

Cipolletti, 27 de julio de 2026.-

VISTOS: Los autos caratulados: "CHEVROSUR S.R.L C/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. S/ ORDINARIO" (Expte. N° CI-00907-C-2025) puestos a despacho a los fines del dictado de la presente sentencia de los que,

RESULTA:

1.- El 21/07/2025 el Dr. Walter Maxwell, en su condición de apoderado de la firma CHEVROSUR S.R.L., con su propio patrocinio y el de las Dras. María Carolina Marsó y Marianela Schaechtel, promovió formal demanda de incumplimiento contractual contra BBVA ARGENTINA S.A. por inacción ante desconocimiento de consumos verificado en la cuenta corriente de titularidad de la actora; persiguiendo, en consecuencia, se declare la nulidad del crédito otorgado y la nulidad e inexistencia de las transferencias efectuadas y la devolución de los montos transferidos en dólares y pesos.

En cuanto a los hechos que dan origen al proceso relató que la firma accionante es cliente de la demandada, poseyendo en dicha entidad una cuenta corriente con la que opera con regularidad. En tales circunstancias, el día 24/06/2025 -aproximadamente a las 8 hs- el socio gerente de la actora (Juan Marcelo Lama) se encontraba en la sede comercial verificando en la cuenta corriente de CHEVROSUR SRL los ingresos y egresos y realizando pagos a terceros desde el Home Banking del Banco BBVA.

Mencionó que, habitualmente para cada operación que realizaba el sistema del home banking de la entidad le solicitaba un token físico (tipo llavero) que le fue proporcionado por el propio Banco. En ese contexto, especificó que la última operación por él autorizada (pago a tercero) la ejecutó a las 09:57 hs y que, luego, la pantalla de la computadora se puso azul con un cartel que decía "WINDOWS ACTUALIZANDO NO APAGAR EL EQUIPO". En virtud de desconocer lo que ocurría procedió a desenchufar la máquina y, luego de unos minutos, volvió a encenderla e intentó, sin éxito, reingresar al home banking. Acto seguido, efectuó el intento desde la aplicación Netcash de su celular sin advertir, en ese momento, que de la cuenta corriente se habían realizado varias transferencias desconocidas. Luego, al poder ingresar desde otra de las computadoras, pudo verificar que el saldo de la cuenta corriente se encontraba en menos \$15.957.461,26.

En ese momento, tomó su vehículo y desesperadamente concurrió a la entidad bancaria para alertar de la situación mientras intentaba comunicarse telefónicamente con algún operador. Al arribar al Banco (a las 10.10 hs) fue atendido por la gerente (Carolina Roa) quién llamó al oficial de cuentas Emanuel Ziloni y éste informó al 0800 de la entidad bancaria lo ocurrido. Concluida la comunicación telefónica, la responsable de la sucursal bancaria le informó que debía efectuar la denuncia penal (lo que así efectuó al retirarse de la entidad) para que el banco pudiera iniciar las gestiones de investigación.

Luego, el 25/06/2025 remitió una misiva al Banco BBVA relatando todo lo ocurrido e intimándolo a que proceda a reintegrar los montos transferidos y a anular el préstamo; dicha carta fue recepcionada el 26/06/2025 sin embargo en ningún momento obtuvo respuesta.

Pese a los diversos requerimientos del accionante, la demandada nunca brindó respuesta positiva alguna, sino que por el contrario, remitió a la casilla de la sociedad afectada un correo electrónico del siguiente tenor: *“Hola, CHEVROSUR SRL: Te informamos que tu solicitud registrada el día 3/7/2025 se resolvió desfavorablemente.-”*.

Precisó que las operaciones irregulares detectadas en la cuenta corriente ocurrieron en un lapso de tres minutos donde desaparecieron \$79.730.079, vendieron USD 19.626,16 y los transformaron en \$22.570.084 que, también transfirieron, así como también sacaron un crédito de \$44.057.000 que, a su vez, también fueron transferidos. Incluso -relató- agregaron un usuario entre los administradores de la cuenta corriente con el poder de realizar pagos, transferencias e incluyeron una nómina de empleados ajenos a la firma. Así, hicieron cuatro transferencias de \$19.999.999, un préstamo por \$44.057.000, una transferencia por \$20.000.000, la venta de USD 19.500, y dos transferencias más, una por 12.000.000 y otra por \$13.900.000.-

En este sentido, puntualizó que ninguna de las operaciones mencionadas fue alertada por la entidad bancaria ni antes, ni durante ni -mucho menos- después, al correo electrónico que a esos fines había constituido (glenda.chevrosur@gmail.com).

Encuadró el vínculo contractual en una relación de consumo y, por tanto, peticionó que se aplique tal régimen normativo con sus implicancias. A la par, atribuyó a la accionada un incumplimiento en su deber de seguridad como causa generadora del

daño que reclama.

Reclamó: a) Daño material: la restitución de \$79.730.079 y de USD 19.626,16, ambas sumas existentes al momento del evento dañoso; b) Daño punitivo: \$39.000.000 (equivalente a 30 canastas básicas).

Ofreció pruebas, fundó en derecho y solicitó el oportuno acogimiento de la demanda.

2.- Por providencia del 22/07/2025 se tuvieron por iniciadas las presentes actuaciones y, sin perjuicio del trámite previsto para los procesos encuadrados en el marco de la ley 24.240 (cuya aplicación pretendió la actora), se encarriló el presente como trámite ORDINARIO en razón de la complejidad probatoria. Asimismo, se dispuso correr traslado de la demanda y se dispuso como medida cautelar la prohibición de innovar respecto a la cuenta corriente de la actora.

3.- El 16/08/2025 se presentó el Dr. Ramiro García Marro, en su carácter de apoderado de BANCO BBVA S.A., quien procedió a contestar la demanda instaurada contra su apoderada.

En primer lugar, negó en general y en particular los hechos afirmados en la demanda así como, también, desconoció la documental acompañada con la misma.

Luego, se opuso al encuadramiento del presente caso como de consumo y peticionó que esta cuestión sea tratada como defensa de fondo. En ese sentido, adujo que la actora no resulta ser un consumidor, ni su reclamo encuentra su origen en relación de consumo alguna, ello por no revestir la sociedad comercial accionante calidad de consumidor. Por tal circunstancia se encuentra impedida de acceder al sistema de normas de tutela consumeril propio de quien se considera parte débil en una relación jurídica consumeril.

Seguidamente, procedió a brindar su versión de los hechos, en ese sentido, reconoció que la actora es cliente de la entidad bancaria y que tiene contratados los productos que en su demanda mencionó; en virtud de tales productos contratados, afirmó que la demandada pone a disposición de los usuarios el acceso al home banking de empresas Net Cash.

En consonancia, también reconoció la contratación del préstamo alegado por la parte actora en la fecha y por la vía mencionada (on line) e hizo una cita textual de las

cláusulas que rigen tales contrataciones. Así, tales cláusulas expresan: “...**MEDIOS-IDENTIFICACIÓN:** El cliente podrá operar con la Banca Electrónica / Telefónica y para ello se le solicitará su identificación y claves personales...”. // “...**BANCA ELECTRÓNICA / TELEFÓNICA:** Descripción del servicio. El Banco dispone de una plataforma transaccional, en la que, previa identificación, el Cliente puede realizar consultas generales de producto (...) y realizar transacciones con movimientos de fondos (...). Acceso a dicha plataforma: El Cliente podrá operar a través de los dispositivos disponibles en el mercado, ya sea en terminales habilitadas a tal efecto dentro del Banco, en forma telefónica o a través del sitio www.bbva.com.ar u otro acceso que se habilite con posterioridad. El Cliente debe identificarse ingresando su código de empresa, código de usuario y clave de acceso, éstos dos últimos secretos, confidenciales e intransferibles de su exclusivo conocimiento que será suficiente elemento para dar curso a las transacciones que solicita. Está prohibido divulgar esta clave a terceros, quedando bajo responsabilidad del Cliente las consecuencias de esta divulgación. El Cliente se identificará con los datos mencionados a través del sistema automático, o los que se le requieran. El Cliente declara conocer que la clave (password) utilizada resulta inaccesible para conocimiento del Banco y/o terceros (...). Responsabilidades: Los medios que el Banco ponga a disposición del Cliente deben ser utilizados de acuerdo a las instrucciones brindadas por el Banco. El Cliente será responsable por cualquier circunstancia que pueda surgir por el incumplimiento de la presente obligación (...). El Banco no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que el Cliente tuviera con el equipo y/o hardware y/o proveedor utilizado para conectarse a este servicio. Prueba de las transacciones: El Cliente acepta que las órdenes y mensajes que envíe por los medios especialmente habilitados serán tenidos como prueba de haber realizado las transacciones...”.

En virtud de las cláusulas citadas, afirmó que las transferencias efectuadas y el préstamo tomado por el actor -conforme lo relatado en la demanda- constituyen operaciones efectivamente llevadas a cabo por la actora bajo su consentimiento, al realizarse con credenciales de identificación que sólo él mismo podría saber y/o tener. Ello -dijo- en la medida que los fondos correspondientes no salieron de su patrimonio sin su consentimiento, como consecuencia de una supuesta vulneración del sistema informático de seguridad de la cuenta bancaria de su titularidad relativa a una supuesta falla de seguridad. Pues no pudo haber tenido lugar si el operador que ordenó al banco

disparar la correspondiente transferencia no hubiese contado con claves exclusivamente personales e intransferibles.

Asimismo adujo que, habiendo tomado conocimiento de lo ocurrido, la firma demandada ordenó a su departamento de fraudes chequear si, desde el punto de vista informático, las operaciones se realizaron con éxito y si el sistema de banca elegido por el actor para operar funcionó a la perfección y la respuesta fue positiva.

Desde el punto de vista jurídico afirmó que el obrar de su mandante se ajustó a las previsiones de solicitud y de normativa aplicable y que, cada vez que la actora lo requirió, el Banco brindó información cierta, clara y detallada del caso. A su vez, negó la existencia de deficiencia alguna en las medidas de seguridad que posee el banco.

Luego, manifestó que los clientes de bancos deberían hacer uso de las plataformas relativas a productos y servicios contratados de modo seguro, obrando prudentemente, a fin de evitar que los datos personales de los usuarios sean objeto de manipulación que pueda llegar a tener por consecuencias negativas para los propios consumidores. En ese sentido dijo que el banco no puede ser responsabilizado por la negligencia de la actora ante un incumplimiento propio de resguardar sus datos. En efecto, consideró que el perfil financiero de la actora no tornaba irrazonable así como tampoco inhabitual la solicitud del préstamo ni la concreción de las transferencias y que, por ello, el banco jamás podría haber detectado un carácter sospechoso en la concreción de ambas operaciones.

Finalmente, dijo que la extensión y contenido del deber de seguridad del banco tiene íntima vinculación con los acontecimientos que según el vínculo entre las partes resultan previsibles. En ese sentido, la prestación a la que el banco se encontraba obligado en el supuesto de marras era la de proveer un sistema de claves y de confirmación/autenticación de las operaciones. De ello, sostuvo que no caben dudas de que si la actora obra siguiendo las recomendaciones del banco se evita cualquier intrusión en las cuentas de su titularidad. Por ello, concluyó que no existe un accionar antijurídico atribuible a la demandada por lo que solicitó el rechazo de la acción.

Rechazó la procedencia de los rubros reclamados. Acompañó y ofreció pruebas, fundó en derecho, hizo reserva de caso federal y solicitó el rechazo de la demanda.

4.- Por presentación del 26/08/2025 se presentó la parte actora y contestó el

traslado conferido, desconociendo la documental aportada por la accionada y rechazando la oposición al encuadramiento normativo bajo la órbita de la ley de defensa del consumidor. En relación con este último punto dijo que la ley 24.240 no excluye su aplicación a las personas jurídicas ni requiere de una interpretación extensiva sino que encuentra fundamento en la propia normativa vigente y en vasta jurisprudencia existente. Citó normativa y jurisprudencia al respecto y peticionó que, oportunamente, se rechace el planteo de la accionada al respecto, encuadrándose las presentes en el régimen tuitivo de la ley 24.240.

5.- Por providencia del 01/09/2025 se dispuso la apertura de la causa a prueba, fijándose audiencia preliminar para el 16/10/2025 en la cual, en virtud de la ausencia de acuerdo conciliatorio, se proveyeron las pruebas ofrecidas.

En fecha 19/02/2026 se certificó el avance probatorio y el 11/03/2026 se celebró la audiencia de prueba en la cual declararon tres testigos. Luego, el 12/03/2026 se clausuró el período probatorio pasando los autos a alegar, facultad procesal que sólo la parte actora ejerció por presentación del 07/04/2026.

Finalmente, el 10/04/2026 se dictó el llamamiento de autos a sentencia (firme y consentido);

CONSIDERANDO:

6.- De las postulaciones de las partes surge que la actora pretende que se declare la nulidad de las operaciones bancarias que atribuye a la intervención de terceros ajenos a la sociedad —la contratación de un préstamo, la venta de moneda extranjera y las posteriores transferencias— y que, como consecuencia de ello, se restituyan los fondos debitados de sus cuentas.

Corresponderá entonces determinar, conforme la calificación jurídica aplicable, el alcance con el que esas operaciones deben ser privadas de efectos respecto de la accionante.

No se encuentra controvertida la relación contractual existente entre CHEVROSUR S.R.L. y BANCO BBVA ARGENTINA S.A., ni los productos bancarios contratados, el acceso de la actora a la plataforma empresarial Net Cash o la realización, el 24/06/2025, de las operaciones que motivaron el reclamo. Tampoco se discute que en esa fecha se contrató por vía digital un préstamo, se vendió moneda

extranjera y se cursaron diversas transferencias a cuentas de terceros.

La controversia radica en determinar si esas operaciones fueron consentidas por la actora y, en caso negativo, si su ejecución fue posible por un incumplimiento de las obligaciones de seguridad, autenticación, monitoreo y alerta a cargo de la entidad bancaria.

Mientras CHEVROSUR S.R.L. sostiene que terceros ajenos a la sociedad accedieron a la plataforma y operaron sin autorización, como consecuencia de deficiencias en los mecanismos de seguridad del servicio, el Banco afirma que las transacciones fueron realizadas mediante credenciales válidas y que cualquier acceso de terceros sólo pudo obedecer al incumplimiento de la actora de su deber de resguardar las claves y restantes datos de autenticación.

7.- El conflicto debe resolverse, en primer término, conforme las disposiciones del Código Civil y Comercial, pues reconoce su origen en la relación contractual que vincula a CHEVROSUR S.R.L. con BANCO BBVA ARGENTINA S.A. para la prestación de servicios bancarios, entre ellos la cuenta corriente y el acceso a la plataforma digital Net Cash.

Resultan aplicables las normas generales sobre contratos (arts. 957 y sigtes), las disposiciones relativas a los contratos bancarios (arts. 1378 a 1389) y, en particular, las que regulan la cuenta corriente bancaria (arts. 1393 y sigtes.). También corresponde atender al régimen general de responsabilidad civil, especialmente a las reglas sobre deber de prevención, antijuridicidad, factores de atribución, relación causal y eximentes (arts. 1710, 1716, 1721, 1722, 1726, 1729, 1730 y cctes. del CCyC).

La actora invocó, además, la aplicación del régimen de defensa del consumidor, encuadre resistido por la demandada.

Así las cosas, la cuestión debe resolverse en esta instancia, pues de ella dependen tanto el alcance del deber de seguridad como las reglas de responsabilidad y colaboración probatoria aplicables al caso.

El art. 1 de la Ley 24.240 incluye expresamente entre los posibles consumidores a las personas jurídicas. Sin embargo, esa sola condición no basta para quedar comprendido en el régimen tuitivo: es necesario que el bien o servicio sea adquirido o utilizado como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y

no para su re inserción en el mercado.

En esa línea, el Superior Tribunal de Justicia ha señalado que la sola condición de persona jurídica no excluye la calidad de consumidora y que debe atenderse al destino asignado al bien o servicio, particularmente a si éste es reinsertado en el mercado o utilizado por la empresa como destinataria final. Así también destacó la relevancia de la desigualdad técnica e informativa existente entre las partes cuando el servicio contratado no pertenece al ámbito de competencia profesional de quien lo recibe (“Sistema de Cobranzas del Neuquén S.A. c/ Cerramientos Móviles S.A.”, Se. del 01/07/2025).

En el caso de autos, CHEVROSUR S.R.L. se dedica a la comercialización de repuestos y utiliza la cuenta corriente y la plataforma Net Cash para administrar sus fondos, efectuar pagos a proveedores y empleados y atender las obligaciones propias de su organización. El servicio bancario no es objeto de reventa, transformación ni incorporación al producto que comercializa, sino que se agota en su utilización por la propia sociedad como destinataria inmediata.

Tampoco puede soslayarse la concreta asimetría existente entre las partes. El conocimiento y control de la arquitectura de seguridad de la plataforma, los mecanismos de autenticación, el registro de accesos, el monitoreo transaccional y los sistemas de prevención de fraude permanecen bajo la órbita profesional de la entidad bancaria y son ajenos al ámbito de especialidad de la actora.

Por ello, la circunstancia de que el servicio financiero sea utilizado en el desarrollo de la actividad empresarial no determina, por sí sola, su exclusión del régimen consumeril, en tanto no se acreditó que haya sido incorporado o reinsertado en la cadena de comercialización de CHEVROSUR S.R.L.

En consecuencia, el vínculo queda comprendido en los arts. 1092, 1093, 1094 y 1384 del Código Civil y Comercial y en las disposiciones de la Ley 24.240.

Así, la conducta del Banco deberá ser examinada a la luz del deber de seguridad previsto por el art. 42 de la Constitución Nacional y los arts. 5 y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor, integrado con las reglamentaciones dictadas por el Banco Central de la República Argentina para la prestación de servicios financieros por canales digitales.

El deber de seguridad que pesa sobre la entidad bancaria se encuentra sometido a un factor objetivo de atribución. En consecuencia, acreditado el daño derivado de la prestación del servicio, corresponde al proveedor demostrar una causa ajena con aptitud suficiente para interrumpir total o parcialmente la relación causal. La conducta del usuario o la intervención de terceros sólo podrán operar como eximente si revisten carácter causal exclusivo y resultan ajenas al riesgo propio de la actividad.

En este sentido, la Cámara de Apelaciones local ha señalado que el análisis de responsabilidad en materia de banca digital no puede limitarse a verificar si se utilizaron credenciales válidas o si existió una intrusión técnica en los sistemas centrales del banco. También debe establecerse si el proveedor implementó mecanismos razonables de prevención, monitoreo, alerta y verificación adicional frente a una operatoria atípica (“Herrera c/ Banco Patagonia S.A.” Sent. 30/03/2026).

La aplicación del régimen consumeril no releva a la actora de acreditar los hechos constitutivos de su pretensión, en efecto le corresponde demostrar la existencia de las operaciones, su desconocimiento, el perjuicio sufrido y los indicios que permitan atribuir el resultado a una prestación defectuosa del servicio.

No obstante, el art. 53 de la Ley 24.240 impone al proveedor un deber reforzado de colaboración, especialmente respecto de aquellos elementos técnicos que se encuentran bajo su exclusivo control. En este caso, el Banco se hallaba en mejores condiciones de aportar los registros completos de acceso, los dispositivos y direcciones IP utilizados, los mecanismos de autenticación aplicados, las alertas generadas, el monitoreo del perfil transaccional y el procedimiento mediante el cual se dio de alta y validó al nuevo usuario.

La valoración de la prueba deberá efectuarse, entonces, atendiendo tanto a los elementos aportados por la actora como al grado de colaboración desplegado por la entidad demandada respecto de la información técnica que se encontraba en su poder.

8.- Delimitado el marco normativo aplicable, corresponde examinar la prueba producida para establecer cómo se desarrolló la operatoria cuestionada, si fue consentida por la actora y si los mecanismos de seguridad y control implementados por la entidad demandada resultaron adecuados.

La actora acompañó copia de la denuncia penal formulada por Juan Marcelo

Lama el mismo 24/06/2025, a las 12:53 horas. Si bien se trata de una manifestación unilateral, su proximidad temporal con los hechos le confiere relevancia como primera exteriorización del desconocimiento de las operaciones, especialmente al encontrarse posteriormente corroborada por la prueba documental, pericial y testimonial producida.

En esa oportunidad, el denunciante manifestó que había operado normalmente la cuenta de CHEVROSUR S.R.L. hasta las 09:57 horas; que, inmediatamente después, la pantalla de la computadora exhibió un aviso de actualización de Windows; y que, al intentar reingresar a la plataforma, advirtió la realización de diversas transferencias, la contratación de un préstamo, la venta de moneda extranjera y la aparición de un administrador desconocido. También dejó constancia de que las operaciones ordinarias requerían usuario, clave y token físico, y que habitualmente recibía avisos por correo electrónico, lo que no ocurrió respecto de los movimientos cuestionados.

La autenticidad de esa denuncia —desconocida por la demandada— fue corroborada mediante la respuesta informativa del Ministerio Público Fiscal del 06/11/2025, que acompañó copia del legajo penal y confirmó que la presentación fue realizada en la fecha y con el contenido referidos. Aclaro que su eficacia probatoria no deriva de que el relato unilateral demuestre por sí mismo la ajenidad de las operaciones, sino de su concordancia temporal y material con los restantes elementos incorporados al proceso.

También se agregaron dos constancias emitidas por el propio Banco el día del hecho. La primera identifica a los administradores habilitados para operar la cuenta y registra, junto con Juan Marcelo Lama y Carlos Sosa, a un tercer usuario denominado “JORGE”, desconocido por la sociedad. La segunda detalla los movimientos efectuados durante esa jornada: cinco transferencias por \$19.999.999, la acreditación de un préstamo por \$44.057.000, la venta de moneda extranjera por \$22.570.084 y otras transferencias por \$20.000.000, \$12.000.000 y \$13.900.000.

Aunque la demandada desconoció inicialmente esos instrumentos, su contenido fue corroborado por los registros examinados en las pericias contable e informática, por lo que corresponde reconocerles eficacia probatoria en conjunto con esos dictámenes.

En efecto, la perito contable María Dolores Bellone presentó su informe el 02/12/2025. Allí señaló que, al cierre del 23/06/2025, la cuenta registraba un saldo contable de \$72.894.735,50. También determinó que la cuenta en moneda extranjera

registraba un saldo de USD 20.000, que fue vendido durante la operatoria cuestionada y cuyo producido en pesos quedó comprendido en las transferencias posteriores; que durante la jornada se acreditó un préstamo por \$44.057.000 y ocho transferencias a cuentas de terceros por un total de \$145.899.995.

También constató que las transferencias, cuyos importes oscilaron entre \$12.000.000 y \$20.000.000, se concentraron temporalmente y no se correspondían con el comportamiento histórico de la cuenta, caracterizado por una menor cantidad de operaciones diarias, efectuadas de manera más espaciada y dirigidas a empleados o proveedores habituales. Los destinatarios de las operaciones cuestionadas no registraban antecedentes de vinculación con CHEVROSUR S.R.L.

Si bien la experta calificó las operaciones como no autorizadas y el préstamo como no consentido, tales manifestaciones comprenden conclusiones jurídicas cuya determinación corresponde a quien suscribe. Lo relevante de su dictamen reside en las constataciones contables objetivas: el saldo previo, la secuencia de movimientos, sus montos, la concentración temporal, la falta de habitualidad de los destinatarios y la alteración patrimonial resultante.

Por su parte, el perito informático Aldo Fabián Capitán presentó su dictamen el 23/12/2025. Tras examinar información proveniente de la actora y del Banco, constató que los usuarios registrados por CHEVROSUR S.R.L. para operar en la plataforma eran Juan Marcelo Lama y Carlos Sosa, cada uno vinculado a un token físico. También verificó que el 24/06/2025, a las 09:06:14 horas, se dio de alta a un usuario identificado como “JORGE”, con perfil de administrador, y que a las 10:24:47 horas el Banco procedió al bloqueo de los usuarios.

Los registros examinados vinculaban el alta del nuevo usuario con una dirección IP cuya geolocalización aproximada remitía a la provincia de Córdoba, mientras que su validación aparecía asociada a otra dirección IP geolocalizada en la zona de Venado Tuerto, provincia de Santa Fe. Esos datos no permiten establecer por sí solos la ubicación física de quien realizó las operaciones, pero sí evidencian que el alta y la validación se registraron desde conexiones distintas de la utilizada habitualmente por la actora.

El experto revisó, además, la casilla de correo electrónico vinculada a la plataforma y no encontró comunicaciones referidas al alta del nuevo administrador, al

préstamo, a la venta de divisas ni a las transferencias cuestionadas. Sí localizó el aviso correspondiente a una operación legítima anterior, por \$418.600, y comunicaciones posteriores a la denuncia efectuada ante el Banco. Puede advertirse que esta secuencia constituye un indicio relevante, pues demuestra que el sistema tenía capacidad para remitir avisos por operaciones ordinarias, pero no se acreditó que hubiera generado advertencias frente a los movimientos que motivan el proceso.

En cuanto a los mecanismos de seguridad aplicados, el perito informó que las operaciones se efectivizaron antes del bloqueo dispuesto a las 10:24:47 horas y que no se aportaron registros que demostraran la activación de una verificación adicional o técnica de identificación positiva al momento de concederse el préstamo. También señaló que la vinculación de un nuevo usuario y dispositivo debía requerir credenciales y un segundo factor de autenticación, aunque dejó asentado que el Banco no proporcionó toda la información técnica necesaria para reconstruir íntegramente ese procedimiento.

El experto mencionó como medidas adecuadas la remisión automática de avisos al correo registrado y el bloqueo preventivo ante el alta de un nuevo administrador.

Esas apreciaciones serán valoradas como opinión técnica, sin perjuicio de que la determinación de las obligaciones concretamente exigibles al Banco debe realizarse conforme la normativa vigente al momento del hecho.

Cabe destacar que el perito dejó constancia de que varias de sus respuestas se encontraban limitadas por la falta de entrega de información técnica bajo control de la demandada. En particular, no contó con la totalidad de los registros necesarios para reconstruir el procedimiento de autenticación, la vinculación del nuevo dispositivo y la autorización de cada operación. Esa omisión será ponderada conforme el deber de colaboración previsto por el art. 53 de la Ley 24.240, sin que ello importe suplir la prueba que correspondía inicialmente aportar a la actora.

Finalmente, el experto consideró que la modificación de usuarios, la asignación de dispositivos y la validación de un administrador no reconocido permitían sostener una alta probabilidad de acceso no autorizado a la cuenta. Destaco que si bien esa conclusión no demuestra una intrusión en los servidores centrales del Banco, sí aporta sustento técnico a la hipótesis de que la plataforma fue utilizada por una persona ajena a la sociedad y sin intervención de sus usuarios registrados.

Cabe señalar que los dictámenes no fueron objeto de impugnaciones ni pedidos de explicaciones. Esa circunstancia, unida a la concordancia de sus constataciones con la restante prueba, les confiere especial valor convictivo. Extremo que igualmente no impide distinguir los aspectos propios de la incumbencia técnica de aquellas conclusiones jurídicas cuya determinación corresponde exclusivamente al Tribunal.

La demandada acompañó, a su vez, un informe elaborado por el estudio de informática forense CYSI, fechado el 26/12/2022, cuya autenticidad fue corroborada mediante la prueba informativa incorporada el 15/12/2025.

El documento describe, en términos generales, los mecanismos de seguridad de la plataforma Net Cash y concluye que el sistema utiliza tres factores de autenticación, cumple las exigencias regulatorias y no presenta vulnerabilidades conocidas. Sin embargo, su fecha es anterior en más de dos años al hecho aquí analizado, por lo que no pudo haber sido confeccionado específicamente para este caso ni permite reconstruir el alta del usuario “JORGE”, la vinculación de dispositivos o la autorización de las operaciones del 24/06/2025.

Por ello, si bien el informe resulta útil para conocer la arquitectura general de seguridad descrita por el Banco, no posee entidad suficiente para desvirtuar las constataciones efectuadas por el perito judicial sobre la operatoria concreta.

En la audiencia de prueba celebrada el 11/03/2026 declaró Glenda Montoto, contadora y empleada de CHEVROSUR S.R.L. Expresó que controlaba los movimientos económicos de la sociedad y que el día del hecho se efectuaron numerosas transferencias por montos muy superiores a los habituales. Manifestó que la casilla de correo vinculada a la cuenta era la utilizada por ella y que no recibió alertas por el alta del nuevo usuario ni por las operaciones cuestionadas. También indicó que sólo Juan Marcelo Lama y Carlos Sosa poseían tokens físicos.

Aun cuando su vinculación laboral con la actora impone valorar el testimonio con prudencia, sus dichos coinciden con los registros bancarios y con las constataciones de ambas pericias respecto de los usuarios habilitados, la ausencia de correos y el carácter inusual de los movimientos. También relató las consecuencias que la situación produjo en la actividad de la firma, que debió refinanciar obligaciones y recurrir a préstamos para afrontar el pago de salarios.

Por su parte, Emanuel Ziloni, oficial de cuentas del Banco, confirmó que el gerente de CHEVROSUR S.R.L. concurrió a la sucursal el mismo día y que la entidad procedió al bloqueo de las cuentas. También reconoció que la sociedad tenía dos usuarios habituales y que ese día apareció un tercero que, según le fue informado, no había sido creado por la actora. Explicó que el alta de un usuario administrador debía ser realizada por el representante legal y validada mediante clave de operaciones y token.

Finalmente, Carolina Roa, gerente de la sucursal, corroboró la recepción inmediata del reclamo y la aplicación del protocolo antifraude. Ambos testimonios resultan relevantes no sólo porque confirman la rápida reacción posterior a la denuncia, sino porque describen un procedimiento ordinario de alta y validación que no aparece explicado satisfactoriamente respecto del usuario desconocido.

De la valoración conjunta de estos elementos se tiene por acreditada, con grado de certeza suficiente, la existencia de una operatoria objetivamente anómala, esto es: el alta de un administrador no reconocido, su validación desde conexiones distintas de la habitual, la contratación de un préstamo, la venta de moneda extranjera y la realización de múltiples transferencias a destinatarios no vinculados, sin que se acreditara la generación de alertas o verificaciones adicionales.

También se encuentra demostrado que la actora denunció la situación de manera inmediata y que el Banco bloqueó los accesos a las 10:24:47 horas.

Corresponde determinar, entonces, si la operatoria fue consentida por CHEVROSUR S.R.L. y si los mecanismos de seguridad, monitoreo y autenticación desplegados por la demandada resultaron suficientes para cumplir el estándar jurídico establecido en el considerando anterior.

9.- De la valoración conjunta de la prueba se tiene por acreditado que el 24/06/2025, mientras Juan Marcelo Lama operaba regularmente la cuenta de CHEVROSUR S.R.L., comenzó una secuencia anómala que incluyó el alta de un usuario administrador identificado como “JORGE” a las 09:06:14 horas y que concluyó con el bloqueo de los accesos dispuesto por el Banco a las 10:24:47 horas.

Durante ese período se contrató un préstamo por \$44.057.000, se vendieron USD 20.000 y se efectuaron ocho transferencias a cuentas de terceros no vinculados con la

actora. Las operaciones fueron realizadas mediante la plataforma Net Cash y se asociaron a un usuario que no pertenecía a la sociedad ni había sido reconocido por sus administradores legítimos.

La ajenidad de esa operatoria no surge de un único elemento, sino de la convergencia de diversos indicios graves, precisos y concordantes: la incorporación de un administrador desconocido; el registro del alta y validación desde conexiones distintas de la utilizada habitualmente por la sociedad; la falta de vinculación de los destinatarios con CHEVROSUR S.R.L; el carácter inusual de los montos y de la concentración temporal de los movimientos; la ausencia de alertas; la conservación de los tokens físicos por los dos únicos usuarios reconocidos; y la denuncia formulada de manera inmediata.

A ello se añade que la demandada no individualizó ninguna conducta concreta de Juan Marcelo Lama o Carlos Sosa mediante la cual hubieran autorizado el alta del nuevo administrador, la vinculación de un dispositivo o las operaciones posteriores. Tampoco acreditó que alguno de ellos hubiera facilitado voluntaria o negligentemente sus credenciales a terceros.

Los registros técnicos asociaron el alta y la validación del nuevo usuario a direcciones IP cuya geolocalización aproximada remitía a Córdoba y a la zona de Venado Tuerto. Ese dato no permite establecer la ubicación física de quien intervino, pero sí refuerza la conclusión de que la operatoria se originó desde conexiones distintas de la utilizada habitualmente por la actora.

Aun cuando la prueba no permite afirmar que los servidores centrales del Banco hayan sido objeto de una intrusión técnica, ello no excluye la existencia de una prestación defectuosa. En efecto, lo relevante es que la plataforma permitió el alta y la validación de un administrador no reconocido y la ejecución de una serie de operaciones extraordinarias, sin que la demandada haya explicado de qué manera se superaron los factores de autenticación exigidos ni acreditado la activación de controles adicionales, alertas o mecanismos de confirmación independiente.

El informe general elaborado por CYSI en 2022 no modifica esa conclusión. Aun cuando describa una arquitectura de autenticación de tres factores y afirme el cumplimiento de estándares de seguridad, no examina la operatoria del 24/06/2025 ni explica cómo se dio de alta y validó al usuario “JORGE”, qué dispositivo fue vinculado,

qué factores de autenticación se utilizaron o por qué no se generaron alertas.

Por ello, la aptitud general del sistema descripta en ese documento no basta para demostrar que, en el caso concreto, el servicio haya funcionado de manera segura y adecuada.

La prueba producida también indica que el alta de un nuevo administrador y la validación de operaciones requerían credenciales, clave de firma y token físico. Los dos dispositivos vinculados a la cuenta permanecían en poder de Juan Marcelo Lama y Carlos Sosa. Sin embargo, la demandada no aportó los registros completos que permitieran determinar qué factor de autenticación fue empleado para incorporar y validar al usuario desconocido.

Esa ausencia de explicación adquiere particular relevancia, pues se trata de información que se encontraba bajo el control técnico del Banco y cuya aportación le incumbía en virtud del deber de colaboración previsto por el art. 53 de la Ley 24.240.

El régimen de responsabilidad aplicable es objetivo. Por ello, acreditada la prestación defectuosa y su vinculación causal con el daño, correspondía al Banco demostrar una causa ajena con aptitud suficiente para interrumpir el nexo causal.

La demandada sostuvo que las operaciones fueron cursadas con credenciales válidas y que cualquier intervención de terceros debía atribuirse a la falta de resguardo de las claves por parte de la actora. Sin embargo, esa afirmación permaneció en el plano de una hipótesis. No se acreditó que Juan Marcelo Lama o Carlos Sosa hubieran revelado sus datos, ingresado a un sitio fraudulento, instalado un programa malicioso, autorizado el nuevo usuario o incurrido en alguna conducta concreta que pudiera ser considerada causa exclusiva o concurrente del daño.

La sola utilización aparente de credenciales correctas no basta para demostrar el consentimiento del titular ni para desplazar la responsabilidad del proveedor, especialmente cuando la operatoria posterior exhibió una sucesión de anomalías que debieron ser detectadas por los mecanismos de seguridad y monitoreo.

La normativa dictada por el Banco Central integra el contenido concreto del deber de seguridad. La Comunicación “A” 6017 exige mecanismos de monitoreo transaccional basados en las características del perfil y patrón del cliente, capaces de advertir y actuar frente a situaciones sospechosas mediante medidas preventivas,

reactivas o de asunción del riesgo. También impone la existencia de vías alternativas de comunicación que permitan verificar operaciones inusuales.

Por su parte, la Comunicación “A” 7319 contempla técnicas de identificación positiva para la aprobación y acreditación de financiaciones cursadas por canales electrónicos. En este expediente no se aportaron registros que acreditaran una verificación reforzada de identidad antes de la concesión del préstamo de \$44.057.000.

Estas exigencias no constituyen meras recomendaciones, sino pautas mínimas de seguridad que deben ser observadas por las entidades financieras. Tampoco agotan el deber de diligencia del Banco, que, por su carácter profesional, debe adecuar sus controles a las características y riesgos concretos de la operatoria ofrecida.

En el caso, el Banco debió valorar conjuntamente una secuencia difícilmente conciliable con la operatoria habitual de la actora: el alta de un tercer administrador; su validación desde una conexión distinta; la solicitud inmediata de un préstamo millonario; la venta de la totalidad de la moneda extranjera; la realización de ocho transferencias consecutivas por montos elevados; el envío de fondos a destinatarios sin antecedentes; y la modificación sustancial del saldo de la cuenta.

Pese a esa concentración de eventos, no se acreditó que la entidad hubiera requerido confirmación por un canal independiente, remitido alertas al correo registrado, diferido alguna operación, bloqueado preventivamente la plataforma o aplicado una verificación reforzada antes de liberar el préstamo y las transferencias.

El bloqueo se produjo recién después de que el representante de la actora concurrió a la sucursal y denunció el hecho.

Esta conclusión se ajusta al criterio adoptado por la Cámara de Apelaciones local en “Herrera c/ Banco Patagonia S.A.”. Allí se sostuvo que el análisis no puede limitarse a verificar el uso correcto de credenciales o la inexistencia de una vulneración técnica, sino que debe examinarse si la entidad implementó mecanismos razonables de monitoreo, alerta y verificación adicional frente a una secuencia de operaciones atípicas. También se señaló que no corresponde trasladar al usuario los riesgos previsibles del sistema de banca electrónica introducido y explotado profesionalmente por el proveedor.

La omisión de esos controles guardó relación causal adecuada con el perjuicio.

De haberse activado una alerta, una confirmación independiente, un bloqueo preventivo o una verificación positiva de identidad frente al alta del nuevo administrador y a la secuencia posterior, la maniobra pudo ser advertida o interrumpida antes de la salida de los fondos.

La demandada no acreditó, por su parte, un hecho de la actora o de un tercero que, por resultar exterior, imprevisible e inevitable, interrumpiera el nexo causal. La intervención delictiva de terceros integra los riesgos previsibles de la operatoria bancaria digital y no constituye, por sí sola, una causa ajena liberatoria.

En consecuencia, corresponde atribuir a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. la responsabilidad por las consecuencias patrimoniales derivadas de las operaciones realizadas sin el consentimiento de CHEVROSUR S.R.L.

10.- Establecida la responsabilidad de la entidad demandada, corresponde examinar las consecuencias jurídicas y patrimoniales de las operaciones realizadas sin consentimiento de CHEVROSUR S.R.L., así como la procedencia y cuantificación de las pretensiones deducidas.

10.1.- Daño patrimonial e inoponibilidad de las operaciones

La actora solicitó que se privara de efectos al préstamo digital por \$44.057.000, a la venta de moneda extranjera y a las transferencias efectuadas el 24/06/2025 con la declaración de nulidad de ambas operaciones, así como también que se le restituyeran los fondos existentes antes de la maniobra.

Antes de ingresar en el análisis de cada operación, corresponde precisar el alcance jurídico de la pretensión. Si bien la actora solicitó la declaración de nulidad del préstamo, de la venta de moneda extranjera y de las transferencias, el objeto sustancial de su reclamo consiste en que esas operaciones, por no haber sido consentidas, no produzcan efectos en su esfera patrimonial y se recompongan los fondos afectados.

La distinta calificación jurídica que corresponde asignar a esa consecuencia no vulnera el principio de congruencia ya que este exige respetar los hechos invocados, las defensas articuladas y el resultado práctico perseguido, pero no obliga al Tribunal a adoptar la denominación jurídica propuesta por las partes. En efecto, en virtud del principio *iura novit curia*, corresponde determinar la norma y la figura jurídica aplicables, siempre que no se modifiquen la plataforma fáctica ni el contenido sustancial

de la pretensión.

En este caso, considero que la declaración de inoponibilidad constituye una respuesta más limitada que la nulidad pretendida, pues priva a las operaciones de efectos respecto de CHEVROSUR S.R.L. sin extender el pronunciamiento a las relaciones que pudieran existir entre el Banco y terceros que no fueron parte en el proceso.

Como se estableció en los considerandos anteriores, el préstamo, la venta de moneda extranjera y las transferencias no fueron consentidos por los representantes habilitados de CHEVROSUR S.R.L. En consecuencia, esas operaciones carecen de eficacia frente a la actora y la entidad bancaria debe recomponer su situación patrimonial al estado anterior a la maniobra.

En particular, corresponde declarar la inoponibilidad respecto de CHEVROSUR S.R.L. del préstamo digital por \$44.057.000 contratado el 24/06/2025. Consecuentemente, el Banco deberá dejar sin efecto el capital, los intereses, comisiones, cargos y cualquier otro accesorio derivado de esa operación, eliminar las registraciones internas vinculadas con el crédito y abstenerse de informar o mantener información crediticia desfavorable con sustento en él.

En este sentido se hace saber que la medida cautelar oportunamente dispuesta conservará sus efectos hasta que la presente adquiera firmeza y la entidad demandada acredite el cumplimiento de las obligaciones aquí establecidas, momento en el cual quedará extinguida por haber sido sustituida por la tutela definitiva.

Respecto de la venta de moneda extranjera y de las transferencias, sin perjuicio de los efectos que esas operaciones pudieran producir respecto de terceros ajenos a este proceso, no pueden ser opuestas a CHEVROSUR S.R.L. ni generar una disminución definitiva de su patrimonio.

En cuanto a la cuantificación, la perito contable informó que las ocho transferencias efectuadas a cuentas de terceros ascendieron a un total de \$145.899.995; ese importe no representa íntegramente fondos propios de la actora, pues fue conformado también con el producido de la venta de USD 20.000, que ascendió a \$22.570.084, así como con los \$44.057.000 acreditados a consecuencia del préstamo desconocido.

Por ello, para determinar el capital propio de CHEVROSUR S.R.L. absorbido por las transferencias, corresponde descontar del total transferido aquellos fondos que provenían de la venta de las divisas y del préstamo digital, arrojando la operación el siguiente resultado: \$145.899.995 menos \$22.570.084 y menos \$44.057.000, lo que determina un perjuicio en moneda nacional de \$79.272.911.

Este resultado también guarda correspondencia con la reconstrucción de los movimientos de la jornada ya que según la pericia, el saldo operativo inicial informado por el Banco era de \$73.178.886,08. Durante la mañana ingresó una transferencia legítima por \$16.000.000 y se realizó un pago legítimo por \$418.600. La consideración conjunta de esos movimientos permite determinar un remanente aritmético de \$ 9.487.375,08. De tal modo, los fondos propios en pesos absorbidos por la maniobra igualmente a \$79.272.911.

El saldo contable de \$72.894.735,50 registrado al cierre del 23/06/2025 no contradice esa conclusión; en efecto, la perito explicó que la diferencia con el saldo operativo inicial de \$73.178.886,08 respondía a acreditaciones automáticas nocturnas, imputaciones del impuesto a los débitos bancarios y conciliaciones internas de la entidad.

En consecuencia, corresponde condenar a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. a restituir a CHEVROSUR S.R.L. la suma de \$79.272.911 en concepto de fondos propios en moneda nacional afectados por la operatoria.

Respecto de la moneda extranjera, el dictamen contable determinó que la actora poseía USD 20.000, que fueron vendidos durante la maniobra y cuyo producido en pesos fue luego absorbido por las transferencias. Como la conversión fue realizada sin consentimiento, la reparación adecuada (Cf. 1740 CCC) consiste en restituir la misma cantidad en moneda extranjera.

Por ello la condena comprenderá la restitución de USD 20.000, debiendo aclarar que su producido en pesos, de \$22.570.084, no se incluye nuevamente en el capital reconocido en moneda nacional, pues ello importaría indemnizar dos veces la misma pérdida.

En igual sentido, tampoco corresponde incorporar al daño patrimonial los \$44.057.000 provenientes del préstamo, ya que esos fondos no integraban el patrimonio

previo de la actora. Es por ello que la reparación se satisface, en este aspecto, mediante la declaración de inoponibilidad del crédito y la eliminación de todas las obligaciones y consecuencias derivadas de su contratación.

De este modo, la recomposición patrimonial se integra por la restitución de \$79.272.911 y de USD 20.000, junto con la declaración de inoponibilidad del préstamo digital por \$44.057.000 y de sus accesorios, evitando de esta manera superposición entre los distintos conceptos.

Asimismo, al capital reconocido en moneda nacional deberán adicionarse intereses desde el 24/06/2025, fecha en que se produjo la salida de los fondos, y hasta su efectivo pago, conforme la tasa establecida por la doctrina legal vigente del Superior Tribunal de Justicia y la herramienta de cálculo del Poder Judicial disponible en su página web.

Respecto a la suma de USD 20.000 se adicionará un interés moratorio del 7,5 % anual, no capitalizable, desde el 24/06/2025 y hasta su efectivo pago, conforme el criterio adoptado por la Cámara de Apelaciones local en “Schenker Argentina S.A.”.

10.2.- Daño punitivo

La actora solicitó la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240, que estimó en \$39.000.000, equivalente a treinta canastas básicas totales para el hogar tipo 3 al momento de promover la demanda. Fundó su pretensión en la gravedad del incumplimiento del deber de seguridad, la magnitud del perjuicio sufrido y la conducta asumida por la entidad bancaria luego de tomar conocimiento de las operaciones desconocidas.

Debe destacarse que este instituto tiene carácter excepcional, en efecto el solo incumplimiento de una obligación legal o contractual no basta para justificarla, pues se requiere una conducta de particular gravedad, caracterizada por dolo, culpa grave, obtención de un beneficio indebido o un manifiesto menosprecio por los derechos del consumidor.

Así lo ha establecido el Superior Tribunal de Justicia en los precedentes “Cofré c/ Federación Patronal Seguros” y “Daga c/ Cuotas del Sur S.A.”, al señalar que la multa civil constituye una herramienta de prevención del daño que se aplica frente a una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Su procedencia exige una intención o

negligencia de entidad suficiente para justificar una sanción destinada a desalentar la reiteración de conductas semejantes.

La finalidad preventiva no reemplaza el presupuesto agravado de procedencia. Sólo una vez comprobado ese comportamiento especialmente reprochable corresponde valorar la necesidad de una sanción que exceda la reparación del perjuicio individual y actúe como incentivo para que el proveedor adopte medidas que eviten su repetición.

En el caso, la procedencia de la multa no se sustenta exclusivamente en la deficiente prestación del servicio bancario. Ello así en tanto ese incumplimiento ya constituye el fundamento de la responsabilidad y de la obligación de recomponer el patrimonio de CHEVROSUR S.R.L. En el caso que nos ocupa, el reproche adicional surge de la entidad de las anomalías que la plataforma permitió ejecutar y, especialmente, del modo en que la demandada se condujo después de conocerlas.

Se advierte que la operatoria no consistió en una transferencia aislada, sino que en un lapso reducido, se dio de alta y validó a un administrador desconocido, se contrató un préstamo por \$44.057.000, se vendieron USD 20.000 y se efectuaron ocho transferencias por un total de \$145.899.995 a cuentas sin vinculación previa con la sociedad. Todo ello modificó de manera sustancial el saldo de la cuenta y se apartó manifiestamente de su perfil transaccional habitual.

En ese contexto, no se acreditó que la entidad hubiera generado alertas, requerido una confirmación por un canal independiente, diferido alguna de las operaciones ni aplicado una identificación positiva antes de conceder el préstamo. Tampoco explicó de manera concreta cómo fue creado y validado el usuario “JORGE”, qué dispositivo se vinculó, qué token o factor de autenticación se utilizó ni por qué una secuencia de esa magnitud no activó los mecanismos de monitoreo.

Si bien es cierto que, una vez que Juan Marcelo Lama se presentó en la sucursal y denunció lo ocurrido, el Banco bloqueó los usuarios a las 10:24:47 horas y aplicó el protocolo antifraude, esa reacción es ponderada y permite descartar una inacción absoluta desde el primer momento.

Sin embargo, ese bloqueo sólo impidió la realización de nuevas operaciones. No sustituyó la obligación de investigar seriamente lo sucedido, reconstruir el procedimiento de autenticación, brindar una explicación fundada y adoptar medidas

dirigidas a neutralizar las consecuencias económicas de la maniobra.

De hecho, no se acreditó que luego de aquella actuación inicial, la entidad hubiera desplegado diligencias suficientes para determinar si el préstamo había sido realmente solicitado por la actora, cómo se incorporó al nuevo administrador, si las transferencias se correspondían con el giro habitual de la cuenta o qué mecanismos de seguridad habían fallado. Tampoco aportó durante el proceso la totalidad de los registros técnicos necesarios para responder esos interrogantes.

La respuesta asumida consistió, en lo sustancial, en atribuir el hecho al uso de credenciales válidas y al supuesto incumplimiento de la actora de su deber de custodia. Sin embargo, no individualizó ninguna conducta concreta de Juan Marcelo Lama o Carlos Sosa que hubiera permitido la incorporación del usuario desconocido, así como tampoco se acreditó que hubieran entregado sus claves, utilizado un sitio fraudulento o autorizado alguna de las operaciones.

Así también se tiene en consideración que frente al desconocimiento inmediato del préstamo por parte de la actora, la entidad demandada no procedió voluntariamente a dejarlo sin efecto ni brindó una respuesta que neutralizara de manera definitiva sus consecuencias. Fue necesario que la actora promoviera este proceso y obtuviera una medida cautelar para que el Banco se abstuviera de efectuar descuentos, formular reclamos o adoptar medidas vinculadas con ese crédito mientras se sustanciaba la causa.

Aclaro que no se sanciona al Banco por haber ejercido su derecho de defensa ni por haber sostenido una interpretación jurídica que no fue admitida, sino que el reproche recae sobre su actuación extrajudicial. En efecto, frente a una secuencia ostensiblemente irregular, no realizó ni acreditó una investigación proporcionada a la gravedad del hecho, no brindó una explicación técnica individualizada ni adecuada ni ofreció una solución extrajudicial adecuada, lo que obligó a su cliente a recurrir a la tutela judicial - incluso cautelar - para impedir que el préstamo desconocido produjera consecuencias durante el curso del proceso.

Estas circunstancias permiten diferenciar el caso del resuelto por la Cámara de Apelaciones local en “Herrera c/ Banco Patagonia S.A.”, en el que se desestimó el rubro porque se consideró que el incumplimiento del deber de seguridad y la respuesta administrativa insuficiente no bastaban, por sí solos, para demostrar dolo, culpa grave, beneficio indebido o una grave indiferencia. En este expediente, en cambio, la magnitud

y multiplicidad de las operaciones, la falta de explicación acerca del alta del administrador desconocido, la omisión de aportar los registros completos y la persistencia de la entidad en sostener la validez del préstamo y la necesidad de una medida cautelar para neutralizar provisoriamente sus consecuencias configuran una negligencia de entidad superior al mero incumplimiento objetivo.

La solución encuentra sustento, además, en el criterio adoptado por el Superior Tribunal de Justicia en “Bartorelli c/ Banco Patagonia S.A.”. En ese precedente se consideró determinante, más allá de la falla del deber de seguridad, el modo en que la entidad financiera respondió al reclamo de su clienta y la falta de diligencias oportunas para verificar la autenticidad del crédito y la habitualidad de los movimientos. Se destacó que una actuación conforme con la buena fe exigía agotar las medidas útiles para esclarecer y, en su caso, impedir o neutralizar la operatoria fraudulenta.

En estas condiciones, la conducta de la demandada revela una grave indiferencia hacia los derechos de la actora y satisface el presupuesto agravado exigido para la aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240.

La sanción cumple aquí una función distinta de la restitución ordenada en el apartado anterior. En efecto, la recomposición patrimonial procura colocar a CHEVROSUR S.R.L. en la situación en que se encontraba antes de la maniobra. La multa civil, en cambio, persigue que el proveedor internalice la necesidad de implementar controles eficaces, investigar adecuadamente los reclamos y evitar que resulte económicamente indiferente prevenir el daño o limitarse a restituir los fondos después de una condena judicial.

Esa finalidad preventiva y disuasiva adquiere particular relevancia en la prestación de servicios bancarios digitales. Ello así en tanto la entidad organiza la plataforma, define sus mecanismos de autenticación, conserva los registros técnicos y se encuentra en mejores condiciones para advertir operaciones incompatibles con el perfil del cliente. La repercusión de una deficiencia de esa naturaleza no se limita al caso individual, pues puede comprometer la seguridad de una pluralidad indeterminada de usuarios.

Sabido es que para cuantificar la multa deben considerarse la gravedad del hecho, el perjuicio ocasionado, la posición de la demandada en el mercado, su carácter de proveedor profesional, la magnitud de los riesgos derivados del incumplimiento, la

finalidad preventiva del instituto y la necesaria proporcionalidad de la sanción.

También debe ponderarse, como circunstancia atenuante, que el Banco bloqueó los accesos poco después de recibir el reclamo. No se acreditó, por otra parte, que hubiera obtenido directamente el importe transferido a terceros ni que se tratara de una conducta deliberadamente dirigida a provocar el perjuicio. Estas circunstancias justifican que me aparte de la cuantificación solicitada en la demanda.

En función de tales pautas, considero razonable fijar la multa civil en la suma de \$10.000.000, estimada a valores de la fecha de esta sentencia. Considero así que el importe guarda proporción con la entidad económica de la operatoria y con la condena patrimonial, sin resultar confiscatorio ni meramente simbólico, y resulta suficiente para cumplir la finalidad preventiva y disuasiva del instituto.

En consecuencia, corresponde condenar a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. a abonar a CHEVROSUR S.R.L. la suma de \$10.000.000 en concepto de daño punitivo. Por tratarse de un monto determinado a valores actuales, sólo devengará intereses en caso de no ser abonado dentro del plazo fijado para el cumplimiento de la sentencia, conforme la tasa establecida por la doctrina legal vigente del Superior Tribunal de Justicia.

Por todo ello, **RESUELVO:**

I.- HACER LUGAR a la demanda interpuesta por CHEVROSUR S.R.L. contra BANCO BBVA ARGENTINA S.A., por los fundamentos expuestos en los considerandos.

II.- DECLARAR INOPONIBLE a CHEVROSUR S.R.L. el préstamo digital por la suma de PESOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CINCUENTA Y SIETE MIL (\$44.057.000), contratado el 24/06/2025 sin su consentimiento, debiendo el BANCO BBVA ARGENTINA S.A. dejar sin efecto el capital, los intereses, comisiones, cargos, seguros y cualquier otro accesorio derivado de esa operación; eliminar las registraciones internas vinculadas con dicho crédito; abstenerse de informar o mantener información desfavorable ante bases de datos crediticias con sustento en esa contratación; y efectuar, en su caso, las comunicaciones necesarias para rectificar cualquier información que ya hubiera sido suministrada. Todo ello deberá cumplirse dentro del plazo de DIEZ (10) días de quedar firme la presente.

Hasta tanto la sentencia adquiera firmeza y se acredite el cumplimiento de estas obligaciones, se mantendrán los efectos de la medida cautelar oportunamente dictada; cumplidos ambos extremos, la tutela provisoria quedará extinguida.

III.- DECLARAR INOPONIBLES a CHEVROSUR S.R.L. la venta de USD 20.000 y las ocho transferencias efectuadas el 24/06/2025 mediante la plataforma BBVA Net Cash, sin perjuicio de los efectos que esas operaciones pudieran producir respecto de terceros ajenos a este proceso.

IV.- CONDENAR a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. a restituir a CHEVROSUR S.R.L., dentro del plazo de DIEZ (10) días de quedar firme la presente, la suma de PESOS SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS ONCE (\$79.272.911). A dicho capital deberán adicionarse intereses desde el 24/06/2025 y hasta su efectivo pago, conforme la tasa establecida por la doctrina legal vigente del Superior Tribunal de Justicia y la herramienta de cálculo habilitada por el Poder Judicial.

V.- CONDENAR a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. a restituir a CHEVROSUR S.R.L., dentro del mismo plazo, la suma de DÓLARES ESTADOUNIDENSES VEINTE MIL (USD 20.000).

A esa suma se adicionará un interés moratorio del SIETE COMA CINCO POR CIENTO (7,5 %) anual, no capitalizable, desde el 24/06/2025 y hasta su efectivo pago, conforme el criterio establecido por la Cámara de Apelaciones local en el precedente “SCHENKER ARGENTINA S.A.”.

VI.- CONDENAR a BANCO BBVA ARGENTINA S.A. a abonar a CHEVROSUR S.R.L., dentro del plazo de DIEZ (10) días de quedar firme la presente, la suma de PESOS DIEZ MILLONES (\$10.000.000) en concepto de daño punitivo, determinada a valores de la fecha de esta sentencia. Dicha suma sólo devengará intereses en caso de mora, desde el vencimiento del plazo fijado para su cumplimiento y hasta su efectivo pago, conforme la tasa establecida por la doctrina legal vigente del Superior Tribunal de Justicia.

VII.- IMPONER las costas a BANCO BBVA ARGENTINA S.A., en su condición de vencida, conforme el principio objetivo de la derrota —art. 62 del CPCC—.

VIII.- DIFERIR la determinación de la base regulatoria y la regulación de los honorarios de los letrados y peritos hasta que la sentencia se encuentre firme y se practique la liquidación correspondiente.

IX.- NOTIFICAR conforme lo dispone el art. 120 del CPCC y registrar mediante el sistema PUMA.

Mauro A. Marinucci

Juez Subrogante.-