

San Carlos de Bariloche, 19 de junio de 2026.

VISTOS:

Los autos caratulados **BERZINS, PAULA C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS S/ NULIDAD S/ RESTITUCION (LEY 24.240); BA-00811-C-2024**, para dictar sentencia.

RESULTA:

A) Que con fecha 28.05.23 Paula Berzins interpuso formal demanda de nulidad sobre débitos y transferencias realizadas sobre su caja de ahorro en pesos, sin su consentimiento, restitución y daños y perjuicios en contra el BBVA Banco Francés S.A. por la suma de \$3.721.951,19, o lo que en más o en menos surja de la prueba a rendirse, con más los intereses hasta el efectivo pago. Invocó el beneficio de gratuidad previsto en la ley de defensa del consumidor.

Explicó que es titular de la caja de ahorro en pesos nro. 151-010642/4, y que en fecha 03.08.23 constató a través de los resúmenes de cuenta de su home banking que se habían efectuado distintas compras con su tarjeta de débito y transferencias por altos montos; resaltó que dichas operaciones bancarias no fueron realizadas por ella, que no tuvo ninguna intervención, ni mucho menos contaron con su consentimiento, tomando conocimiento de las mismas sorpresivamente al analizar el resumen del banco.

Sostuvo que se presentó en la sucursal de calle San Martín de ésta ciudad, donde tomaron nota de su reclamo y realizaron el bloqueo de la tarjeta de débito; que en un primer momento, pudo identificar alguna de las operaciones fraudulentas, pero luego corroboró que eran más de las inicialmente advertidas y que la gran mayoría de los débitos habían sido efectuados en otras ciudades sin que ella estuviera en las mismas a ese momento.

Detalló las operaciones que por vía de débito se realizaron con su tarjeta y las transferencias efectuadas desde su cuenta sin su autorización; que como consecuencia de los reclamos efectuados, el Banco le reintegró la suma de \$ 300.000, en su cuenta de caja de ahorros, sin embargo no le brindó ninguna respuesta sobre el resto de las sumas adeudadas y desconocidas, ni tampoco le explicaron cuál habría sido la modalidad que permitió que se efectuaran todos esos movimientos con su tarjeta de débito.

Intimó de modo fehaciente a la demandada sin tener respuesta alguna, por tal razón con fecha 26.11.23 solicitó mediación prejudicial obligatoria, en la cual no se arribó a ningún acuerdo y en paralelo, realizó la denuncia en la oficina de Defensa del Consumidor, la cual a la fecha de interposición de la demanda se encontraba en trámite

“Berzins Paula c/ BBVA Argentina SA” EXPTE. nro. 13178- 2023 OMIDUC MSCB.

Citó la normativa aplicable al caso; cuantificó los rubros reclamados y ofreció prueba.

B) Que por medio de la presentación de fecha 05.07.24, mediante su apoderado, el Banco BBVA Argentina S.A. contestó la demanda entablada en su contra, solicitando su rechazo con costas.

En cumplimiento de la manda procesal, negó todos y cada uno de los hechos invocados en el escrito de inicio, los daños reclamados y la prueba documental acompañada.

Reconoció que la actora posee un paquete de servicios con el banco pero lo cierto es que la empresa administradora de las tarjetas es quien debiera únicamente expedirse respecto de su reclamo, a saber, Prisma Medios de Pago. Solicitó su citación como tercero.

Explicó que dado que Prisma es la administradora de tarjetas de crédito procesa las compras realizadas por el consumidor y emite la liquidación donde se detallan las operaciones a pagarse el día del que se trate.

Agregó que tal como establece la ley de tarjeta de crédito en su artículo 43 el banco resulta ajeno a la controversia que pudiera existir entre el titular de la tarjeta y el proveedor.

Acompañó prueba documental.

C) Que por medio de la resolución de fecha 15.08.24 se rechazó el pedido de citación de Prisma Medios de Pago S.A. por no haber sido interpuesto dentro del plazo previsto en el art. 94 del Código Procesal Civil y Comercial vigente en ese momento.

D) Mediante la providencia de fecha 13.02.26 se clausuró el periodo probatorio poniéndose los autos a disposición de las partes para alegar, de modo que, habiendo hecho uso de tal facultad ambas partes (cf. presentaciones de fecha 03.03.26 y 10.03.26) y encontrándose firme el llamamiento de "autos", quedaron éstos en condiciones de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1. En primer término corresponde señalar que se debe encuadrar la cuestión traída a juzgamiento en la ley de Defensa del consumidor, por cuanto se encuentran configurados en la especie los presupuestos delineados en los arts. 1 y 2 de dicho estatuto.

En efecto, la actora es una persona que contrató los servicios bancarios y financieros en forma onerosa como destinataria final, es decir, en beneficio propio. Mientras que el banco demandado es una persona jurídica que desarrolla de manera profesional la comercialización de estos servicios destinados a usuarios y consumidores.

De modo que, conforme lo previsto por art. 2 de la ley 24.240, las relaciones de consumo se rigen por las previsiones establecidas en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado por otra normativa específica.

En este punto, conviene recordar el alcance que la Corte Suprema de Justicia ha dado al principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que "(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor y de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional" (CSJN, "PADEC c/ Bank Boston s/ sumarísimo", Fallos: 340:172).

El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que "(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante para hacer operativo el derecho previsto en el arto 42 de la Constitución Nacional."

En el mismo orden de ideas, el Superior Tribunal de Justicia provincial sostiene que la LDC brinda una tutela especial: "(...) ´en el reconocimiento de una situación de débil vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado.

La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínseca

desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado (conf. Lovece, Graciela I., 'El Consumo beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales', LL 07/07/2017, 3) “. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Por todo ello, resultan aplicables al caso la ley 24.240, sus modificaciones y los arts. 1092 a 1122 del Código Civil y Comercial de la Nación.

2. En este estado de la causa, corresponde señalar que se encuentra fuera de discusión la relación comercial que vinculó a las partes, puesto que obra reconocimiento expreso del Banco BBVA en su contestación de demanda.

Sin embargo, la entidad demanda al contestar la acción limitó su estrategia defensiva a señalar que quien debió y debe brindar una respuesta es Prisma Medios de Pago S.A., en su carácter de administradora de tarjetas.

Ahora bien, frente al rechazo de la citación como tercero de Prisma, el Banco debió ofrecer y producir prueba a fin de acreditar la ruptura del nexo causal en su rol de proveedor de servicios bancarios por encontrarse en una mejor posición para ello.

Es decir, si la responsabilidad por las transacciones desconocidas recaía sobre un tercero, debió aportar elementos probatorios para demostrar el incumplimiento de las obligaciones a cargo de Prisma Medios de Pago S.A..

Precisamente, este razonamiento ha sido sostenido por la mayoría del Superior Tribunal de Justicia local, en autos "Coliñir".

"En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria.

Apunto que las negativas genéricas y/o particulares fundadas en el aforismo de que quien alega debe probar, en el caso bajo examen no resultan de recibo. Por el contrario, estando de por medio una relación de consumo, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión. El proveedor tiene una obligación legal que consiste en colaborar con el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal, con la consecuente presunción de certeza sobre la

versión que sustenta la pretensión del consumidor (cf. Junyent Bas, Francisco - Del Cerro, Candelaria, Aspectos procesales en la ley de defensa del consumidor, LA LEY 2010-C, 1281; SCBA, "G., A. C. c/ Pasema S.A. y otros s/Daños y perjuicios", del 1.05.2015).

En tal orden de ideas, no solo por encontrarse en mejores condiciones de hacerlo, sino también porque la legislación vigente le impone un rol activo, tanto en el aporte como en la producción de aquellas pruebas que se encuentren dentro de su alcance, que ayuden a esclarecer la controversia, la demandada no puede válidamente escudarse en una mera negativa genérica de los hechos denunciados por la actora." ("Coliñir, Anahí FLAVIA c/LA CAMPAGNOLA SACI-GRUPO ARCOR S/ORDINARIO s/CASACION" Voto de la Dra. Piccinini, STJRN Se. 1, S.D. 145/19).

La normativa aplicable al caso, ley 24.240 contiene previsiones expresas relativas a la carga de la prueba; en efecto, el art. 40, último párrafo señala que: "sólo se liberará total o parcialmente quién demuestre que la causa del daño le ha sido ajena; en referencia al prestador del servicio". También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores la carga de 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.

Es que ante el cúmulo de pruebas producidas por la actora: resúmenes de cuenta del período 28.04.23 al 29.08.23; la denuncia ante la comisaría 42 formulada el 27.09.23; la intimación fehaciente ante el banco de fecha 03.10.23; el trámite ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor contra Prisma y la orfandad de elementos probatorios conducentes producidos por el demandado, con lo cual corresponde hacer lugar a la demanda.

Máxime si se considera que la empresa demandada, atento a su profesionalidad, es quien estaba en mejores condiciones para acreditar dichos extremos y ni siquiera ofreció prueba en el momento procesal oportuno, véase por ejemplo que la pericia informática no es concluyente respecto de los IP desde los cuales se efectuaron las transacciones desconocidas porque el propio Banco Francés no suministró el material crudo a tal fin.

3. Determinada la responsabilidad del Banco Francés, resta ahora analizar la procedencia y cuantía de los rubros reclamados.

a) Daño material - Restitución de sumas:

La accionante reclama la devolución de las sumas sustraídas de su caja de ahorro

ya sea mediante transferencias o compras con su tarjeta de débito.

Con el mismo razonamiento desarrollado anteriormente, la ausencia de prueba en sentido contrario por quien se encontraba en mejores condiciones para hacerlo, estimo razonable hacer lugar a la devolución de la suma de \$1.021.951,19 con más los intereses que se devenguen desde la fecha del primer reclamo ante el Banco demandado (11.09.23 cf. documental pág. 49) hasta el efectivo pago, conforme las tasas fijadas por el Superior Tribunal de Justicia en autos "Machín".

b) Daño moral:

En este acápite Berzins reclama los padecimientos extrapatrimoniales infringidos como consecuencia de la falta de respuesta del Banco ante sus reclamos.

El art. 1741 del Código Civil detalla la legitimación para reclamar el daño extrapatrimonial, mientras que el art. 1744 impone a quien lo invoca la carga de acreditar los daños excepto que la ley lo impute o presuma o que surja notorio de los propios hechos.

Ahora bien, siendo que se trata de un perjuicio reclamado en el marco de una relación contractual, su reconocimiento se encuentra atado a una interpretación restrictiva.

En el caso de autos no es posible presumir el daño extrapatrimonial y tampoco se produjo prueba alguna que permitiera tener por acreditado el padecimiento endilgado al Banco. Por ejemplo, no se acreditó que la falta de fondos le impidiera adquirir otros bienes o servicios y que dicha frustración pudiese traducirse en una situación angustiante; ni que le impidiera continuar operando con dicha entidad bancaria.

Recientemente, la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de esta circunscripción judicial ha señalado al respecto que " (...) el rubro en análisis en materia contractual es, en general, de interpretación restrictiva, de modo que quien invoca un daño moral debe acreditarlo. Es verdad que esa restricción es menor en el supuesto del consumidor, pero ello no lo exime de probar el perjuicio. Y, en el caso tampoco se ha demostrado cabalmente un daño moral resarcible.

En lo que aquí importa, tal y como lo ha sostenido este tribunal –con distinta integración-, en supuestos similares, no hace al curso normal de las cosas que como en el caso, el desperfecto de un producto electrodoméstico –lavarropas- pueda causar un daño moral suficientemente relevante para ser resarcible. Con otras palabras, no es daño presumible, notorio, implícito en el incumplimiento mismo ("in re ipsa"). En este caso, no se ha superado el piso de molestias mínimas que normalmente provoca todo

incumplimiento (Cf. Harrison, Dora Gladys c/ Wolkswagen S.A. y Hauswagen S.A. s/ daños y perjuicios (Sumarísimo) (Ley 24240)" Nro.B-3EB-30-C2017 (R.C. 03780-20), "Massimino, Víctor Hugo c/ Samsung Electronis Argentina S.A y otro s/ daños y perjuicios (Sumarísimo) (Ley 24.240)" (R.C. 02376-17), entre otros).

Tampoco se produjo en el caso prueba específica que colabore a los fines es acompañar la pretensión, tal como lo puede ser a solo modo de ejemplo un peritaje psicológico.

En este contexto y tal como el Tribunal lo analizara entre otros en los precedentes señalados, no se puede presumir en modo alguno que los contratiempos sufridos hayan implicado una mortificación suficientemente relevante para ser resarcible. Como en este caso, no hay modo de asociar convincentemente los avatares del caso con un daño moral relevante. Se trata tan solo de una cuestión contractual relativa a un electrodoméstico.

Entonces, sin desconocer el peregrinaje que el actor debió afrontar en su reclamo, lo que incluye su tránsito por la oficina municipal de defensa del usuario y consumidor, o la propia mediación prejudicial por ante el CIMARC, lo cierto es que no se advierte una relación de causalidad entre el daño pretendido y el hecho lesivo, conforme las pautas vigentes del Código Civil y Comercial de la Nación." ("Aros, Alberto Edgar c/ Frávega S.A.C.I. E I. y otros s/ daños y perjuicios" S.D. 57/2026, 09.06.26 - Voto del Dr. Corsiglia-).

Por ello, este rubro reclamado debe ser rechazado.

c) Daño Punitivo:

Según dispone el art. 52 bis de la ley 24.240 "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 damnificado, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que 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.".

Si bien entiendo que el mero incumplimiento de la norma habilita su reconocimiento, razones de economía procesal y la aplicación obligatoria de la doctrina legal del Superior Tribunal de Justicia me llevan a, en este caso puntual, dejar de lado tal afirmación.

Ello así, porque la multa civil contemplada en el ordenamiento del consumidor

cumple una función disuasiva y preventiva ante el actuar desaprensivo de los proveedores, en el sentido del artículo 2 de la Ley 24.240 y se traduce en una suma de dinero a favor del damnificado que es independiente de la indemnización por el daño sufrido.

El Superior Tribunal de Justicia de la provincia ha señalado al respecto "El reclamo recursivo se centra en la imposición y cuantía de los daños punitivos. Debido a ello, tal será el orden del tratamiento de las cuestiones, atento la vinculación de ambos agravios.

Analizadas la sentencia de Primera y Segunda Instancia en el marco de la doctrina legal de este Cuerpo, establecida en "Cofré" (STJRNS1 - Se. 09/21) y reiterada recientemente en "Campos" (STJRNS1 - Se. 49/24), no encuentro razones de mérito para la aplicación de la sanción conminatoria cuestionada.

En el primer precedente se sostuvo que los daños punitivos constituyen una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares.

Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil, en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva.

La aplicación de la multa civil tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de gravedad, en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia-, no siendo suficiente el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales con el consumidor mencionadas por el precepto, sino una particular subjetividad, representada por serias transgresiones o grave indiferencia respecto de los derechos ajenos (cf. CNCom., Sala D, "Díaz, Silvia Beatriz c/Sancor Cooperativa de Seguros Limitada s/Ordinario", 13-10-22, Microjuris cita MJ-JU-M-140623-AR MJJ140623).

La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo,

sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia.

En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")." (STJRN Se.1 "Fabi" S.D. 63/25, 25.06.25).

Aplicando tal doctrina legal al caso, aunque el obrar de la demandada no fue desacreditado por las razones procesales ya reseñadas, no se ha acreditado en el proceso un particular desprecio hacia los derechos de la consumidora ni una negligencia tal en la resolución de su problema que pueda calificarse como grosera.

En consecuencia, considero que debe rechazarse la partida indemnizatoria en concepto de daño punitivo.

4. Imponer las costas al demandado vencido toda vez que no median razones que ameriten apartarse del principio objetivo de la derrota (art. 62 CPCC).

5. Regular los honorarios de los Dres. García, Ruggli y Botbol, apoderados de la actora, en la suma de \$ 1.204.222; los de los Dres. López Mayer y Calamara Budiño, apoderados del Banco BBVA Francés S.A., en la suma de \$ 567.704; los del perito informático Capitán en la suma de \$ 425.330 (cf. arts. 6, 8, 10 y 39 L.A. 20 % y 11% ; arts. 19 ley 5069, 5 Jus, MB: 4.300.796,79).

En atención a todo lo cual,

FALLO: I) Hacer lugar a la demanda y disponer la nulidad de las transacciones detalladas en el escrito de demanda. II) Condenar al Banco BBVA Francés a abonar a la Sra. Berzins Paula la suma de \$ 1.021.951,19, en concepto de capital con más los intereses fijados en el considerando 3, apartado a) fijándose el plazo de diez días para su cumplimiento bajo apercibimiento de ejecución. III) Imponer las costas al demandado vencido (art. 62 CPCC). IV) Regular los honorarios profesionales de los Dres. García, Ruggli y Botbol en la suma de \$ 1.204.222; los de los Dres. López Mayer y Calamara Budiño en la suma de \$ 567.704; los del perito informático Capitán en la suma de \$ 425.330. V) A los fines de la notificación de la regulación de honorarios, se vincula a Caja Forense como interviniente externo. VI) Notifíquese de conformidad a lo dispuesto por los arts. 120 y 138 CPCC.

Santiago V. Moran
Juez