la responsabilidad que le fue atribuida a la entidad demandada en la sentencia de grado debe ser desestimado, confirmándose lo decidido en este aspecto”.

----- En dicha oportunidad recordé que la temática que nos ocupa fue abordada por la más destacada doctrina nacional en el marco de las XXVIII

Jornadas Nacionales de Derecho Civil, celebradas en la Ciudad de Mendoza, expresando las siguientes conclusiones que entiendo que resulta pertinente citar:

“2.1. El principio protectorio opera con mayor intensidad en los entornos virtuales, dada la situación de vulnerabilidad específica de los consumidores generada por la exposición al ambiente virtual, el marco regulatorio vigente y la brecha digital, que podrían incrementar las fragilidades.

2.2. En la contratación electrónica, además de los principios propios de ese ámbito (equivalencia funcional, permanencia del derecho preexistente y buena fe), los principios del derecho del consumidor operan de manera relevante como criterios hermenéuticos y de integración.

2.3. En los entornos virtuales el principio de equiparación de derechos constituye una proyección específica del principio protectorio, que garantiza no disminuir los niveles de tutela aplicables en otras modalidades de comercialización. El principio de acceso al consumo incluye el acceso a las TIC, entre las cuales ubicamos a internet y su carácter de servicio esencial –más allá del DNU 690/20-, surge implícito del texto del artículo 1 ley 27.708, en sintonía con el 42 CN.

2.4. El principio de transparencia en el ámbito de los entornos digitales exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible en las diferentes etapas de la relación de consumo, con especial proyección a las exigencias vinculadas a la configuración de los entornos visuales de modo de facilitar la comprensión del consumidor y el ejercicio de sus derechos.

2.5. En virtud del principio protectorio, el art. 1107 in fine del CCCN debe ser interpretado en el sentido de que quien asume los riesgos de

la utilización del medio electrónico no puede ser otro que el proveedor, que es quien ha generado el riesgo al ofrecer sus productos y servicios a través de plataformas, aplicaciones, dispositivos o canales de dicha naturaleza.

2.6. El principio de prevención del daño se despliega con especial intensidad en las economías de plataformas o economías colaborativas, que se aprovechan de las ventajas de las TICs para facilitar el acceso a diferentes bienes o servicios a través de la interacción entre los usuarios.

2.7. El principio de prevención de riesgos informa la construcción de las respuestas jurídicas en los conflictos vinculados al “phishing” o “vishing”.

2.8. Los principios de seguridad, prevención de riesgos, protección de la confianza, apariencia e información constituyen directrices ineludibles en la solución de los problemas suscitados en torno a la responsabilidad de las plataformas digitales.”

----- Al igual que en el precedente citado, corresponde puntualizar que la problemática de la Sra. Mambriani, y la mecánica mediante la cual fue estafada, aun cuando nunca se encuentre a los responsables y consecuentemente jamás se dicte una sentencia penal que así lo reconozca, no es una situación particular y excepcional, sino justamente consecuencia de una ingeniería del negocio bancario que posibilita atender un universo de operaciones enorme durante las 24 hs, con muy poco personal, valiéndose de las herramientas informáticas, inteligencia artificial o TIC, y generando extraordinarios beneficios, pero colocando a los usuarios y consumidores en situación de vulnerabilidad, de las que justamente resultan responsables los bancos beneficiados y no los forzados ciudadanos

colocados en esa desventaja.

----- A partir de ello, es necesario decir que era obligación de la entidad crediticia acreditar con certeza absoluta, que la voluntad de la actora al momento de solicitar los préstamos otorgados no se encontraba viciada, lo que obviamente no pudo hacer, no solo por la propia mecánica de la operación bancaria, sino y fundamentalmente porque la accionante nunca pidió el préstamo.

----- Si bien la demandada sostiene que no se encuentra probado que la actora no haya prestado su consentimiento, o que haya sido burlada mediante un ardid, pero es necesario precisar que, por aplicación de la carga dinámica de la prueba, era exactamente al revés, era el propio banco quien tenía que demostrar fehacientemente que la accionante había contratado libremente los préstamos

----- Así se ha dicho, *“Dado que a través del servicio de Cajeros Automáticos el Banco logra un indudable beneficio como es la captación de clientes, el cumplimiento de la obligación de seguridad es inexcusable, lo cual conlleva que el Banco deba extremar aquellas medidas para no transformar en inseguro lo que se ha instrumentado para ser seguro. La responsabilidad del Banco en lo atinente al uso de los Cajeros Automáticos es de carácter objetivo, es de "seguridad y resultado" hacia el usuario para que se le brinde el servicio de la manera más confiable frente a maniobras fraudulentas de terceros”* (CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL DE MORÓN, SALA II González, Nélida E. v. Banco de

la Provincia de Buenos Aires Sucursal San Antonio de Padua • 10/02/2011
Cita: TR LALEY 70067857).

----- En función de ello, la nulidad del contrato era la consecuencia natural de la falta de consentimiento válido expresado por la actora, al igual que la condena a reparar los daños provocados.

----- La doctrina se ha ocupado del tema, y en tal sentido en un interesante artículo se ha dicho “Y en julio (2021), el mismo Banco Central publicó en su web un artículo que tituló *"Se refuerza la responsabilidad de los bancos por los créditos que otorgan a través de canales electrónicos"*, donde advirtió que *"Las entidades financieras tendrán que verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de créditos preaprobados a través de los canales electrónicos (...) —y que— la verificación deberá hacerse mediante técnicas de identificación positiva, lo que refuerza la obligación que ya tiene la entidad financiera de la responsabilidad de detectar la posibilidad de engaños de ingeniería social"* (LOS CASOS DE "PHISHING" EN LA JUSTICIA ARGENTINA AVANZAN FAVORABLEMENTE PARA LOS DAMNIFICADOS Miller, Christian H. Publicado en: LA LEY 10/11/2021, 7; Cita: TR LALEY AR/DOC/3184/2021).

----- En dicho orden, en oportunidad de dictar sentencia in re “Bartorelli” (Sent. Def. n° 133/2023), el Superior Tribunal de Justicia ha señalado en forma categórica que, “En este sentido, cabe consignar que la actividad defensiva desplegada por la demandada estuvo direccionada principalmente

a atribuirle a la actora su necesaria intervención para la concreción del evento dañoso. Más nada expuso ni intentó probar respecto de las medidas complementarias de seguridad que hubiese adoptado en atención a lo establecido en la Comunicación BCRA A N° 6017 del 15-07-16 y modificatorias, referente a los "Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras". La normativa indicada establece en su art. 6.7.4. que "las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus CE que operen basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario, de forma que advierta y actúe oportunamente ante situaciones sospechosas en al menos uno de los siguientes modelos de acción: a) Preventivo. Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones. b) Reactivo. Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas. c) Asumido. Detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos del cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas" (cf. RMC004). Asimismo, dispone que "las entidades deben implementar mecanismos de comunicación alternativa con sus clientes, con el objeto de asegurar vías de verificación variada ante la presencia de alarmas o alertas ocurridas dentro del monitoreo transaccional implementado" (cf. RMC005)".

----- En cuanto a la sanción por daño punitivo, deviene procedente, atento la gravedad del hecho del cual resultara victima la actora, la falta de mecanismos para verificar la identidad de la persona que solicita el préstamo y la carencia absoluta de mecanismos que permitan resolver de

forma ágil la reversión de la operación realizada fraudulentamente.

----- Por todo ello, propongo al acuerdo, I) Rechazar el recurso incoado por la demandada en fecha 24/06/2025 confirmando la Sentencia Definitiva nro. 34/2025 de fecha 09/06/2025. II) Imponer las costas a la recurrente vencida (art. 62, primer párrafo, del CPCyC). III) Regular los honorarios de la Dra. Fernanda Rodrigo y el Dr. Fernando Chironi en forma conjunta en el 25%, y a las Dras. Cecilia Crisol y Andrea Morón en forma conjunta en el 35%, de lo que le correspondiese a cada parte por su intervención en la instancia de origen. -Art. 15 Ley G 2212- **MI VOTO**.

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

----- Adhiero a la solución propuesta por el Sr. Juez que me precede en orden de votación.

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

----- Atento la coincidencia de criterio de los Sres. Jueces que me preceden en orden de votación, me abstengo de sufragar.

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

I) Rechazar el recurso incoado por la demandada en fecha 24/06/2025 confirmando la Sentencia Definitiva nro. 34/2025 de fecha 09/06/2025.

II) Imponer las costas a la recurrente vencida (art. 62 CPCyC).

III) Regular los honorarios de la Dra. Fernanda Rodrigo y el Dr. Fernando Chironi en forma conjunta en el 25%, y a las Dras. Cecilia Crisol y Andrea

Morón en forma conjunta en el 35%, de lo que le correspondiese a cada parte por su intervención en la instancia de origen. -Art. 15 Ley G 2212-IV) Regístrese, protocolícese y notifíquese, fecho remítanse los autos al organismo de Origen.

**GUSTAVO BRONZETTI NÚÑEZ-PRESIDENTE, MARÍA LUJÁN
IGNAZI -JUEZ, ARIEL GALLINGER-JUEZ CONSTE. ANA
VICTORIA ROWE-SECRETARIA.**