

En General Roca, Provincia de Río Negro, a los 5 días del mes de marzo del año 2026, reunida en Acuerdo la judicatura integrante de la SALA II de la CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA, DE MINERÍA Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA de la Segunda Circunscripción Judicial, después de haberse impuesto individualmente de esta causa caratulada "**F.H.J.H. C/ BANCO PATAGONIA S A S/ DAÑOS Y PERJUICIOS**", (RO-01312-C-2024) () y discutir la temática del fallo por dictar, con la presencia de la Sra. Secretaria, emiten sus votos en el orden establecido en el sorteo practicado, los que se transcriben a continuación.

**LA SRA. JUEZA VERÓNICA IVANNA HERNANDEZ DIJO:**

**I.-** Conforme nota de elevación llegan los presentes para resolver el recurso de [apelación interpuesto por el demandado](#) contra la [sentencia](#) de fecha 05/11/2025.

En fecha 08/12/2025 el demandado [expresa agravios](#), los cuales son [contestados](#) por el actor en fecha 18/12/2025.

**II.- Aclaraciones previas.**

Inicialmente, conviene señalar que toda vez que los jueces no estamos obligados a seguir a las partes en todas sus argumentaciones, sino tan sólo pronunciarnos acerca de aquellas que estimemos conducentes para sustentar nuestras conclusiones (CS, doctrina de fallos 272:225; 274:113; 276:132; 280:320), evitaré la transcripción de aquellas piezas procesales que tengo a la vista para resolver la presente contienda, referenciando sólo lo necesario, por encontrarse sus constancias agregadas digitalmente al sistema PUMA.

**III.- Antecedentes.**

En lo esencial, la presente trata de una demanda acción por nulidad/inexistencia de transferencias bancarias, restitución de sumas y daños y perjuicios contra el Banco Patagonia S.A.

**III. 1.- La sentencia.**

La sentencia apelada resolvió: "... 1.- Haciendo lugar en todos sus términos a la acción por daños y perjuicios promovida por Hugo Jorge Horacio Fontanini (DNI 8.569.865) contra BANCO PATAGONIA S.A. por los fundamentos dados; condenando en consecuencia a la última nombrada para que dentro del término de 10 días de

notificada proceda a abonar la suma de \$ 9.277.205,42 con más los respectivo intereses -con más la que sea determinada en la etapa de ejecución de sentencia, cfr. daño material, punto b-, debiendo seguir las pautas dadas para su cálculo.". Impuso costas y difirió la regulación de honorarios.

### **III. 2.- Agravios.**

Los agravios de la parte demandada son cuatro, a saber: a) Supuesta falta de información de parte de Banco Patagonia. Supuesto fraude bancario. Errónea valoración de la prueba; b) Procedencia y cuantía del daño emergente; c) Procedencia y cuantía del daño moral y d) Procedencia y cuantía del daño punitivo.

Respecto al primera agravio, sostiene que la jueza a quo sostuvo que medió ausencia de información de parte de su poderdante, así como incumplimiento de normativa del BCRA relativa a fraudes bancarios; que sin embargo no medió en absoluto falta de información de parte de Banco Patagonia en el caso de autos; que al momento de realizar la pericia informática el perito accedió a toda la información con la cual su poderdante contaba sobre las operaciones desconocidas.

Que, la jueza, tomando en consideración el intercambio de correos electrónicos entre el consultor técnico y el perito podría haber dispuesto ordenar el oficio a BAPRO MEDIOS DE PAGO S.A. lo cual hubiese brindado mayor esclarecimiento a las operaciones cuestionadas y cuyo informe podría haber sido ordenado en el marco del dictado de medidas de mejor proveer.

Que no estamos frente a un fraude cibernético; siendo que las operaciones no fueron realizadas mediante ingreso en la cuenta bancaria o Home Banking del actor.

Asimismo, entiende que resulta erróneo el entendimiento de la a quo tendiente a adjudicarle a su poderdante falencias en su deber de seguridad o que debió contar con avisos tendientes a alertar la realización de esas transacciones, cuando las mismas no se realizaron mediante ingreso o intromisión en la cuenta bancaria del actor.

Refiere que resulta inverosímil que las operaciones no hayan sido realizadas por el actor, toda vez que jamás denunció el robo, hurto o extravío de su tarjeta de débito.

En lo concerniente al giro en descubierto alega que ello no ocurrió en absoluto. Que su mandante no dio autorización a terceros extraños para girar en descubierto en la cuenta bancaria del actor, si no que el adelanto otorgado se corresponde con el servicio

"Patagonia anticipo".

Finalmente esgrime que se ha tomado en consideración para sentenciar la prueba testimonial producida en autos, siendo que la totalidad de los testigos ofrecidos por el actor que han prestado declaración se enmarcan dentro de los supuestos de testigos excluidos.

En relación al segundo agravio argumenta que no corresponde ni la procedencia ni la cuantía del rubro daño emergente.

Entiende que las operaciones desconocidas por el actor no fueron producto de un fraude bancario o cibernético, siendo que no medió intromisión en la cuenta bancaria del actor. Que el perito informó que se trataron de transacciones realizadas presuntamente por la utilización de tarjeta de débito. En tal sentido esgrime que no resulta posible advertir un obrar antijurídico en cabeza de su poderdante, así como tampoco se ha generado un perjuicio material en cabeza del actor.

Respecto al tercer agravio considera que no corresponde ni la procedencia ni la cuantía del rubro daño moral.

Que en la jueza de grado realiza una genérica enunciación de circunstancias inverosímiles y presunciones sobre los cuales resulta imposible tener por fundada la suma que, antojadiza y arbitrariamente, fija en tal concepto.

Alega que la magistrada para cuantificar el daño procede a citar precedentes de casos similares. Sin embargo se aparta de los montos concedidos exponiendo que el caso revestiría mayor gravedad.

Subsidiariamente solicita se reduzca el monto.

En relación al cuarto agravio considera que no corresponde ni la procedencia ni la cuantía del rubro daño punitivo.

Afirma que no existió obrar antijurídico de parte de Banco Patagonia S.A. en el caso de autos, toda vez que cumplió en todo momento tanto con el deber de información como de trato digno ante el actor, observando en todo momento sus deberes y obligaciones ante él.

Que no se encuentran dados los supuestos establecidos por la Doctrina Legal Obligatoria del STJ, razón por la cual no resulta procedente el daño punitivo.

Subsidiariamente solicita se reduzca el monto.

**III. 3.-** Por su parte la parte actora contesta el traslado, refutando todos los puntos de agravios.

**IV.- Análisis y solución del caso.**

Luego de la lectura de las presentaciones mencionadas, así como de la sentencia apelada y de los elementos de prueba acompañados al expediente, me encuentro en condiciones de proponer al acuerdo rechazar el recurso interpuesto por la parte demandada. Doy razones.

Cabe destacar, en primer lugar, que la relación entre las partes se encuentra regulada en el marco de una relación de consumo regida por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, como así también por las disposiciones pertinentes del Código Civil y Comercial de la Nación, circunstancia que impone un estándar reforzado de seguridad e información a cargo del proveedor del servicio financiero.

Las entidades bancarias, en razón de su actividad asumen un deber de seguridad agravado respecto de los fondos depositados por sus clientes; y es que cada vez más la obligación de seguridad aparece como un deber de protección hacia las personas y bienes de los contratantes.

La jueza para resolver de tal modo valoró la prueba producida, y de ellas surge que se registraron diversas operaciones en la cuenta del actor, las cuales fueron desconocidas ese mismo día; que los movimientos provocaron la extracción de fondos y un giro al descubierto y que Banco Patagonia no logró acreditar de modo suficiente el origen, modalidad ni legitimidad de las transacciones.

Al respecto, la a quo ha manifestado que “...La sugerencia de ‘oficiar’ para contar así con mayor información acredita a las claras, en forma patente, el incumplimiento de la normativa del BCRA -ya citada-, del art. 6 de la Ley 24.240 -comercialización sin observar los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos- y el rechazo del reclamo del actor sin un sustento sólido”. Y es que además, no puede utilizarse esa eventual falta de producción de prueba para cuestionar la valoración efectuada por la magistrada.

Asimismo, el argumento defensivo según el cual las operaciones habrían sido realizadas mediante Pagos con Transferencias o utilización de tarjeta de débito no

resulta suficiente para desplazar la responsabilidad del proveedor. Ello, debido a que el demandado no aportó información técnica que permitiera concluir y reconstruir la operatoria; sosteniendo una hipótesis sobre la eventual utilización por parte del actor de una tarjeta de débito o QR; sin lograr acreditar fehacientemente tal circunstancia.

Siendo que el Banco Patagonia es quien detenta el control de los sistemas informáticos pesa sobre él la carga de aportar la prueba técnica pertinente para la resolución de la controversia; sin embargo no lo hizo.

Y además, cabe destacar que la circunstancia por la cual el perito no pudo determinar exactamente el origen de las transacciones no puede, bajo ningún punto de vista, beneficiar a la entidad bancaria; por el contrario, evidencia precisamente la insuficiencia de los mecanismos de control por parte del demandado.

Finalmente, en cuanto a la crítica relativa a la prueba testimonial, cabe destacar que si bien comparto que el art. 376 del CPCyC establece qué testigos deben ser excluidos; y que hasta que no sea declarada su inconstitucionalidad debe ser aplicada; sin perjuicio de ello la jueza ha valorado con arreglo a las reglas de la sana crítica, y su conclusión de responsabilidad no se funda precisamente en esa prueba.

Concretamente, con las constancias de autos, tuvo la magistrada por acreditados los movimientos de cuentas denunciados por el actor, como asimismo la falta de información oportuna dada al actor. Ninguna información se le dió al respecto con anterioridad, incluso habiendo transitado la etapa de mediación. Ni siquiera al contestar la demanda informó lo que luego aportó el consultor técnico de parte respecto de las transferencias a Bapro, sin determinar en forma precisa como se efectuaron.-

Mas allá de lo escasa, considero también inoportuna la información aportada por la demandada, dado que podría haber realizado las averiguaciones pertinentes con anterioridad. Ella debió haber ofrecido la informativa propuesta por el perito en forma oportuna. Sin embargo nada aportó para esclarecer o dar un respuesta al actor, que vale destacar como lo hizo la Magistrada resulta ser un consumidor hipervulnerable.

Los proveedores tienen el deber de reforzar la colaboración ante un consumidor hipervulnerable. Ante un inconveniente de la gravedad como la denunciada por el actor, debieron adoptar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida resolución, prestando para ello toda la colaboración posible. Sin embargo nada se le dijo

al respecto de lo sucedido en forma oportuna, tomando recién conocimiento de la poca información aportada al momento de la realización de la pericia. También es de destacar que la poca y precisa información aportada al perito también resultó extemporánea, sin poder ser corroborada.

Se excusa la entidad bancaria indicando que no resulta responsable y que no está bajo su control lo sucedido y que no se trata de un fraude. Lo cierto es que la cuenta bancaria es un producto ofrecido por la demandada, que los fondos fueron debitados de la cuenta y no hay información, precisa y cierta de qué fue lo que sucedió. No existen constancias en autos de que la entidad proveedora haya actuado con la debida diligencia que pesaba a su cargo en el vínculo especial que mantenía con el actor.

No advierto, ningún error en el razonamiento seguido por la Magistrada al arribar a la conclusión arribada, compartiendo con la misma la atribución atribuida a la demandada.

En consecuencia, el agravio no puede prosperar.

En relación al cuestionamiento relativo a la procedencia del daño material tampoco puede tener recepción.

Del cotejo de las actuaciones surge que efectivamente el actor sufrió la sustracción de fondos de su cuenta bancaria, generándole incluso una deuda por el "giro al descubierto"; circunstancia que por tal produjo un perjuicio directo al patrimonio del Sr. Fontanini.

En tal sentido, la restitución ordenada por la jueza de grado constituye la recomposición del patrimonio afectado por el incumplimiento del deber de seguridad por parte de la entidad financiera; por ello no puede considerarse indebida.

Y es que, además, el argumento del demandado basado en la supuesta utilización de la tarjeta de débito por parte del Sr. Fontanini es una circunstancia que no ha podido ser probada y que se apoya en meras conjeturas.

Por lo que el agravio no puede prosperar.

En tercer lugar, el recurrente cuestiona la procedencia y cuantificación del daño moral.

Analizada la conducta del demandado, considero que no queda más que

confirmar la procedencia del rubro conforme los lineamientos dados por nuestro STJ.

Resulta evidente el malestar originado al actor en relación a la indebida disposición de fondos bancarios.

No cabe duda que tal situación ha generado afectaciones espirituales que exceden el mero perjuicio económico, y si bien el actor cuenta con otros ingresos; no podemos perder de vista la particularidad del caso en cuanto es un adulto mayor que vió vulnerada la percepción de su jubilación.

El incumplimiento de los deberes del proveedor trajeron como consecuencia: la sustracción del dinero de su cuenta, la generación de un giro en descubierto y la incertidumbre derivada de la falta de respuesta eficaz por parte de la entidad financiera.

En relación al daño extrapatrimonial en el ámbito contractual, nuestro STJ ha dicho que: "Cabe señalar que a partir de la sanción del Código Civil y Comercial no existen diferencias en relación con la procedencia de la reparación del daño moral (consecuencias no patrimoniales o daño extrapatrimonial) en los ámbitos extracontractual y contractual. El nuevo Código en su art. 1716 establece un solo régimen de responsabilidad civil, con una regulación común, independientemente de que la fuente del deber de resarcir provenga de la violación del deber genérico de no dañar o del cumplimiento de una obligación preexistente, equiparando así la regulación de los efectos entre las otrora llamadas obligaciones extracontractuales, o cuasi delictuales, con el incumplimiento de una obligación en general y en especial las nacidas de los contratos." y "...En tal orden de ideas no se advierte que la sentencia de Cámara haya incurrido en las violaciones normativas invocadas y mucho menos, en falta de fundamentación. Es que, acreditada la falta de cumplimiento adecuado del deber de información y de trato digno -extremos cuya determinación nos conduce a cuestiones de hecho y prueba, irrevisables en casación-, no resulta luego irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales (daño moral) por configurar una derivación del incumplimiento contractual." Autos: ["DAGA, PABLO C / CUOTAS DEL SUR S.A. S/ SUMARISIMO"](#). Expte.: B-2RO-311-C2018. Se. 45/2021. Es decir que en el régimen actual es indistinta la fuente del daño (contractual o extracontractual) para analizar la procedencia del rubro.

Por todo lo expuesto en este punto, analizada la conducta de los demandados, considero que no queda más que confirmar la procedencia del rubro daño moral,

conforme los lineamientos dados por nuestro STJ.

Habiéndome expedido sobre la procedencia del rubro, cabe que me expida sobre la cuantía, que también ha sido cuestionada por el recurrente.

Tal como lo adelanté el rubro procede, ahora bien, no considero ni arbitraria, ni irracional la suma determinada. Por el contrario, puedo advertir que la magistrada ha realizado un amplio análisis de los antecedentes jurisprudenciales, dado que realiza comparaciones considerando sentencias dictadas en similar sentido, como también considera la prueba testimonial.

No puede desconocerse la difícil tarea que resulta la determinación del rubro daño moral en lo que refiere a su cuantificación. Sabido es que desde el precedente "Painemilla c/ Trevisan" (Jurisprudencia Condensada, tº IX, pág.9-31), se ha señalado que "no es dable cuantificar el dolor ya que la discreción puede llegar a convertirse en arbitrio concluyéndose en cuanto a la tabulación concreta de este rubro, que su estimación es discrecional para el Juzgador y poca objetividad pueden tener las razones que se invoquen para fundamentar una cifra u otra. Es más, el prurito de no pecar de arbitrario que la efectiva invocación de fundamentos objetivos, lo que lleva a abundar en razones que preceden a la estimación de la cifra final. La única razón objetiva que debe tener en cuenta el Juzgador para emitir en cada caso un pronunciamiento justo, es además del dictado de su conciencia, la necesidad de velar por un trato igualitario para situaciones parecidas... Por cierto que nunca habrá de agotarse en la realidad, pero la orientación emprendida en esta tarea, el catálogo de las posibilidades que nos pondrá de manifiesto la realidad" ("El daño moral en las acciones derivadas de cuasidelitos", Felix E. Sosa y Mercedes Laplacette, pág 6).

Sentado lo anterior, no advierto arbitrariedad ni desatino en el modo empleado en la sentencia para cuantificar el rubro. Es más, considero que a partir del análisis del método comparativo, invocando otros casos que -de algún modo- guardan cierta relación con el que tenemos bajo análisis resulta ser un método válido para la búsqueda de una indemnización prudencial.

Como lo adelantara, mas allá de la disconformidad del recurrente con lo resuelto, atacando de desmesurada la indemnización, no se advierte una crítica razonada que amerite modificar la cuantía estimada.

Por lo que el agravio no puede prosperar.

Finalmente, el recurrente cuestiona la procedencia y cuantía del daño punitivo previsto en el art. 52 bis de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Luego del análisis de las constancias de autos, debo decir que comparto los fundamentos vertidos por la jueza de grado para fijar y fundar la procedencia del rubro.

En RUCCI CECILY NINEL C/ IRUÑA S.A. Y VOLKSWAGEN ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS este Cuerpo ha dicho que: "... en este punto, sirve de guía lo ya expresado por doctrina de nuestro STJ en autos 'Cofre c/ Federación Patronal', (Expte. N° B-4CI-204- C2015), del que resulta que el daño punitivo '...', se trata de 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, 'Hernández Montilla, Jesús Alejandro c. Garbarino S.A.I.C.E.I. y otro s/Sumarísimo' del 03.03.2020)...' (...) Tales parámetros se han visto replicados en 'CAMPOS, FACUNDO' del 30/05/24 donde se hizo hincapié en que la herramienta procedía en casos de grave indiferencia hacia los derechos del consumidor, que solo procede ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares y en los que el sujeto hubiera actuado, precisamente, con dolo -

directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia. Finalmente, en 'FABI, MARIA BELEN', del 25/06/2024, se reiteró el carácter excepcional de la figura. Allí se dijo que no basta un simple daño, sino que debe tratarse de un perjuicio que por su gravedad y trascendencia social exija una sanción ejemplar a fin de evitar una reiteración de la conducta dañosa".

Dicho esto, advierto que la conducta asumida por el demandado encuadra en una conducta disvaliosa, incurriendo en una grave indiferencia hacia el consumidor.

Y que además, no podemos perder de vista que por su condición de adulto mayor se encuentra en un estado de mayor vulnerabilidad; mereciendo en tal caso, un plus protectorio.

Entiendo que lo acaecido reviste una gravedad que justifica la aplicación de la multa en concepto de daño punitivo.

Desde mi punto de vista, y de acuerdo a la doctrina legal de la excepcionalidad que se mantiene, e incluso profundiza con los precedentes del STJ citados, las características del caso son de entidad tal como para justificar la aplicación de la sanción punitiva.

En el caso en concreto y en función de la prueba de autos se advierte una conducta reticente, reiterada y de desprecio hacia el reclamo del actor.

Surge de lo actuado que no se le ha brindado un correcto tratamiento al reclamo realizado por el Sr. Fontanini, debiendo incluso transitar todo este proceso judicial.

Resalto además, que del [informe acompañado](#) por Defensa del Consumidor surge la cantidad de reclamos iniciados hacia el demandado; imputándose y advirtiéndose una práctica sistemática y reiterada por parte de Banco Patagonia.

En relación a la cuantía del monto fijado, cabe destacar que se encuentra dentro del marco legal previsto y no resulta desproporcionado en relación a la gravedad del incumplimiento verificado; por lo cual no aparece como irrazonable, debiendo ser confirmado.

Bajo esta perspectiva, puede concluirse que el agravio esbozado por el demandado no tiene el sustento necesario para modificar el resolutorio.

**V.-** Respecto a las costas de segunda instancia corresponde sean impuestas al

recurrente perdidoso.

**VI.-** Por todo lo expuesto propongo al acuerdo: **I)** Rechazar el recurso interpuesto por Banco Patagonia S.A., y confirmar en su totalidad la sentencia de fecha 05/11/2025. **II)** Imponer las costas al recurrente perdidoso (art. 62 CPCyC). **III)** Regular los honorarios de los letrados del demandado Abogs. Gastón Apcarian y Facundo Apcarian, en conjunto, en el 25 % y los de las letradas del actor Abogs. Silvia María Ceci y Alejandra Marina Luna, en conjunto, en el 30%; todo ello de lo que surja del diferimiento de los honorarios de primera instancia.

ASI VOTO.

**EL SR. JUEZ VICTOR DARIO SOTO DIJO:**

Por compartir lo sustancial de sus fundamentos, adhiero al voto que antecede.

ASI VOTO.

**LA SRA. JUEZA ANDREA TORMENA DIJO:**

Ante la coincidencia precedente, me abstengo de opinar (artículo 242 1er. párrafo del CPCC).

Por ello, la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa,

**RESUELVE:**

**I)** Rechazar el recurso interpuesto por Banco Patagonia S.A., y confirmar en su totalidad la sentencia de fecha 05/11/2025. **II)** Imponer las costas al recurrente perdidoso (art. 62 CPCyC).

**III)** Regular los honorarios de los letrados del demandado Abogs. Gastón Apcarian y Facundo Apcarian, en conjunto, en el 25 % y los de las letradas del actor Abogs. Silvia María Ceci y Alejandra Marina Luna, en

conjunto, en el 30%; todo ello de lo que surja del diferimiento de los honorarios de primera instancia.

**IV)** Regístrese, notifíquese de conformidad con lo dispuesto en el CPCC y oportunamente vuelvan.