

Viedma, 2 de diciembre de 2025.

**AUTOS Y VISTOS:** Los presentes obrados caratulados: “**LLANOS, SILVIA LIZZETTE DEL CARMEN C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO)**”; **EXPTE. N° VI-16509-C-0000**, puestos a despacho a los fines de resolver; de los que

**RESULTA:**

1.- Se presenta en fecha 30/11/2021 Silvia Lizzette Del Carmen Llanos, por derecho propio, y promueve demanda de nulidad de contrato de mutuo, y daños y perjuicios, en el marco de la relación de consumo que mantiene y acciona contra el Banco Patagonia SA, por la suma de \$2.566.797,69; o lo que en más o en menos resulte de la prueba de autos.

Respecto de los hechos que sustentan la pretensión relata que el día 31/03/2021 recibió una llamada a su teléfono particular, por parte del abonado 3517150489 quien se identificó como Ricardo Maximiliano Flores, indicándole ser empleado de la firma YPF y le informaba que se encontraba vigente una promoción de la cual había resultado beneficiada, y posteriormente le derivan la comunicación con una mujer muy amable quien se identificó como Claudia Maldonado, quien le indicó que a fin de ser retribuida con los beneficios de la promoción, debía dirigirse al cajero ubicado en calle Laprida de Viedma sin cortar la comunicación.

Refiere que una vez allí, esta persona le solicita que gestione una clave, indicándole expresamente una serie de pasos a seguir en el cajero automático, y le comunica que debe esperar entre 10 y 15 minutos para finalizar con el depósito del dinero, por lo que, sin cortar la comunicación, vuelve a su domicilio.

Señala que luego esta misma persona le informa que no había sido posible el depósito de \$150.000,00 y que debía enviarle otro número de cuenta,

situación que le genera dudas por lo que decide llamar a su hija, quien le refiere que la habían estafado. Luego llama al Banco Patagonia donde no obtiene respuesta alguna, y llamó al número de “Banelco”, donde le indicaron que cambie la clave y le dieron de baja la tarjeta de débito.

Refiere que pasadas unas horas, se hizo presente en el Banco Patagonia ubicado en la calle Tucumán de esta ciudad, donde efectivamente constató que había sido víctima de acreditaciones, sustracciones, desvíos y solicitudes de adelanto de haberes, producto de la falta de seguridad de los sistemas que posee la entidad bancaria, ya que jamás realizó ninguna de esas maniobras que estima como fraudulentas, y le informan que los estafadores habían solicitado un préstamo de \$303.399, que con posterioridad se realizaron tres operaciones “Debin” por la suma total de \$300.000 y además se procedió a realizar una transferencia por la suma de \$8.700.

Indica que a razón de lo expuesto, comenzó una serie de reclamos verbales y escritos ante el Banco, que no obtuvieron respuesta favorable y además le reclamaban el pago de un préstamo que nunca solicitó, por lo que decidió en fecha 28/04/2021 cambiar el cobro de su salario al Banco Santander Río.

Sostiene que a pesar de ello, el Banco Patagonia le retuvo la suma de \$64.630,67 de su salario como empleada de la Universidad Nacional de Río Negro y luego en fecha 01/09/2021 le retuvo la suma de \$86.097,85, por lo que las nuevas retenciones en sus haberes insumieron casi todo su salario, y la dejaron sin ningún tipo de recurso económico para la atención de sus necesidades básicas que le permitan siquiera abonar el alquiler de su vivienda, la compra de comida y el pago de sus medicaciones.

Seguidamente, fundamenta la responsabilidad de la demandada por incumplimiento de los deberes de seguridad y de información implícitos en los contratos de consumo, y reclama se decrete la nulidad del contrato de

mutuo, devolución de las sumas debitadas en dicho concepto e indemnizaciones por daño emergente, daño moral y daño punitivo.

Finalmente, funda en derecho, ofrece prueba, solicita se le conceda el beneficio de litigar sin gastos y peticiona en concreto.

2.- Proveída la demanda y corrido el traslado de ley, en fecha 16/12/2021 se presenta la demandada Banco Patagonia SA, por medio de apoderada, contesta y niega los hechos expuestos por la parte actora.

Desconoce la existencia del hecho ilícito denunciado en la demanda, manifestando que no le consta que haya ocurrido o que lo fuera del modo que lo relata la accionante.

Afirma que no se aportaron datos ni documentos que permitan suponer que el hecho haya ocurrido efectivamente y desconoce el avance y estado de la denuncia penal.

Además, niega que las operaciones bancarias cumplidas en la cuenta de la actora a través de cajero automático y plataforma electrónica el día 31 de marzo de 2021, esto es: generación de clave de *home banking*, solicitud de préstamo y transferencias bancarias, no hayan sido cumplidas por ésta en forma voluntaria sino a partir de una maniobra de engaño perpetrada por un tercero desconocido y mediante una comunicación telefónica.

Sostiene la validez de las operaciones bancarias cumplidas en forma electrónica, las que afirma fueron concretadas con absoluta normalidad y en cumplimiento de las exigencias legales y de seguridad correspondientes.

Manifiesta que frente al reclamo efectuado por la accionante ante las oficinas del Banco y el desconocimiento de las operaciones registradas el día 31/03/2021, efectuó la correspondiente revisión de las operaciones y de acuerdo a los registros se determinó que la actora es titular de la cuenta N° 123340084, que el préstamo bancario solicitado el 31/03/2021 mediante la

banca electrónica por la suma de \$306.000 se acreditó en la cuenta de su titularidad luego de deducir impuestos, la operación se hizo a las 18:23 h a través de Mobile Banking, previa generación de la correspondiente clave de *Home Banking* y *Token* de seguridad a través de cajero automático.

Asimismo indica que se verificó además la realización de tres operaciones “*Debin*” el mismo día, cursadas desde la plataforma *Mobile*: *Debin 1* a las 18:28h, a favor de Gastón González por la suma de \$100.000; *Debin 2* a las 18:29h, a favor de Sergio Guevara por \$100.000; y *Debin 3* a las 18:31h, a favor de Analía Velázquez por la suma de \$100.000. Añade que también se efectuó una transferencia de \$8.700 a las 18:47h a favor de Julio Meglioli, y previo a la liberación de los fondos se requirió e ingresó correctamente la clave de seguridad *Token*.

Sostiene que las operaciones fueron cursadas con normalidad y mediante el uso de las claves de acceso correctas tanto en cajero automático como a través de la plataforma electrónica, y que de haber existido el hecho, la concesión y acreditación del préstamo no podría haberse realizado sin la participación activa de la titular de la cuenta, mediante el uso de su clave de *Home Banking* o suministrando datos a terceros para que éstos la generen y/o transmitiendo los datos a un tercero.

Refiere que en la hipótesis de que el hecho hubiera ocurrido como relata la actora, se produjo por la decisiva actuación negligente del accionante, quien sin verificar la identidad de la persona que efectuó el llamado, facilitó a éste los datos de su cuenta y luego de gestionado el préstamo realizó personalmente la transferencia desde el cajero automático. Y lo hizo pese al conocimiento que es público acerca de que los datos de las claves bancarias no deben ser divulgados de ninguna manera ni transmitidos a terceros.

Manifiesta que el Banco Patagonia no ha omitido adoptar medidas de seguridad, tampoco la falta de instalación de medidas de seguridad ha sido la causa del hecho.

Seguidamente expone que no se trata de un caso de *phishing* o *vishing*, y no existió violación del deber de información y advertencia.

Invoca la culpa de la víctima en el acaecimiento del hecho y solicita el rechazo de los rubros indemnizatorios.

Funda en derecho, ofrece prueba, hace reserva de caso federal y concreta su petitorio.

3.- Ante la existencia de hechos controvertidos, se fija la audiencia preliminar, que se llevó a cabo conforme acta de fecha 24/08/2022 y, ante la imposibilidad de avenimiento, se provee la prueba que se diligenció conforme certificación de fecha 19/09/2025. Clausurado el período de prueba, alegó la parte actora el día 29/09/2025 y la demandada hizo lo propio en fecha 30/09/2025. Se llamó autos para sentencia en fecha 23/10/2025, providencia que se encuentra firme y motiva la presente; y,

## **CONSIDERANDO:**

### **I.- La cuestión a decidir.**

La actora reclama indemnización por los daños y perjuicios derivados del hecho delictivo de estafa virtual que sufriera el día 31/03/2021, por medio del cual se le generó un préstamo personal con la entidad bancaria demandada por la suma de \$306.000, con posteriores transferencias desde su cuenta correspondientes a dichos fondos. Al respecto, sostiene que no prestó su consentimiento para las operaciones cuestionadas, sino que producto de un ardid de un tercero suministró los datos que le solicitaba y, en el marco de la relación de consumo que lo une con la accionada,

existieron fallas en el sistema de seguridad.

Por su parte, la demandada reconoce que la accionante es cliente de la entidad, y alega como defensa que las transacciones se realizaron sin irregularidades ni inconsistencias, ya que se empleó el doble factor de identificación y seguridad exigido por el sistema informático para operar, e invoca la culpa de la víctima para eximirse de responder.

Conforme fuera trabada la litis, debo definir entonces si corresponde atribuir la responsabilidad endilgada a la entidad bancaria en el marco del sistema protectorio del consumidor. En particular, determinar si el Banco Patagonia SA incumplió su obligación de seguridad bancaria, y en su caso, determinar si corresponde declarar la nulidad del contrato de préstamo bancario, así como la devolución de las sumas debitadas y transferidas, para luego analizar la procedencia y cuantificación de la reparación correspondiente.

## **II.- El derecho aplicable.**

En función de los antecedentes de autos, resulta evidente que el caso se encuentra planteado en base a las consecuencias originadas en un contrato bancario, y el consiguiente reclamo de daños y perjuicios ocasionados, lo que importa la aplicación del capítulo 1 del Título II del Código Civil y Comercial de la Nación.

Las normas que regulan los contratos en general en los arts. 957 a 1091 y el Título III del Libro Tercero en los arts. 1092/1122 donde se regulan las relaciones de consumo, cuyos conceptos son complementados por la ley 24240 y sus modificaciones.

Los contratos bancarios se encuentran normados en el Título IV, Capítulo 12 del Código Civil y Comercial de la Nación (CCyC), que prevé un párrafo especial para los celebrados con consumidores y usuarios, de

donde surge expresamente que las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093 (ver art. 1384, ss. y ccdtes.).

También resultan aplicables los arts. 30 de la Constitución de Río Negro y 42 de la Constitución Nacional; arts. 1, 3, 8, 9, y cc de la Ley Provincial N° 5560 y las Comunicaciones “A” 3323, 1.7.2.2., último párrafo; “A” 3682, 4.8.6.2; “A” 4272, 2.1.1.6; “A” N° 6.664; “A” N° 6.878; Comunicación “A” N° 6.017; Comunicación “A” N° 7175; Comunicación “A” N° 7072; Comunicación “A” el N° 7319 y concordantes del BCRA.

Es conveniente además recordar que el microsistema de derecho del consumo busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación de consumo, a través de un sistema de protección jurídica a favor de la parte más débil de la relación, no sólo respecto de la pretensión de calidad de los productos y servicios, sino también a la vigencia de una verdadera justicia contractual, y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños. (Conf. Directrices para la Protección del Consumidor, ONU- NY y Ginebra- 2016 cita on line UNCTAD/ DITC/ CPLP/ MISC/2016/1).

Además reparo, antes de ingresar al tema a decidir, que los consumidores y usuarios deben ser objeto de una doble protección, no sólo preventiva por su condición de débiles jurídicos en la relación o contratos de consumo, sino que frente al aumento de su condición de vulnerabilidad, la tutela debe extenderse además a la protección de su vida, salud, dignidad, intereses económicos, información adecuada, educación de sus derechos y el acceso en condiciones continuas de bienes y servicios necesarios para satisfacer sus derechos e intereses.

Finalmente, destaco que tal como fue reseñado por la Cámara de Apelaciones de esta Circunscripción Judicial en autos: “Bartorelli, Emma

Graciela c/Banco Patagonia SA s/Daños y Perjuicios –Sumarísimo–”, Expte. 9010/2022 en su sentencia del 29/09/2022, 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 durante los días 22, 23 y 24 de septiembre del corriente año.

Allí se arribó a las siguientes conclusiones: “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.”.

### **III.- Análisis y valoración de los hechos controvertidos a partir de la prueba producida.**

En primer lugar, destaco que para dar solución al caso planteado la valoración de toda la prueba debe efectuarse conforme las reglas de la sana crítica, es decir, por los principios generales -lógica, máximas de experiencia- que deben guiar en cada caso la apreciación de la prueba y que excluyen la discrecionalidad absoluta de la judicatura, de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del CPCC, art. 3 del CCyC y, en definitiva, fundaré mi decisión conforme a lo previsto en el art. 200 de la Constitución Provincial.

Luego y en particular, en los procesos que se rigen por la normativa consumeril, debe estarse al principio de las “cargas probatorias dinámicas” que se desprende del art. 53 de la LDC e implica que debe probar la parte que se encuentra en mejores condiciones de hacerlo, es decir el proveedor, pero sin preceptos rígidos en la búsqueda de la solución justa, según las circunstancias de cada causa. El carácter tuitivo de aquella norma vino a agravar la carga que pesa en cabeza del proveedor de bienes y servicios y

dispone que: “Los proveedores deberán 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”.

Por otro lado, resalto que cuando los argumentos de las partes se hallan en franca contradicción, tal como sucede en el caso, compete a la magistratura llevar adelante la construcción de la versión fáctica que más se corresponda con las circunstancias de lo que verosímilmente puede haber sucedido (verdad jurídica objetiva).

#### **IV.- Reconstrucción del hecho. Nulidad del contrato de mutuo bancario.**

En función de lo reseñado, las probanzas de autos revelan que el caso involucra una modalidad de ingeniería social, esto es, una acción de engaño a las personas con el fin de que revelen información o realicen determinadas acciones (glosario de Ciberseguridad cit. en los Lineamientos del Banco Central sobre ciberseguridad cf. <http://www.bcra.gov.ar>). (“Bartorelli, Emma Graciela c/Banco Patagonia SA s/Daños y Perjuicios s/Casación”, Expte. N° VI-31306-C-0000, sentencia del 17/10/2023 del STJRN).

Así, la existencia del hecho se encuentra debidamente acreditada a partir de la denuncia penal realizada por la actora en fecha 05/04/2021, acompañada en la demanda, la cual tramitara en expediente caratulado “Llanos Silva Lizzette del Carmen c/ NN (Flores Ricardo Maximiliano) s/ Estafa (MPF-VI-01085-2021)”, sin perjuicio de que, conforme fuera informado, con posterioridad no se tengan mayores elementos respecto del avance de la investigación judicial pertinente, toda vez que las actuaciones fueron remitidas al Poder Judicial de la Provincia de Córdoba (según informes agregados en fecha 11/09/2025).

Asimismo, la entidad bancaria demandada acompañó como documental (agregada en fecha 16/12/2021), copias del legajo bancario de la actora del que surgen los servicios bancarios contratados, así como sus datos de cuenta y resúmenes de los que se evidencian los movimientos de la misma.

Además no existe discrepancia respecto a las operaciones bancarias efectuadas en la cuenta de la actora el día 31/03/2021, sin perjuicio de que la demandada desconoce que las mismas hayan sido concretadas por una tercera persona, en contra de la voluntad de la titular de la cuenta.

Del extracto de movimientos de cuenta bancaria acompañado, así como de lo comprobado por el perito informático designado (pericial agregada en fecha 23/10/2023), surge acreditado que en el día indicado, es decir el 31/03/2021, se contrató un préstamo desde la cuenta de la actora que fue solicitado el 31/03/2021, a través de la plataforma de “Banca Móvil”, por un monto de \$303,399, con un costo financiero del 79,74%.

Asimismo se demostraron las transferencias realizadas minutos después desde la misma plataforma, a las 18:28h, a favor de Gastón González por la suma de \$100.000; a las 18:29h a favor de Sergio Guevara por \$100.000; a las 18:31h a favor de Analía Velázquez por la suma de \$100.000, y una transferencia de \$8.700 a las 18:47h a favor de Julio Meglioli.

El perito informó que el mismo 31/03/2021 a las 18:21h, se modificó la dirección de correo electrónico de notificación. El cambio consistió en reemplazar el correo lizzettellanos@yahoo.com.ar por rocamaria457@gmail.com.

También indicó que de acuerdo a la información observada en el archivo "logs de transacciones.xlsx" de Llanos, se han registrado intentos de acceso incorrectos desde el dispositivo con la dirección 784E506BFB3B83B48A6BE3FFCEC84BFA.mobile3. Estos se produjeron

el 331/03/2021, a las 19:28h y 19:29h respectivamente. Como resultado de estos intentos fallidos, se procedió al bloqueo de las credenciales asociadas a dicho dispositivo.

En igual sentido, se ha acreditado con el dictamen del perito informático las operaciones bancarias realizadas, y las medidas de seguridad con las que contaba el Banco. Conforme lo indicado por el experto, las medidas de seguridad adoptadas por el Banco Patagonia SA no permitían determinar fehacientemente la identidad de la persona que efectuaba la operación bancaria, así como tampoco se confirmaba la identidad de quien solicitaba un préstamo personal pre-acordado por ningún otro medio que no fuera el ingreso de una clave de seguridad, lo cual, se modificó a partir de la Circular "A" 7319, de fecha 09/07/2021 que incorporó el requisito de verificación fehaciente de la identidad de la persona, que se realiza a través del sistema actual de *Token*.

*A su vez, el experto informó que según la información proporcionada, el Banco Patagonia cumple con los requisitos establecidos por la comunicación del Banco Central "A" 6017, que establece la obligación de utilizar el doble factor de autenticación para operar en las terminales de cajero automático.*

De este modo, luego de analizada la prueba producida, tengo por acreditado que el día 31/03/2021 se produjeron los hechos narrados por la actora, quien fue víctima de un hecho delictivo concretado por terceras personas que, teniendo conocimiento de las falencias de seguridad del sistema bancario, lograron hacerse con los datos de acceso al manejo de su cuenta bancaria, para luego solicitar el otorgamiento de un préstamo personal a su nombre, en contra de su voluntad, y a fin de desapoderarla del dinero obtenido mediante el préstamo contratado.

En ese sentido, se evidencia que quien procede a cometer este tipo de delito

descripto tiene conocimiento de que el sistema cuenta con fallas que le permiten su accionar, y que el consumidor no cuenta con herramientas para evitarlo a pesar de que no presta consentimiento para dichas operaciones, y luego realiza el reclamo ante la entidad.

Así, la versión de los antecedentes del hecho que da origen a estas actuaciones resulta verosímil, más aún si se tiene en cuenta que, conforme a la prueba producida en autos, no se trata de un hecho aislado sino de ardid defraudatorios que podrían calificarse de sistémicos, como se desprende de la prueba informativa producida, informe del Ministerio Público Fiscal agregados en fecha 14/12/2022.

Expuesto ello y de acuerdo con el modo en que el hecho ha sido reconstruido encuentro convicción en que el préstamo preaprobado que nos ocupa fue tomado por personas que intervinieron por medio de un ardid exitoso para acceder al *Homebanking* de la actora, sorteando las medidas de seguridad del sistema bancario existentes en ese momento.

De este modo, en tanto que quien operó no fue la accionante, sino terceras personas en contra de su voluntad, no existió una expresión libre de la voluntad conforme art. 260 del CCyC para tomar el préstamo que se operativizó en su nombre a través de su cuenta.

Lo mismo cabe concluir respecto a las operaciones bancaria de transferencias realizadas escasos minutos después de otorgado el préstamo a través de la misma plataforma móvil, las cuales entiendo, fueron consecuencia del mismo ardid sufrido puesto que resultó necesario el previo depósito en su cuenta bancaria de la suma obtenida indebidamente por el préstamo, que claramente no fue realizada libremente por la actora, sino mediante engaño de terceras personas que aprovecharon las falencias de seguridad del sistema bancario previamente estudiadas.

Es por ello que en este estado de análisis del caso traído a examen, el contrato de mutuo que la demandada pretende sostener como válido, debe ser declarado nulo y consecuentemente ineficaz, conforme arts. 382 y 389 del CCyC.

Establecida esta primera cuestión, corresponde a continuación abordar si las consecuencias derivadas de esas operaciones constituyen o no a la entidad financiera demandada como responsable de la reparación peticionada.

**V.- El deber de seguridad bancario. Alcances de la responsabilidad de la accionada.**

**V.- a)** De acuerdo a los lineamientos expuestos, deviene necesario analizar la responsabilidad de la demandada en base al reprochado incumplimiento del deber de seguridad inherente a las entidades bancarias, de conformidad a lo establecido en los arts. 1384, 1092, 1093, 1094, 1097 y cc dtes. del CCyC, que se complementa con las reglamentaciones dictadas por el Banco Central de la República Argentina en su condición de autoridad de aplicación.

Ello, en el marco de una relación de consumo, que impone el resguardo de un amplio catálogo de derechos y garantías, que aquí amparan al actor (art. 42 de la Constitución Nacional; arts. 5, 6, 40 y cc de la Ley N° 24240; arts. 1, 3, 8, 9, y cc Ley Provincial N° 5560).

En lo que respecta a la atribución de responsabilidad, el art. 40 de la Ley 24.240 reza: “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”.

Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de

esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la Ley 24240 (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).

Asimismo se dijo “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” (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 entidad financiera demandada centra su defensa en base a un eximente de responsabilidad consistente en la culpa de la parte actora, pues argumenta que brindó los datos necesarios a terceras personas con suficiencia tal como para que se produzca el hecho. Debe entonces indagarse si en el caso se concreta tal conducta negligente como la plantea la demandada y si su obrar categoriza como causa eximente. Es decir, si la conducta de la accionante fracturó o no el nexo causal.

Se ha dicho 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.

A partir de la prueba reseñada surge que la voluntad del actor fue interferida en base a una maniobra exitosa por parte de terceros y en virtud de ello la defensa invocada no puede reducirse simplemente a interpretar que la parte actora sin más entregó datos sensibles, pues precisamente fue

objeto de una maniobra defraudatoria que reviste complejidad.

Como antes referí, correspondió a una metodología calificada como sistémica. Si bien para ese sistema informático quien estaba operando con la cuenta bancaria era la propia actora, existían motivos para dudar de ello y el Banco Patagonia, encontrándose especialmente calificado para ello, no validó la identidad del requirente.

Asimismo observo una conducta reprochable en tanto, advertida, no evitó las consecuencias derivadas de la estafa en forma inmediata sino que además luego convalidó el préstamo y continuó cobrando las cuotas mensuales del mismo.

**V.b.-** La actividad defensiva desplegada por la demandada estuvo direccionada principalmente a atribuirle a la actora su necesaria intervención para la concreción del evento dañoso.

Debo referir que la Comunicación BCRA A N° 6017 del 15/07/16 y modificatorias, se refiere 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).

A mayor abundamiento: “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 su glosario se define a los mecanismos de identificación positiva como aquellos “procesos de verificación y validación de la identidad que reducen la incertidumbre mediante el uso de técnicas complementarias a las habitualmente usadas en la presentación de credenciales o para la entrega o renovación de las mismas. Se incluyen, pero no se limitan a las acciones relacionadas con: verificación de la identidad de manera personal, mediante firma holográfica y presentación de documento de identidad, mediante serie de preguntas desafío de contexto variable, entre otros”. (pto. 6.6. Comunicación "A" 6017).

Por todo lo hasta aquí expuesto, concluyo que el deber de seguridad que pesa sobre las entidades bancarias requiere la necesaria implementación de mecanismos de monitoreo transaccional vinculados al perfil del usuario para advertir y actuar ante situaciones sospechosas además de la exigencia de mecanismos de comunicación alternativos y de identificación positiva. El cumplimiento de los mecanismos descriptos es obligatorio para los bancos y, en el caso, no se verifica ni se ha demostrado que tales dispositivos hayan sido debidamente observados al momento del hecho. Al respecto el perito informático no puedo determinar el completo cumplimiento de dicha normativa por parte del Banco al momento de producido el hecho en cuestión.

En ese sentido, el deber de cuidado exigible a las instituciones bancarias es

sensiblemente mayor al cumplimiento de las medidas de la autoridad de aplicación, debiendo adoptar no sólo las medidas de seguridad mínimas obligatorias sino las adecuadas y necesarias, las que de acuerdo a las directivas del Banco Central surjan de un estudio de seguridad que deben efectuar las propias entidades. (Cf. Raschetti, ob cit., con cita de Nisnevich, Alejandro D., “Responsabilidad de los bancos por el incorrecto funcionamiento de los cajeros automáticos”, La Ley, Córdoba 2014 (julio), 614, Cita online: TR LALEY AR/DOC/2180/2014).

Conforme a ello, la facilitación de los datos por la parte actora mediante engaño, si bien fue una condición del hecho, no tiene la entidad que el Banco Patagonia SA pretende otorgarle en cuanto afirma que fue su causa.

Interpretado lo antes reseñado bajo parámetros del derecho de consumo, en el cual un cliente o usuario de servicios financieros se encuentra frente a una entidad altamente profesionalizada, encuentro que la condición que se erige con categoría de causa jurídica exclusiva para que ocurriera el hecho debatido en autos es la falta de advertencia oportuna del sistema predispuesto por la entidad financiera demandada para detectar una eventual anomalía y en todo caso, de manera oficiosa por medio de una persona dependiente de la entidad bancaria constatar la identidad de la actora con el correspondiente diferimiento de la acreditación de fondos con causa en el mutuo preaprobado.

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 A6017/16 (cf. arts. 1726, 1730, 1731 y 1733 inc. "e" del CCyC). Menos aun 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, “González, Verónica c. Banco de la Provincia de Bs. As. s/Nulidad de Contrato”, sentencia del 09/08/2022, Microjuris, cita on line MJ-JU-M-138632-AR|MJJ138632|MJJ138632).

A mayor abundamiento, tendré en cuenta lo dispuesto por el art. 1725 del CCyC en cuanto dispone: “Cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor es la diligencia exigible al agente” y que mediaba una confianza especial depositada por la consumidora en la entidad bancaria por medio de la cual operaba desde hace muchos años.

Por otra parte, ante supuestos de responsabilidad objetiva como el que aquí nos ocupa, el hecho ajeno que opera como eximente es aquel totalmente extraño a la actividad, el que no puede reputarse de un caso de estafa mediante ingeniería social para engañar personas, supuesto que a diario se repite tal como resulta de público conocimiento. No se trata de negar o limitar la posibilidad de contratación electrónica como pareciera pretenderlo el recurrente, sino de brindar condiciones de seguridad respecto a las circunstancias en que se celebran.

En cuanto al trato dispensado por el Banco a su cliente/usuario, lejos estuvo de ser digno, pues no puso a su disposición mecanismos iguales de ágiles que para el otorgamiento del préstamo, y desestimó el reclamo de su cliente ante la denuncia del hecho delictivo del que fue víctima.

De allí que, incumplida la obligación de seguridad en atención a las consideraciones realizadas y en tanto la demandada no acreditó la existencia de eximentes, corresponde atribuir responsabilidad al Banco Patagonia SA, por las operaciones realizadas el día 31/03/2021 en la cuenta de titularidad de la accionante, concretamente en cuanto a la validez del préstamo otorgado sin su consentimiento, el consiguiente cobro de las cuotas del mismo, así como las transferencias del dinero realizadas

instantes después de otorgado el préstamo.

En consecuencia, corresponde declarar la nulidad del contrato de préstamo celebrado a nombre de la actora en fecha 31/03/2021, debiendo la accionada abstenerse de considerarla morosa del mismo, y restituir toda suma cobrada en concepto de cuotas, conforme surge de la documentación acompañada.

#### **VI.- El daño reclamado. Rubros indemnizatorios pretendidos.**

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro peticionado y, en caso de corresponder, realizar la cuantificación de cada uno de ellos de acuerdo a la prueba producida para demostrar su alcance.

Como primera pauta de análisis, tengo como eje central el hecho de que la indemnización debe ser justa, puesto que se debe reparar todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento, lo cual no se logra si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida, de manera que la reparación integral o plena es uno de los pilares fundamentales sobre los que se erige el sistema de responsabilidad civil.

A ello debe añadirse que el derecho de daños se encuentra inserto dentro del bloque de constitucionalidad que determina como imperativo el principio de la reparación plena del daño. Esto es, restituir la situación del damnificado al estado anterior al hecho dañoso. Deben tenerse en cuenta las funciones de la responsabilidad civil y las características de los derechos lesionados (v.gr. patrimonial, extrapatrimonial, de incidencia colectiva).

La reparación del daño debe procurar una “tutela efectiva” mediante el otorgamiento de un remedio apropiado no sólo a la naturaleza del derecho afectado, sino también a la concreta situación en la que este se encuentra en virtud de la lesión (CSJN, Fallos 344:2256 “Grippo”).

Sentado ello, la actora identificó como rubros cuya indemnización pretende: la devolución de las cuotas del préstamo debitadas, e indemnización por daño moral y daño punitivo.

#### **VI.-1.- Devolución de sumas correspondientes a cuotas del préstamo.**

Conforme surge de la documentación acompañada por la actora, el Banco le debitó de sus haberes a los fines del cobro de las cuotas del préstamo las sumas de \$64.630,67 en fecha 02/08/2021 y el importe de \$86.097,85 el día 01/09/2021.

Además se realizó por parte de terceros desde la misma plataforma, la transferencia por la suma de \$8.700 pertenecientes a la actora, es decir que dicho monto no provino del mismo préstamo otorgado.

Por otro lado, en cuanto al préstamo solicitado por la actora ante el gremio de su actividad laboral ATURN, por la suma de \$70.000, entiendo que aún cuando éste haya sido necesario para afrontar sus gastos esenciales ante el descuento de haberes realizado por parte del Banco, no resulta una consecuencia directa de la estafa sufrida, y la devolución de dicha suma se encuentra reconocida en los conceptos anteriores de restitución de las sumas cobradas, con sus correspondientes intereses.

Sin perjuicio de ello, esta consecuencia invocada como responsabilidad de la demandada será merituada dentro de los rubros de daño moral y daño punitivo.

En base a ello, corresponde condenar al Banco Patagonia demandado a restituir a la actora la totalidad de las sumas debitadas, con más sus intereses desde la fecha de cada cobro hasta la fecha de la presente, conforme doctrina obligatoria del STJRN en “Machín”.

Así, la sumas de \$64.630,67, con intereses desde fecha 02/08/2021; \$86.097,85 desde el día 01/09/2021, y \$8.700 desde la fecha 31/03/2021,

adicionados los intereses hasta la fecha arrojan un monto total a pagar de \$869.478,35.

A dicho importe deberá adicionarse, desde la presente y hasta su efectivo pago, intereses de acuerdo a las tasas legales que correspondan en función de la doctrina obligatoria vigente del STJRN.

## **VI.- 2.- Daño Moral.**

Por este concepto la accionante reclama la suma de \$600.000.

Se entiende al daño moral como “...una modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, traducido en un modo de estar de la persona diferente de aquél que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial...”. (Cfr. Jorge Mosset Iturraspe, “Responsabilidad por Daños”, Ed. Rubinzal Culzoni 2.006, T° V “Daño moral”, Pág. 118).

También se ha sostenido en reiteradas oportunidades que “...no existen pautas exactas para su cuantificación (sobre el daño moral) y que es difícil precisar el sufrimiento de quien lo ha padecido. Al decir de Morello, Sosa y Berizonce (Códigos Procesales ..., T° II, Pág. 239)”, (...) “que el monto del daño moral es de difícil fijación, que no se halla sujeto a cánones objetivos, ni a procedimiento matemático alguno, correspondiendo atenerse a un criterio fluido que permita computar todas las circunstancias del caso, sobre la base de la prudente ponderación de la lesión a las afecciones íntimas de los damnificados y a los experimentados, hallándose así sujeto su monto a la circunscripción y discrecionalidad del juzgador”. (CACiv. Viedma “Céspedes, Narciso c/Pfund, Raúl Oscar y Otros s/ daños y perjuicios (ordinario), sentencia del 21/03/17).

Respecto al daño moral en el incumplimiento contractual es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres

propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D Valentinuzzi Roberto Mario C/ Centro Milano SA S/ Sumarísimo, en fecha 18.08.16).

Luego, frente a una relación de consumo, el factor confiabilidad implica que el consumidor deposita en la empresa la carga positiva de que su comportamiento será conforme a las publicidades previas, su prestigio, su marca, de manera que la violación de confianza a través de un hecho sorpresivo e imprevisto o de la inclusión de cláusulas abusivas constituye en sí mismo un daño reparable patrimonial y moral. (Carlos Ghersi, 2005, pág. 44). Y señala la creación de nuevos supuestos de responsabilidad de atribución objetiva como lo son la ausencia o defectos en la información (art. 4° LCD), la obligación legal de seguridad (art. 5° de la LCD), el trato indigno, las prácticas abusivas generan daño moral dice el autor: “En el ámbito de la relación de consumo es indudable la generación de daño moral autónomo al lesionarse un interés jurídico espiritual”. (Carlos Ghersi, La Ley, 2011).

Por su parte, Lowenrosen señala que al respecto de la configuración del daño moral en los contratos de consumo que “tanto la doctrina como la jurisprudencia, han enumerado distintas situaciones de las que surge afección moral, entre las cuales podemos citar las siguientes...cuando el cliente es objeto de atención deficiente o irrespetuosa por dependientes del proveedor o por éste mismo o no se le solucionan sus reclamos y quejas, o se difieren...” (Flavio I. Lowenrosen, “La dignidad, derecho constitucional de los usuarios y consumidores. [www.eldial.com.ar](http://www.eldial.com.ar)).

Finalmente, el STJ interpretó el art. 1741 del CCyC, a la luz de la unificación de la responsabilidad civil. En relación al daño moral estableció: “De lo expuesto surge sin hesitación que el CCyC ha ampliado la posibilidad de resarcir las consecuencias no patrimoniales producidas por

el incumplimiento contractual. En la actualidad no hay restricción alguna para resarcir: la reparación de la lesión a las afecciones espirituales legítimas (el otrora daño moral) está contemplada de manera única en el art. 1741 CCyC sin cortapisa alguna para el daño patrimonial y para el daño extrapatrimonial...En materia contractual este concepto de “insatisfacción no justificada” se ve reafirmado por lo dispuesto en los arts. 8° bis, 37 y 40 bis, de la Ley 24.240, además de tener que atender a lo establecido en el art. 3° del mismo cuerpo legal, como también por lo impuesto en los arts. 1094, 1095, 1096 y ss, CCyC” (STJ- Se. 45/21 “Daga”).

A los fines de valorar la afectación de la actora en autos estimo que ha quedado acreditado que la conducta desplegada por la demandada no se condice con el carácter profesional y el grado de especialización que reviste en la materia contractual de esta especie, que debido a su superioridad técnica y una mejor posición para acceder a las herramientas que permitan el normal desenvolvimiento de la relación contractual debe traducirse en un mayor grado de colaboración para con el cliente.

La actora se ha visto desamparada frente a los riesgos del sistema tecnológico virtual. No solamente debió asumir las consecuencias de las operaciones que resultaron de la toma de un crédito de su cuenta -de modo inmediato- por medio de un engaño, sino que al descubrir el ardid recurrió a su proveedor financiero a solicitar una protección y solución, siendo desoída por el Banco, e incluso la consideró responsable de lo sucedido por revelar la clave.

Luego, frente a los requerimientos de cancelación del contrato de crédito preaprobado, la desoyó y le cobró parte de las cuotas del crédito producto de una estafa, debitándole indebidamente de sus haberes en una proporción significativa, sometiéndola a situaciones de trato indigno que le generaron

angustias.

Además la afectación se ve agravada por el hecho particular de que la actora presenta vulnerabilidades producto de su situación de salud que requirió que deba solicitar un préstamo a los fines de procurarse los medicamentos esenciales.

Conforme las razones expuestas, acreditado el incumplimiento al deber de seguridad por parte del Banco Patagonia SA y la afectación al trato digno que la actora merecía como consumidora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual, he de concluir que el daño moral se configuró en la especie.

Por ello, de acuerdo a lo solicitado respecto de este concepto y las circunstancias expuestas, por aplicación del artículo 147 del CPCC, entiendo razonable compensar el daño moral causado en autos determinando la suma de \$1.500.000.

Asimismo, debe aplicarse un interés fijo del 8% desde la fecha de los hechos (31/03/2021) hasta el presente, según determinó el STJRN in re “Garrido”. Es decir que “...cuando las sumas de condena representan obligaciones de valor cuantificadas al momento de la sentencia, no existe ningún impedimento de aplicar una tasa pura de interés, desde el momento en que el perjuicio se produjo y hasta la fecha de la sentencia de Primera Instancia; ya que la misma está destinada a retribuir el uso del capital.... Los intereses de una indemnización de daños deberán computarse desde la producción del perjuicio hasta el pronunciamiento Apelado a una tasa del 8% anual, como tasa pura, dado que resulta suficientemente compensatoria ante una deuda de valor fijada a valores actuales, y desde entonces hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina”.

De esta manera, la suma por este rubro asciende a \$2.061.078 a la fecha de la presente, monto que a partir de aquí devengará los intereses fijados por el STJRN en sus sucesivos pronunciamientos y según calculadora de la página oficial del Poder Judicial hasta el momento del efectivo pago.

### **VI.- 3.-Daño Punitivo.**

El artículo 52 bis de la Ley 24240 dispone: “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. 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”.

La temática, por cierto extensamente discutida, se puede enmarcar a partir de lo dicho tanto en doctrina como en jurisprudencia respecto a que se trata de sanciones o multas civiles que proceden a pedido de parte interesada y que se encuentran destinadas a culpables de conductas extremadamente reprochables por su gravedad que, a su vez, le han reportado beneficios económicos y pueden sumarse al resarcimiento ordinario, con fines disuasivos de la reiteración de actos similares y ejemplificadores para quienes pretendan imitarlo (conf. Fundamentos al Anteproyecto del Código Civil y Comercial de la Nación, en relación a las proyectadas “sanciones pecuniarias disuasivas” del art. 1748 eliminado por el Poder Ejecutivo; Eduardo L. Gregorini Clusellas, “El Daño punitivo y la sanción pecuniaria disuasiva. Análisis comparativo de la proyección de una figura resistida hoy consagrada”, en RCyS, 2013-X,15; Jorge M. Galdós, “La

responsabilidad civil (parte general) en el Anteproyecto”, LL, 2012-C-1254).

El instituto se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Por otra parte, el STJRN tiene dicho que la sanción es de carácter excepcional, reservada para casos de gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, por un abuso de posición de poder. También se estableció que procede particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (“Cofre”, Se. 07/2021 del 04/03/2021).

Se requiere entonces que la conducta del dañador hubiere sido grave y que dicho comportamiento hubiere importado beneficios económicos al responsable. A su vez, el instituto tiene una doble finalidad: a) sancionar al causante del daño que derivó de una conducta grave intolerablemente nociva y, b) prevenir o evitar la reiteración de hechos de similar tenor para el futuro.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: “Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”. (Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecabras, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069,

Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Cám. 1° Civ. y Com. en \ "Navarro, Mauricio José c/ Gilpin Nash, David Iván - Abreviado- Exp. N° 1745342/36\ ", Sentencia N°: 181, Fecha: 27/10/2011, Semanario Jurídico: n°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

El artículo 47, inciso b) de la LDC -en lo que interesa- expresa: "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...".

Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial la Ley D N° 5414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22) establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. ("Bartorelli" Se. 133/2023 del 17/10/2023).

Efectuado el encuadre de rigor, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida se encuentran configurados. Entiendo que existen causas graves de

incumplimiento de la obligación de seguridad bancaria y resguardo de los ahorros del cliente.

Asimismo, ante al contexto del aumento reconocido de los cibercrimitos, el Banco debió mantener un trato preferencial con su cliente y facilitarle las vías adecuadas para solucionar el conflicto.

En la tarea de considerar los métodos utilizados para su cálculo por la jurisprudencia (SCJBA, causa C. 119.562, “Castelli, María Cecilia contra Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico”, sentencia del 17/10/2018, entre otros) entiendo que si bien su contenido puede contemplarse como orientación en la especie, en los presentes no me sujetaré a fórmulas aritméticas y tomaré lo desarrollado en referencia a los antecedentes descriptos.

En este sentido, tengo en cuenta la gravedad del incumplimiento, así como el evidente desinterés de la accionada por los derechos involucrados en la especie.

Más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su cliente, para finalmente manifestarle que no se detectaron anomalías en el funcionamiento y que lo acontecido le era imputable.

En el marco de una relación de consumo, se exigía del Banco demandado la pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por el demandante.

En los términos expuestos tendré presente entonces la naturaleza disuasiva de la figura, por lo que he de hacer lugar a la solicitud de aplicación de una multa civil que fijo, conforme las pautas expuestas, en la suma de \$1.500.000 a la fecha de la presente.

Dado el carácter constitutivo de este rubro, los intereses deberán liquidarse,

para el caso de falta de cumplimiento en término de esta sentencia, una vez que la presente se encuentre firme -conf. Se. 17/20 “Guiretti”- y según las tasas fijadas por el STJRN (“Machín”).

### **VII.- Corolario.**

Por los fundamentos expuestos, corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta por Silvia Lizzette Del Carmen Llanos, declarar la nulidad del préstamo personal de fecha 31/03/2021, y condenar al Banco Patagonia SA, a abonarle en el plazo de 10 días la sumas de \$2.061.078 por daño moral y \$1.500.000 en concepto de daño punitivo, con más la suma de **\$869.478,35** correspondiente a la devolución de cuotas cobradas en concepto del préstamo, con sus intereses. Sumas que desde la firmeza de la presente, hasta su efectivo devengarán intereses conforme calculadora del Poder Judicial, en autos “Machín”.

### **VIII.- Costas y honorarios.**

En cuanto a las costas del proceso, corresponde imponerlas a la parte demandada vencida, conforme art. 62 del CPCC.

Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad, extensión, y la conjugaré con el monto de procedencia de condena, y los mínimos legales de acuerdo al tipo de proceso sumarísimo (conf. arts. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 34, 39 y conc. LA), además del límite impuesto por el art. 77 del CPCC y 730 CcyC.

Así, toda vez que los porcentajes considerados pertinentes no superan el mínimo legal, corresponde fijarlos en 10 Jus para los patrocinantes de la parte actora, y 10 Jus + 40% en conjunto y conforme proporciones de ley para los apoderados de la parte demandada.

Asimismo, corresponde regular los honorarios del perito informático interviniente en 5 Jus (conf. arts. 18 y 19 de la Ley 5069).

Por todo lo expuesto;

**RESUELVO:**

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por Silvia Lizzette Del Carmen Llanos, declarar la nulidad del préstamo personal de fecha 31/03/2021, y condenar al Banco Patagonia SA, a abonarle en el plazo de 10 días la suma total de \$4.430.556,35 (\$2.061.078 en concepto de daño moral, \$1.500.000 por daño punitivo, con más \$869.478,35 correspondiente a la devolución de cuotas cobradas en concepto del préstamo, con sus intereses). Dicho importe desde la firmeza de la presente, hasta su efectivo pago devengará intereses conforme calculadora del Poder Judicial, en autos “Machín”.

II.- Imponer las costas a la demandada vencida (art. 62 del CPCC).

III.- Regular los honorarios profesionales de los Dres. Carlos Gastón Aguirre y Jorge Mariano Gestoso, en conjunto y conforme proporciones de ley conforme las etapas cumplidas, en la suma equivalente a 10 Jus, y para los Dres. Fernando G. Chironi y María Fernanda Rodrigo -apoderados de la accionada- en conjunto, el equivalente a 10 Jus + 40% (conf. arts. 1, 6, 7, 8, 10, 20, 39, 48 y 50 y conc. LA). Asimismo regulo los honorarios del perito informático interviniente Lic. Gastón Semprini en la suma equivalente a 5 Jus (conf. arts. 18 y 19 de la Ley 5069).

IV.- Regístrese y notifíquese conforme arts. 120 y 138 CPCC -Ley 5777-.

Julieta Noel Díaz

Jueza