

Choele Choel, 23 de Febrero de 2025.

**AUTOS Y VISTOS:** Para dictar Sentencia en los autos caratulados **GARRIDO CECILIA NOELIA C/ BANCO PATAGONIA SOCIEDAD ANONIMA S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (SUMARÍSIMO) CH-55446-C-0000"**; de los cuales,

**RESULTA:** Que en fecha 02/11/21 adjunta documental y se presenta la Señora Cecilia Noelia Garrido, por derecho propio conjuntamente con sus letradas patrocinantes, Doctoras Doris Patricia Vásquez y Annella Mailen Díaz promoviendo formal demanda de Daños y Perjuicios, en el marco de la Ley 24.240 contra el Banco Patagonia S.A a fin de que se lo condene al pago de la suma de \$ 1.363.800,12, y/o lo que en más o menos estime S.S. conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas a su cargo.

Refiere ser Titular de la Caja de Ahorro N° 124355628, cuenta sueldo, cuya apertura tuvo como fin el depósito y cobro de su sueldo como empleada del Ministerio de Salud de Río Negro, ya que se desempeña como mucama en el Hospital de Luis Beltrán.

Afirma que entabla la presente acción, debido a la concreción de operaciones no autorizadas ni solicitadas, en su cuenta sueldo, partiendo de la base que existe una relación de consumo entre la suscripta y la accionada, un "vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario", como lo define el Art. 3 de la Ley 24.240, siendo esa parte una consumidora y el Banco el proveedor.

Relata que el día 21 de julio del 2.021 pidió colaboración a su hija para hacer una publicación ofreciendo a la venta, por medio de una red social (Facebook), un pequeño mueble. Que, pasadas unas horas se contactó telefónicamente una persona interesada, preguntando por las características del bien, aduciendo que era de su agrado; por lo que acuerdan un valor de \$ 6.500 y los detalles del retiro, ofreciendo el comprador pagarle el monto por medio de una transferencia, para lo cual le requirió un CBU.

Que, al día siguiente recibió un segundo llamado, de la misma persona con la que había hecho el acuerdo, la cual, en un tono casi desesperado, que la anoticiaba de que por error había transferido una suma muy superior al precio consensuado, ya que en lugar de \$ 6.500, la operación se había hecho por \$ 65.000, ya que involuntariamente había oprimido un cero demás. Se mostraba muy angustiado por su error, recalando

que confiaba en su honestidad y que contaba con la devolución del excedente. Seguidamente le manifestó que debía tranquilizarse, porque jamás se quedaría con dinero que no fuera suyo, que haría todo lo posible para solucionar su problema y restituir la diferencia, sin sospechar que todo lo ocurrido formaba parte de una maniobra delictiva. Así, le manifestó que recibiría un llamado del Banco Nación, y la asesorarían para realizar la operación de devolución del supuesto dinero, el que recibo efectivamente. Al atender esa comunicación un supuesto operador del Banco Nación le requirió que se trasladara hasta el cajero, para colaborar con el reverso de la transferencia, a lo cual no accedió inmediatamente, informando al interlocutor no contar con el conocimiento para realizar otras operaciones que no fueran las habituales, pero ante la angustia del comprador que había aducido, con mucha seguridad, que la operación estaba en trámite, por eso no había impactado en su saldo bancario y que por eso era urgente revertirla, considerando también el ofrecimiento del interlocutor representante del Banco Nación que se ofrecía a orientarla en cada paso del procedimiento, aceptó. Que una vez que se presentó en el cajero la fue guiando con instrucciones para generar unas claves, que le permitirían reversar la operación, lo cual fue muy dificultoso debido a que no maneja de forma asidua ese tipo de operaciones, por lo que debió requerir las instrucciones más de una vez, aprovechando el interlocutor para solicitarle otra cuenta, llamándole la atención que refiriera que contaba con un préstamo ya tramitado, atento a lo cual se negó repetidamente y estando sumamente asustada cortó la comunicación e intentó llamar al supuesto comprador del mueble, quien nunca respondió el teléfono, dando como apagado. En ese momento, repasando lo sucedido, en shock, la invadió un profundo temor por la seguridad de sus hijos, que estaban solos, por lo que se trasladó a su casa rápidamente.

En su casa, atemorizada le comentó a sus hijos lo sucedido y movilizados por la situación, una de sus hijas advirtió que en su correo electrónico habían ingresado mensajes del Banco Patagonia por cambios de contraseña, por lo que rápidamente en ese mismo momento llamó al centro de atención al cliente, al número plasmado al reverso de la tarjeta, para comentar todo lo sucedido y solicitando el blanqueamiento de claves y tarjetas.

Afirma, que esa solicitud se registró bajo el N° de operación 93827941; indicándole la operadora que debía acercarse, al día siguiente personalmente, a la sucursal del banco, quedando bloqueado el acceso a su cuenta y por lo tanto

imposibilitada de ver los movimientos de la misma desde ese momento.

Continúa relatando que el día 22/07/2021 concurrió a la sucursal del Banco situada en Luis Beltrán, donde intentó exponer lo ocurrido al personal, pero se negaron a atenderla sin turno, aunque se encontraba visiblemente angustiada por su seguridad económica, ya que tenía conocimiento de que ese día se depositaba su sueldo anual complementario. Que, permanece en el banco y solicitado el turno para el mediodía, es atendida en la entidad, donde nuevamente relata todo los hechos y es en esa oportunidad que se le comunica que le habían Sustraído el sueldo anual complementario, depositado por su empleadora, teniendo en esa primera entrevista, la confirmación de que había sido víctima de un delito, por lo que solicitó el cierre de la cuenta, retirándose del banco con una crisis de angustia y llanto. Al día siguiente visita la sucursal de Choele Choel, comentando lo sucedido al personal, quienes le sugieren solicitar la apertura de una nueva cuenta a su empleadora, estando su cuenta actual cerrada. Seguidamente, el día lunes, 26/07/2021, solicitó la apertura de una nueva cuenta, obteniendo como respuesta que debía cerrar la que tenía en uso, sin embargo, no entendía el porqué de tal requerimiento porque ya se le había confirmado su cierre.

Que, una semana después se comunica personal de Recursos Humanos de Salud Pública, para informarme que su Caja De Ahorros, cuenta sueldo, no había sido cerrada, sino que continuaba activa, por lo que, solicitando permiso en su trabajo, concurrió nuevamente al Banco en Luis Beltrán, a solicitar nuevamente su cierre definitivo. Ese día toma conocimiento de que habían ingresado y egresado de su cuenta sueldo, importantes sumas de dinero, provocándole esta novedad mucha perturbación ya que no son operaciones habituales, ni montos que manipule ni siquiera de manera extraordinaria, en razón de que es una trabajadora asalariada con un sueldo promedio de \$80.000, sin otro ingreso, debiendo precisar que el mismo se encuentra afectado por descuentos por deudas, que lo reducen en más de un 60%, por lo que actualmente subsiste, en una economía inflacionaria sin freno, con un porcentaje del sueldo, que se traduce en aproximadamente \$38.000 disponibles para solventar sus necesidades y las de sus hijos.

Bajo la insistencia del personal del banco, que la interroga por el dinero, preguntándole como era posible que no viera las sumas ingresadas en el home banking, muy nerviosa, les hace recordar que no tiene acceso alguno a la cuenta ya que había solicitado su cierre anteriormente al ser víctima de una estafa y el robo de su SAC e

insiste en solicitar que cierren la cuenta o algún procedimiento que no le permita a terceros operar, debido a que de su sueldo dependía y depende la supervivencia de su familia. El banco le consultó sobre el dinero de la cuenta, si deseaba retirarlo, a lo que contesto muy nerviosa que no era su dinero, que terceros habían estado operando en su cuenta posiblemente estafando a otras personas, trabajadoras como ella, usando su nombre y demás datos personales, que en razón de ello no lo retiraría de ninguna forma esos montos, informándole que quedaría bloqueada la cuenta y que nadie, supuestamente, podría operar en ella.

Desconoce si en esta manipulación fraudulenta de su cuenta sueldo se intentó gestionar algún crédito o préstamo personal, no obstante, de haber sido así, tiene la certeza de que su gestión ha sido rechazada, en razón de que por su perfil crediticio no tiene acceso al crédito, por lo anteriormente manifestado, ya que se encuentra pagando la refinanciación de deudas de consumos a través de tarjetas y otro préstamo, lo que le impide solicitar uno nuevo.

Remarca que, al solicitar información sobre lo sucedido e instrucciones para accionar correctamente, no obtuvo ninguna respuesta concreta de parte del banco para resolver tan atípica situación, demostrando la entidad encontrarse en el mismo estado de ignorancia que la dicente, sin tener mecanismos adecuados que respondan de manera inmediata para su resolución.

Funda en derecho, Ofrece prueba y peticiona

- En fecha 01/11/22 se agrega la prueba documental acompañada y se tiene por ofrecida la restante. Por promovida demanda, la cual en virtud del primer párrafo del Art. 53 de la Ley 24.240 tramitará según las normas del proceso Sumarísimo. De la misma, se corre traslado por 5 días al demandado para que comparezca, constituya domicilio procesal y la conteste, bajo el apercibimiento previsto en los Arts. 41 y 356 del CPCC y ofrezca la prueba de que intente valerse (art. 486 CPCYC).

- En fecha 03/11/22 contesta vista la Fiscal Jefa Doctora María Teresa Adela Giuffrida. Refiere que del análisis del legajo digital surge que en el marco legal normativo de protección al consumidor, Cecilia Noelia Garrido - DNI N° 30.274.981- con domicilio en Barrio 30 Viv. calle 601 casa 394 de la Localidad de Luis Beltrán

(R.N.), interpuso demanda contra Banco Patagonia S.A -CUIT 30-500006613- con domicilio en 9 de Julio N° 241 de la ciudad de Choele Choel (R.N.), solicitando se lo condene a pago de una indemnización de \$1.363.800,12, y/o lo que en más o menos se estime en base a lo que se acredite conforme a la prueba que resulte de autos, más los intereses calculados hasta el efectivo pago, con costas.-

Refiere que la intervención del MPF conforme lo ordenado por la Ley de Defensa de Consumidor 24.240 no es a los fines que represente al particular damnificado en la relación de consumo, ni que actúe en el nombre de una Asociación de consumidores, sino que interviene por un interés actual, colectivo y relevante, en defensa del orden público y de la ley, resguardando la regularidad del proceso en el que se encuentra en juego un derecho de incidencia colectiva y garantizando la fiel observancia de los derechos expresamente consagrados en la propia Constitución Nacional Art. 42 y Art. 30 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, y la Ley 4139 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario de la Provincia de Río Negro. Por lo que se notifica en los términos previstos por el Art. 52 de la Ley 24.240 y atento el estado de autos, no tiene observación que formular respecto a la prosecución del trámite, conforme el estado procesal arribado en el proceso.

- En fecha 10/11/22 se tiene por contestada vista. Se tiene presente y se hace saber lo manifestado por la Fiscal Jefa.

- En fecha 17/11/22 adjunta documental y se presenta el Doctor Jorge A. Gómez en carácter de Letrado Apoderado de Banco Patagonia S.A, a contestar en legal tiempo y forma la demanda promovida por Cecilia Noelia Garrido contra su representado, solicitando desde su rechazo con costas.

Seguidamente y en cumplimiento de la carga impuesta por el código de rito niega y desconoce todos los hechos y documentos alegados en el escrito de demanda que no sean expresamente reconocidos, y en particular:

Niega que hayan sido sin conocimiento, conformidad y autorización de la actora las siguientes operaciones realizadas por home banking los días 21/07/21 y 22/07/21 en relación con su Caja de Ahorros N° 264-124355628-001: i) Cambio de clave para operar por home banking y generación de clave Token; y ii) Transferencia de \$ 63.800

el día 22/07/21 a cuenta de terceros; que las operaciones descriptas en el párrafo anterior hayan sido mediante fraude, estafa, hackeo y/o cualquier otra maniobra ilícita contra la actora, su cuenta y/o el sistema de seguridad de la plataforma electrónica de Banco Patagonia; que la actora hubiese desconocido o ignorado las recomendaciones y deberes de diligencia, cuidado, seguridad, confidencialidad y privacidad para realizar operaciones bancarias por Home Banking, cajeros automáticos (ATM) o mediante la aplicación "Patagonia Mobil", los cuales prohíben revelar, divulgar y/o facilitar los datos personales como el nombre usuario, las claves, contraseñas, tarjetas de débito y coordenadas y/o clave Token, requeridos para realizar y convalidar ese tipo de transacciones; que Banco Patagonia S.A haya omitido responder a la actora su reclamo o se hubiese negado a hacerlo, el cual fue rechazado expresamente por no comprobarse la existencia de irregularidades, defectos ni violación al sistema de seguridad informática, ni rechazos, inconsistencias y/o ilegalidad en la realización de las operaciones electrónicas cuestionadas en su demanda; que la actora haya visto resentida o complicada su economía personal o sufrido perjuicio patrimonial o extrapatrimonial alguno atribuible a Banco Patagonia S.A.; que su representado haya omitido brindar a la actora como cliente la información y garantías de seguridad para el uso del servicio de home banking, el cual utilizaba habitualmente desde mucho antes del 22/07/2021; que Banco Patagonia sea responsable de las operaciones monetarias cuestionadas por la actora o por las consecuencias de los desconocidos hechos alegados en la demanda; que la actora haya sido realmente víctima de fraude o estafa y/o que las operaciones monetarias cuestionadas sean producto de algún ilícito de ese tipo; que sea aplicable al caso de autos la doctrina y jurisprudencia citada en la demanda; que las operaciones realizadas por home banking en la cuenta de la actora hayan sido mediante dolo, fraude u otro accionar ilícito y/o que presupongan la existencia de algún defecto, irregularidad, inconsistencia y/o fallas en el sistema de seguridad informática de la plataforma electrónica que Banco Patagonia S.A tiene implementada para que sus clientes y usuarios operen de manera segura por los distintos canales habilitados; que exista conexión causal entre las mencionadas transacciones realizadas en la cuenta de la actora y el sistema de seguridad informática y bancaria de Banco Patagonia S.A.; la existencia de algún tipo de maniobra o fraude electrónico que hubiese vulnerado o hackeado al software y/o el sistema de seguridad informática de Banco Patagonia S.A. También niega que las transacciones electrónicas realizadas en la cuenta de la actora se hayan realizado mediante dolo, fraude o cualquier otra irregularidad atribuible u oponible a

Banco Patagonia S.A.; que la actora haya cumplido con los deberes y condiciones de uso de los servicios y productos contratados con Banco Patagonia S.A, en particular los referidos al uso personal de sus Tarjetas de Débito y/o coordinadas, claves y nombre de usuario y la obligación de no divulgar, facilitar ni informar a terceros el uso de esas credenciales, claves, datos e información que son personales, confidenciales e intransferibles; que el software y/o el sistema de seguridad informática implementado por Banco Patagonia S.A no cumpla con los estándares de seguridad exigidos por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) o que resulte falible para operar por la plataforma electrónica a través de cualquiera de los canales habilitados; que Banco Patagonia S.A haya infringido el deber de seguridad, que de este derive una obligación de resultado y que su eventual incumplimiento genere una atribución objetiva de responsabilidad; que la utilización de sistemas electrónicos para realizar operaciones bancarias y transacciones financieras por la plataforma "home banking" - por cajeros automáticos y/o la plataforma Mobile- sea en beneficio exclusivo de Banco Patagonia, y que la existencia de esos sistemas constituya una actividad riesgosa que haga aplicable el régimen de responsabilidad objetiva previsto en el Art. 40 LDC y Art. 1757 CCC; que el caso de autos se rija por el régimen de responsabilidad objetiva; que Banco Patagonia haya omitido adoptar y recomendar a sus clientes y usuarios las medidas de advertencia, prevención y seguridad necesarias para evitar fraudes o engaños en las transacciones financieras que realizan por home banking a través de cajeros automáticos o plataforma móvil, y que la actora hubiese podido ignorar esas medidas y recomendaciones de seguridad que tienen amplia difusión social y son de conocimiento público; que las transacciones electrónicas cuestionadas en la demanda hayan evidenciado o reflejado al momento de realizarse algún tipo de irregularidad, inconsistencia o sospecha para activar su bloqueo o alertar la existencia de un posible fraude. Esas transacciones no presentaron ninguna irregularidad ni sospecha de ilicitud, pues se hicieron sin mediar intentos fallidos y mediante el ingreso de nombre de usuario, clave de home banking y el número de Token correctos; que hayan sido sin conformidad de la actora las operaciones electrónicas realizadas en su cuenta. La conformidad y autoría de esas operaciones quedó manifestada y confirmada con el ingreso de su nombre de usuario, clave de home banking y los números de la clave Token (conf. arts. 286, 287, 959, 961, 979 y cc. CCyC); que haya existido imprevisión, negligencia, desinterés o cualquier otro obrar remiso o antijurídico de Banco Patagonia o que su accionar haya permitido o facilitado la realización de las

transacciones electrónicas cuestionadas, las cuales fueron posibles porque se hicieron con expresa conformidad de la actora manifestada mediante el uso de sus claves personales. Sin el ingreso de esos datos de uso personal y exclusivo de la actora no habría sido posible la transferencia de fondos a cuenta de un tercero ajeno a Banco Patagonia; que Banco Patagonia sea responsable de las consecuencias patrimoniales y/o extrapatrimoniales de las operaciones monetarias cuestionadas; que la situación generada por la pandemia del COVID-19 pueda ser utilizada como excusa o justificativo de la actora para eximirse de las consecuencias de su propio obrar negligente y/o para trasladárselas a Banco Patagonia S.A.; que Banco Patagonia haya omitido implementar las medidas de seguridad idóneas y suficientes para evitar daños o perjuicios a sus clientes por los tipos de productos y servicios financieros que comercializa, acordes con su naturaleza, características, modalidad y circunstancias en fueron adquiridos o prestados; que Banco Patagonia S.A haya incumplido total o parcialmente las medidas o mecanismos de seguridad informática sugeridos y/o exigidos por las normas reglamentarias del BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA (BCRA), como pueden ser las previstas en las Comunicaciones A-3336, A-5091, A-5990, A-6099, A-6942, A-6.664, A-6917, A-6949, A-7072, A-3323, etc.; que Banco Patagonia haya omitido adoptar e implementar las medidas de seguridad adecuadas para prevenir y/o neutralizar el fraude informático y proteger el software y/o la plataforma electrónica que ofrece a sus clientes para que estos operen en condiciones de seguridad por cualquiera de los canales electrónicos disponibles; que Banco Patagonia S.A haya omitido informar y advertir sobre las recomendaciones y medidas de cuidado, prevención y seguridad que se deben observar para operar por Home Banking por cualquiera de los canales electrónicos disponibles como "Patagonia Mobile y la red de cajeros automáticos (ATM) y/o la manera en que se deben utilizar y proteger los datos personales como el nombre de usuario, contraseñas, tarjetas y claves que son imprescindibles para realizar operaciones o transacciones on line en sus cuentas. La documentación que se ofrece como prueba en este responde alerta sobre el cuidado y las precauciones que se deben observar para no revelar ni entregar las claves y tarjetas personales a terceros ni permitir a estos su uso; que la actora haya carecido de información, conocimiento, capacidad y experiencia para operar de manera segura por la plataforma informática de Banco Patagonia S.A. La experiencia demuestra que no es necesario ser experto o profesional para saber que no deben divulgarse ni facilitarse a terceros el uso de las claves, contraseñas, Tarjetas y demás datos personales de las

cuentas bancarias, y que tampoco se necesita ser técnico en informática para realizar operaciones o transacciones bancarias por cualquiera de las plataformas o canales electrónicos habilitados, cuyo uso requiere indefectiblemente como requisito el ingreso de datos y claves que son de uso y conocimiento personal, confidencial y exclusivo del cliente; que el caso de autos se rija por el régimen de responsabilidad objetiva; que las transacciones electrónicas que nos ocupan hayan sido realizadas mediante maniobras de fraude conocidas como "phishing", "vishing", "pharming" o cualquier otra ejecutada sobre la persona de la actora; que las operaciones electrónicas cuestionadas en la demanda presupongan la existencia de defectos, vicios, falencias, falibilidad, fallas, vulnerabilidad o cualquier otra irregularidad en la plataforma home banking y/o en el software y/o en el sistema de seguridad informática de Banco Patagonia S.A y/o el incumplimiento de las normas y estándares de seguridad exigidos por el BCRA y/o la ausencia o insuficiencia de las medidas de prevención y seguridad contra fraudes o hackeo electrónicos; que las operaciones electrónicas que nos ocupan se hubiesen ejecutado vulnerando el software y/o el sistema de prevención y seguridad de Banco Patagonia S.A.; que la actora haya cumplido con los deberes y medidas de prevención, resguardo y seguridad que se encuentran a su exclusivo cargo, los cuales son imprescindibles para evitar que terceros dispongan de sus datos personales (ej: nombre de usuario, claves, tarjetas de débito y/o de coordenadas, clave Token, etc.), cuentas, recursos, servicios y prestaciones a las que tiene acceso como cliente de Banco Patagonia; que las operaciones cuestionadas permitan presumir la existencia de una utilización ilegal o irregular de la cuenta de la actora por medio de la plataforma informática, dado que fueron realizadas regularmente empleando los datos de seguridad e identificación personal confidenciales e intransferibles, como son sus nombre de usuario, clave de home banking y clave Token, que solo la actora conoce; que Banco Patagonia S.A no tenga implementadas medidas de seguridad conducentes para evitar la comisión de ilícitos o reducir su posibilidad en la operatoria que realizan sus clientes por medios electrónicos a través de cajeros automáticos, banca móvil o home banking; que el sistema y los recaudos de seguridad informática implementados por Banco Patagonia S.A permita a terceros vulnerarlo y/o sustraer datos personales de los clientes mientras estos operan por la plataforma informática o home banking; que la postura sostenida por Banco Patagonia S.A en el ámbito administrativo bancario y en la instancia de mediación haya sido infundada. En esa oportunidad mi representado expresamente manifestó que no era posible acceder al reclamo debido a que las

operaciones se hicieron con las credenciales y claves personales de la actora, por lo que al ser de su exclusivo conocimiento y privacidad solo ella pudo generarlas; que los desconocidos hechos alegados en la demanda como fundamento de la pretensión configuren un caso de responsabilidad objetiva en los términos del art. 1757 y cccts. del CCyC y que ese régimen sea aplicable al caso de autos; que el deber de seguridad derivado de los arts. 42 CN y art.5 LDC apareje una obligación de resultado y constituya un factor de atribución objetiva de responsabilidad como pretende la contraparte, con prescindencia de su propia conducta antijurídica y las circunstancias de como sucedieron los hechos; que Banco Patagonia haya omitido informar o advertir a la actora que no debía facilitar a terceros sus tarjetas de débito y/o crédito y sus datos personales como son el PIN, el nombre usuario, clave del "home banking", la Tarjeta de Coordinadas y/o la clave TOKEN, necesarios para operar por home banking, además de otras medidas de prevención y seguridad que los clientes conocen y deben adoptar; que sea responsabilidad de Banco Patagonia S.A las consecuencias de haber facilitado la actora a terceros, ajenos a su cuenta y al banco, el uso de sus credenciales y claves personales, mas aun cuando lo hizo de manera voluntaria; que no haya existido conformidad de la actora para las transferencias realizadas desde su cuenta y/o que hayan sido por error, dolo, engaño o mediando cualquier otro vicio, ardid o defecto que las tornen nulas o anulables y/o que ello sea oponible a Banco Patagonia S.A y/o comprometa su responsabilidad; que la entrega de las claves personales a un tercero haya sido sin intención discernimiento y libertad, por cuanto se trató de una decisión voluntaria y antijurídica de la accionante por la cual es esta quien debe responder exclusivamente (conf. art. 260, 262 y cccts. CCyC); que la actora haya sido víctima de dolo o fraude; que la actora se encuentre legitimada para solicitar la nulidad o ineficacia de los actos cuestionados puesto que fué quien entregó de manera libre y voluntaria su nombre de usuario y claves de home banking y Token, imprescindibles para realizar las operaciones cuestionadas en la demanda (conf. arts. 269 y cccts. CCyC); que sean oponibles a Banco Patagonia S.A los desconocidas e infundadas explicaciones dadas por la actora para desentenderse de las consecuencias patrimoniales de su propio obrar antijurídico (conf. arts. 382, 396 y cccts. CCyC), consistente en haber entregado una persona ajena a su cuenta las claves y datos personales que son necesarios para realizar transacciones financieras por la plataforma informática de Banco Patagonia S.A.; que sean aplicables las disposiciones de los arts. 32 a 34 de Ley de Defensa del Consumidor (LDC) a las operaciones monetarias realizadas por home banking en la cuenta de la

actora; que Banco Patagonia S.A haya incumplido los deberes de información, seguridad o trato digno y/o que hubiese transgredido total o parcialmente las disposiciones de los arts. 4, 5, 8 bis, 40 y ccdds. LDC.; que la actora posea una "IP" fija de su titularidad para operar por los canales electrónicos de Banco Patagonia S.A y que las operaciones monetarias cuestionadas hayan sido realizadas desde una "IP" de esas características; que Banco Patagonia S.A haya omitido informar o advertir sobre la prohibición de facilitar a terceros los datos de sus tarjetas, nombres de usuario y claves personales que son imprescindibles para poder operar en sus cuentas por la plataforma electrónica, y los riesgos existentes y las medidas de prevención y seguridad que se deben adoptar para evitarlos

Niega que Banco Patagonia S.A haya transgredido las disposiciones de la Ley 24.240 y sus normas reglamentarias y/u obrado de manera antijurídica o con engaño, negligencia, dolo, mala fe, displicencia, desidia, despreocupación, desinterés, destrato y/o falta de información respecto de la actora. Asimismo niega los rubros y montos reclamados por la actora.

Reconoce que la actora Cecilia Noelia Garrido, DNI 30.274.981, CUIL27-30274981-2, es cliente de Banco Patagonia S.A, Sucursal Luis Beltrán, tiene contratado el paquete de productos y servicios denominado "PATAGONIA SUELDO" que incluye la Caja de Ahorros N° 264-124355628-002 - esta cuenta reemplazó a partir de Enero 2022 a la Caja de Ahorro N° 264-124355628-001-, donde se registran los movimientos de fondos -créditos y débitos- por acreditación de haberes, depósitos, préstamos y/o adelantos de créditos (Patagonia Anticipo), débitos por compras o pagos electrónicos realizados con la "Tarjeta de Débito n°4517575002094455", resúmenes de tarjeta de crédito, cuotas de préstamos u otros créditos, pagos de servicios, extracciones de dinero por caja o cajeros automáticos (ATM), transferencias a cuentas propias o de terceros y otros conceptos.

Afirma que la actora es la única titular y usuaria de las cuenta mencionada y del servicio de home banking desde el 10/05/2019 que le permite operar con sus cuentas y realizar transacciones monetarias por la plataforma informática de Banco Patagonia S.A - Patagonia e-Bank- a través de cualquiera de los canales electrónicos disponibles, para lo cual debe necesariamente ingresar su nombre de usuario, la clave alfanumérica y su posterior confirmación o convalidación ingresando la clave Token o en su defecto el par

de números de la Tarjeta de Coordinadas requeridos por el sistema. Esos datos y claves conforman un doble estándar de identificación y seguridad, son personales, confidenciales, intransferibles y de conocimiento y uso exclusivo de la actora.

Relata que el día 21/07/2021, entre las 22:15 a las 22:22 hs., la actora realizó personalmente el cambio de clave para operar por "Home Banking" y además generó la clave "Token", que es un doble factor de seguridad exigido para convalidar ciertas operaciones como las transferencias de dinero a cuentas de terceros o propias en otros bancos. Esos cambios y generación de nuevas claves se hicieron desde la terminal número "S1GSD007" del cajero automático (ATM) de la red BANELCO, administrada por PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A, instalado en el edificio de Vicente Lopez y Planes 442 de la ciudad de Luis Beltrán, Pcia. de Río Negro. Para poder realizar esos cambios y generación de nuevas claves fue imprescindible ingresar: la "Tarjeta de Débito N° 4517575002094455" de la actora, su nombre de usuario y su clave de Home Banking. Estos datos, credenciales y claves son personales y confidenciales de la actora e intransferibles a terceros. Sin esas credenciales y claves no es material ni técnicamente posible realizar los cambios de claves.

El cajero automático (ATM), una vez aceptadas las operaciones referidas, emitió los respectivos ticket que acreditan la generación con éxito de la nueva clave para operar por Home Banking o plataforma "Patagonia E-Bank" y de la clave Token. En los ticket figuran las fechas y horas de cada operación, el número de terminal de ATM y los últimos 4 dígitos de la Tarjeta de Débito utilizada. Esos ticket fueron acompañados con la demanda como prueba documental (Cap. X.1), lo cual demuestra que el cambio de clave y la generación de la clave Token fueron hechos por la propia actora el 21/07/2022, en las circunstancias y modalidad descriptas precedentemente, lo cual fue definitivamente reconocido en la demanda y en la denuncia penal realizada el 30/07/2021 ante la Comisaría n°19 de la ciudad de Luis Beltrán.

Que el día 22/07/2021, a las 10:48 hs., se realizó desde la "Caja de Ahorro N° 264-124355628-001" de la actora una transferencia electrónica de \$ 63.800 a la cuenta identificada con el "CBU 01403525036847522171444" de MENDEZ Rubén, CUIL 23-23632200-9, habilitada en la fintech "UALA". Esa transferencia se hizo desde la plataforma "Patagonia Móvil (Mobile)", para lo cual fue imprescindible ingresar el nombre de usuario y la clave de home banking de la actora, y una vez generada la transferencia fue necesario convalidarla con la clave TOKEN de la actora para poder

efectivizarla. El Token es un doble factor de autenticación de la operación, sin el cual la transferencia no se puede hacer. Al momento de realizarse la transferencia no se registraron fallas, errores ni inconsistencias en el sistema de seguridad informática de Banco Patagonia S.A.

Luego en fecha 23/07/2021 la actora se presentó en la Sucursal Luis Beltrán denunciando que el día 22/07/2021 se había transferido la suma de \$ 63.800 desde su "Caja de Ahorro N° 264-124355628-001" sin su conformidad. En esa presentación la actora explicó que el día 21/07/2022 su hija entregó el CBU de esa cuenta a un tercero desconocido de apellido Sanchez que estaba interesado en la compra del mueble que habían ofrecido por Marketplace (Facebook), y que luego ese tercero se volvió a comunicar diciendo que por error había transferido a dicha cuenta la suma de \$ 65.000 en lugar de \$6.500, por lo que le solicitó la devolución de lo transferido en exceso. La actora reconoció en esa presentación, al igual que lo hizo en la denuncia penal y en la demanda, que el 21/07/2022 a las 22:15 hs. aproximadamente concurrió al Cajero Automático (ATM) ubicado en la ciudad de Luis Beltrán y que realizó por el mismo las operaciones que le fué indicando por teléfono ese tercero desconocido. La actora dijo textualmente en la denuncia penal realizada el 30/07/2021 en la Comisaría n°19 de Luis Beltrán que "...una vez que saldo del trabajo me dirijo al Banco Patagonia (Cajero) y recibo una llamada de teléfono del mismo número donde comienzan a decirme los pasos a seguir donde me piden los últimos movimientos, la hora y número de cajero, al pasar le digo que no tenía la plata de la transferencia.... luego ingresaron a mi cuenta, me pidió una tarjeta de un familiar o compañero de trabajo, en ese momento le digo que no, que le devolvería todo..., escuchan que comienzo a tocar los botones del cajero y cortan, hasta que me devuelven la tarjeta...".

En definitiva, esas operaciones que hizo la actora por Cajero Automático (ATM) el día 21/07/2021, entre las 22:15 a las 22:22 hs, guiadas telefónicamente por un tercero desconocido, fueron las descriptas mas arriba en el punto "2.2", consistentes en el cambio de la clave de "Home Banking" y la generación de la clave "Token", para lo cual utilizó su "Tarjeta de Débito n°4517575002094455", su nombre de usuario y clave.

No quedan dudas que la actora en esa oportunidad reveló y/o compartió sus credenciales y claves personales con un desconocido, lo cual constituye un obrar antijurídico que es absolutamente ajeno a Banco Patagonia S.A y por cuyas consecuencias no es responsable

Afirma que las operaciones cuestionadas por la actora se hicieron con sus claves de Home Banking y Token, generadas por cajero automático con su Tarjeta de Débito y PIN.

Destaca que la realización de cada una de esas operaciones fue posible por haberse empleado correctamente el doble factor de identificación y seguridad exigido por el sistema para operar por Home Banking desde los canales electrónicos disponibles, como son: el nombre de usuario de la actora y su clave alfanumérica de Home Banking y luego el ingreso de la clave Token -en su defecto el par de números de la Tarjeta de Coordinadas-, requerida para convalidar y autenticar la operación. Esos datos y claves son de conocimiento y uso exclusivo del titular de la cuenta -la actora-, son personales, privados e intransferibles, sin los cuales las operaciones monetarias referidas jamás se habrían podido realizar.

Es por ello que la autoría de la transferencia cuestionada por la actora no puede serle atribuida, puesto que se hizo y convalidó con sus credenciales y claves personales, las cuales son confidenciales, intransferibles y de uso privado y exclusivo. Sin esas claves esas operaciones jamás se habrían podido efectivizar. Fue por esos motivos que Banco Patagonia S.A rechazó el reclamo de la actora mediante la carta documento transcripta mas arriba.

Esa actividad de la actora patentiza su propio obrar negligente, consistente en haber operado en su cuenta siguiendo instrucciones de un desconocido y entregado a este sus claves personales cuando esto se encuentra prohibido. Es inadmisibles que la actora haya actuado de esa manera, cuando existe profusa información pública que no puede desconocer, acerca de que las claves y contraseñas personales no deben divulgarse, que ningún banco o entidad financiera jamás las solicitarán telefónicamente, por e-mail o cualquier otra vía, y que no deben entregarse a personas ajenas a la cuenta.

De allí que la actora no se encuentra sustancialmente legitimada para pretender la ineficacia o nulidad de los actos que son consecuencia de su propia actuación, sea porque los hizo ella misma o un tercero a quien entregó de manera voluntaria los datos y claves personales para operar por home banking el día 22/0/7/2021 u otra fecha.

Como se podrá apreciar, Banco Patagonia S.A es ajeno a la relación de la actora con ese eventual y desconocido tercero a quien dice haber entregado las claves de su cuenta y también a los motivos por los cuales habría actuado de esa manera y que

realmente desconoce. Mal puede entonces la contraparte pretender que Banco Patagonia S.A cargue con las consecuencias patrimoniales y económicas derivadas de su accionar antijurídico o incauto

En efecto, resulta francamente absurdo e ilegítimo pretender que Banco Patagonia S.A afronte los perjuicios del propio obrar de la accionante.

La pretensión de la actora es ilegítima porque contraviene el principio general del derecho que prohíbe alegar la propia torpeza para crearse a favor un derecho, en este caso el de querer obtener un resarcimiento que no corresponde.

Cita jurisprudencia, funda en derecho, ofrece prueba y peticiona.

- En fecha 05/12/22 se tiene por presentado, parte, en el carácter invocado y con domicilio procesal constituido.

Por contestado traslado en tiempo y forma. Por ofrecida prueba.  
De la documental traslado.

- En fecha 18/09/23 la actora solicita la fijación de Audiencia.

- En fecha 12/09/23 se fija Audiencia Preliminar la que será celebrada de manera remota bajo la Modalidad Zoom.

- En fecha 19/10/23 se celebra Audiencia Preliminar a los fines del Art. 361 del CPCC.

- En fecha 25/10/23 la actora ratifica gestión procesal.

- En fecha 31/10/23 se provee la prueba ofrecida por las partes.

- En fecha 21/11/23 la demandada acompaña resúmenes de movimientos de fondos de la cuenta de la actora.

- En fecha 22/11/23 se agrega y se tienen presentes los resúmenes de movimientos de fondos de la cuenta de la actora correspondientes a los períodos 30/12/2020 al 29/04/2022 y 29/04/2022 al 04/08/2023.

- En fecha 05/12/23 se recibe e-mail remitido a la casilla de correo electrónico del Juzgado desde la casilla de correo oga.mpf.roca@jusrionegro.gov.ar.

- En fecha 05/12/23 se recibe e-mail remitido a la casilla de correo electrónico del

Juzgado desde la casilla de correo bprebisch@noetar.com.

- En fecha 06/12/23 se recibe e-mail remitido a la casilla de correo electrónico del Juzgado desde la casilla de correo cciccioli@agencia.rionegro.gov.ar.

- En fecha 07/12/23 se recibe e-mail remitido a la casilla de correo electrónico del Juzgado.

- En fecha 11 de diciembre de 2023 se tiene por contestado oficio por PRISMA. Se tiene presente lo informado y se hace saber.

Se tiene por contestado oficio por Of. de Gestión Administrativa-ROCA Fiscalía Jefes . Se tiene presente lo informado y se hace saber.

Por contestado oficio por ART. Se tiene presente lo informado y se hace saber. Se agrega digitalizado el informe como archivo adjunto a la presente para conocimiento de los intervinientes.

Por contestado oficio por la Fiscalía Descentralizada N° 1 - Choele Choel. Se agrega y se tiene presente la causa penal caratulada "Garrido Cecilia Noelia C/ NN S/ Estafa", en trámite ante la Fiscalía Descentralizada - Choele Choel N° MPF-CH-01091-2021. Se agrega digitalizado el informe como archivo adjunto a la presente para conocimiento de los intervinientes.

- En fecha 27/12/23 contesta oficio el Banco Patagonia e informa las medidas de seguridad que tiene implementadas Banco Patagonia S.A. las cuales se van actualizando permanentemente y se ajustan a las exigencias sobre seguridad informática establecidas por las normas reglamentarias del Banco Central de la República Argentina:

- Actualizaciones habituales del micro-sitio de seguridad:

<https://www.bancopatagonia.com.ar/ebank/personas/seguridad/index.php>

- Concientización acerca del uso de los canales electrónicos del Banco, a modo de ejemplo se detallan los siguientes:

- [https://www.instagram.com/p/CVS4fCW4r4P3/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CVS4fCW4r4P3/?utm_source=ig_web_copy_link)

- [https://www.instagram.com/p/CfFHpCjvBNL/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CfFHpCjvBNL/?utm_source=ig_web_copy_link)

- [https://www.instagram.com/p/ChkxA6PvFde/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/ChkxA6PvFde/?utm_source=ig_web_copy_link)

- [https://www.instagram.com/p/CiazMdtPMNg/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CiazMdtPMNg/?utm_source=ig_web_copy_link)

- [https://www.instagram.com/p/CkRD2eyJJlh/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CkRD2eyJJlh/?utm_source=ig_web_copy_link)

- Concientización y capacitación a todos los colaboradores del banco para que

dispongan de herramientas frente a casos que ocurran a los clientes, tanto vía e-learning, redes sociales internas y mailing.

Adicionalmente a lo manifestado, Banco Patagonia S.A. realiza una importante actividad de difusión por distintos medios para concientizar a los clientes del sistema financiero de no compartir sus credenciales y/o claves con terceros:

-Banco Patagonia ha creado el programa de Educación Financiera denominado “un Click de confianza” donde capacitamos adultos mayores en el uso de la banca electrónica haciendo especial énfasis en la seguridad y autonomía de sus operaciones electrónicas. Éste programa ha crecido y más allá de sus encuentros presenciales y virtuales tiene una presencia permanente ya que desde el sitio web [www.unclickdeconfianza.com.ar](http://www.unclickdeconfianza.com.ar) cualquier persona puede acceder a los contenidos educativos, videos y simuladores para familiarizarse y reforzar conceptos.

-También hemos creado asimismo el programa "Vos y aprender a ahorrar", donde llevamos capacitados más de 2.500 alumnos de escuelas secundarias, tanto públicas como privadas, y primeros años de universidades sobre las funciones de un banco, sus productos, seguridad bancaria, planificación financiera y ahorro. Este programa se desarrolla a través de los Voluntarios Patagonia en todo el país, pero con especial foco e impacto en la provincia de Río Negro, llegando a ciudades como Allen, Ing. Jacobacci, Gral. Roca, Choele Choel, Cipolletti y Los Menucos.

-Desde el área de Prensa Institucional se mantiene contacto permanente con charlas, reportajes y pauta en diversos medios Municipales, Provinciales y redes sociales, a fin de asesorarlos y acompañarlos en consultas de ciberseguridad y las diferentes modalidades de estafas telefónicas.

Finalmente, se implementaron las siguientes medidas:

- a) Fortalecimiento de las medidas de control con la vinculación del token.
- b) Análisis de situaciones sospechosas y acciones a los efectos de mitigar operaciones fraudulentas
- c) Redefinición de la parametría de los canales electrónicos sobre situaciones sospechosas.
- c. Protocolos de atención al cliente nuevos por la implementación de la banca digital en la mayoría de los trámites.

En cuanto al sistema de seguridad, hacemos saber que Banco Patagonia S.A ha obtenido la Certificación Internacional de las Normas ISO 27001” sobre “Sistema de Gestión de Seguridad de la Información”, cumpliendo estrictamente con las normativas asociadas a

la seguridad de los sistemas informáticos, canales electrónicos y sistemas de la información establecidos por nuestro ente rector, el Banco Central de la República Argentina (BCRA), específicamente la Comunicación “A” 4609 y sus modificatorias (Comunicación “A” 6017, 6373, entre otras). Además, Banco Patagonia S.A cumple estrictamente con la normativa de la “Comunicación A-6017 del BCRA” y sus normas complementarias y/o modificatorias sobre “Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras”, dando cumplimiento con los lineamientos y parámetros sobre seguridad en canales electrónicos, entre ellos: campañas de concientización y capacitación según características y segmentación de la audiencia. Las mismas se realizan por distintos medios, donde se explican distintas técnicas de ataques de fraudes en canales electrónicos. A partir de esto se realizan recomendaciones y buenas prácticas de seguridad, así mediante redes sociales, banner, envío de placas vía mail, mensajes automáticos de concientización previos a la atención telefónica, incluido el resumen de cuenta en el que consta la siguiente leyenda que en su parte pertinente dice:“- Banco Patagonia S.A. nunca le solicitará que revele sus claves por ningún medio. Si recibe un email o un llamado telefónico solicitándole sus claves personales, no lo responda.

Nunca revele sus claves, datos personales o números de cuentas bancarias bajo ningún concepto. Ud. ha recibido este mensaje porque la empresa que lo remite considera que puede ser información de su interés. Ley 25.326, art. 27, inc. 3): El titular podrá en cualquier momento solicitar el retiro o bloqueo total o parcial de su nombre de los bancos de datos a los que se refiere el presente artículo. Asimismo tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso en forma gratuita a intervalos no inferiores a 6 meses. Art. 14 inc. 3) ley 25.326: la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales tiene la atribución de atender denuncias y reclamos relativos al incumplimiento de normas sobre protección de datos personales. Banco Patagonia S.A. asume el carácter de Responsable Registrado ya que ha cumplimentado con todos los requisitos que exige esta ley.” Asimismo, informamos a Ud. que nos encontramos dentro del marco de la ley de Hábeas Data 25.326 con un cumplimiento de todo su cuerpo y anexos establecidos de medidas de seguridad de la información y protección de datos. Banco Patagonia S.A. cuenta con más de cinco (5) tipos de auditorías y controles internos anuales sumados a los diversos test de intrusión y pruebas de seguridad de los distintos ambientes informáticos y de información. Por otro lado, se informa a Ud. que dentro los registros

de Banco Patagonia S.A. no hemos detectado reportes relacionados con la vulneración de la seguridad informática por acceso remoto a nuestro sistema. En conclusión, Banco Patagonia S.A. cumple la normativa impuesta por el BCRA en materia de seguridad en los canales electrónicos, brindando los estándares de seguridad suficientes en los servicios que ofrece y se encuentra disposición permanente a fin de generar mejoras en beneficio de sus clientes.

- En fecha 28/12/23 se tiene por contestado oficio.

Se agrega y se tiene presente lo informado por el Banco Patagonia. Se hace saber.

- En fecha 02/02/24 la actora solicita se fije audiencia.

- En fecha 06/02/24 el Perito Damián Pardal presenta Pericia Informática.

- En fecha 22/02/24 se fija Audiencia a los fines del Art. 368 del CPCC. Se tiene por acompañada pericia informática, se agrega y de la misma se da traslado a las partes.

- En fecha 07/03/24 se celebra Audiencia de Vista de Causa.

- En fecha 02/09/24 contesta oficio Prisma vía e-mail remitido a la casilla de correo electrónico del Juzgado

- En fecha 04/09/24 se tiene por contestado oficio por Prisma.

Se agrega digitalizado el informe como archivo adjunto a la presente para conocimiento de los intervinientes.

- En fecha 10/09/24 la actora acompaña Informes anuales expedidos por el Ministerio Publico Fiscal de gestión, en el cual se comunica la información solicitada, por lo cual se peticiona se tenga por cumplimentada la prueba ofrecida, debiendo tenerse presente el tiempo transcurrido y los derechos involucrados.

Asimismo, atento al estado de autos y encontrándose cumplimentados todos los recaudos legales pertinentes, solicita la clausura del período probatorio conforme lo normado por el Art. 482 del CPCC, previa certificación por el Actuario, de las pruebas producidas y ofrecidas por las partes en autos.

- En fecha 20/09/24 se agrega y se tiene presente las constancias de envíos de e-mail y las constancias de Informes anuales expedidos por el Ministerio Publico Fiscal

de gestión acompañados.

- En fecha 23/09/24 se certifica la prueba producida, se clausura el periodo probatorio y se ponen autos a disposición de las partes para alegar.

- En fecha 01/10/24 la actora presenta alegato.

- En fecha 02/10/24 se tiene por presentado alegato de la parte actora se publica como reservado.

- En fecha 16/10/24 la actora solicita pasen autos a despacho para dictar sentencia.

- En fecha 25/10/24 pasan autos a despacho para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO: I.-** Que han sido puestas las presentes actuaciones a despacho de la suscripta a efectos de dictar Sentencia Definitiva que dirima la controversia ventilada por las partes, las que tratándose de una relación de consumo en los términos de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; ha sido expuesta a través del detalle pormenorizado de los hechos, en el apartado precedente; implicando tal circunstancia entonces, la aplicación de las normas de la LDC para dirimir éste conflicto.

Pues, expuestas las posturas de las partes, de sus propias alegaciones, se encuentra fuera de discusión que entre ellas se ha configurado una relación de consumo en los términos de los arts. 1, 2, 3, ss. y ccdtes. de la Ley N° 24.240, desde que la relación comercial que las une, tiene como base un contrato bancario ello de conformidad, asimismo con lo dispuesto por el Art. 1384 del CCC; revistiendo la Sra. Garrido el carácter de consumidora, y la Entidad Bancaria el carácter de Proveedor.

Es por ello que el presente litigio debe resolverse, como antes dijera a la luz del microsistema del consumo, con base constitucional en el art. 42 de la Constitución Nacional (CN), junto a la LDC y al nuevo CCyC (Arts. 7, 985, y ss., 1092, 1093, 1094, 1095, 1096 y ss., 1117, 1118, 1119, 1122 ss. y cdtes.).

**II.-** Preliminarmente, he de mencionar que la posición asumida por las partes en la demanda y contestación y en consecuencia la forma en que ha

quedado trabada la litis, han sido desarrolladas in extenso en la Resultas de éste pronunciamiento, por lo que a fin de no resultar redundante no he de replicarlas en ésta instancia de análisis

**III.-** Ahora bien, adentrándome al análisis de autos, se puede considerar fuera de discusión -por el propio reconocimiento efectuado por la demandada- que a través de operatoria en el cajero automático (ATM) de la red BANELCO (terminal "S1GSD007") instalado en el edificio de Vicente Lopez y Planes 442 de la ciudad de Luis Beltrán, Pcia. de Río Negro, con la tarjeta de débito de la actora (N° 4517575002094455"4517570052125291), y utilizándose su clave de home banking (PIN), el día 21/07/2021, entre las 22:15 a las 22:22 hs., se procedió a generar desde el ATM, una nueva clave para operar por "Home Banking" y clave "Token", transfiriéndose desde la Caja de Ahorro N° 264-124355628-001 de titularidad de la actora la suma de \$ 63.800 a favor de la cuenta identificada con el "CBU 01403525036847522171444" de MENDEZ Rubén, CUIL 23-23632200-9, habilitada en la fintech "UALA".

Dicha operación bancaria existió, pero a través de versiones fácticas divergentes acerca de cómo se materializó tal operatoria.

La actora indica que fue víctima de una manipulación fraudulenta de su cuenta bancaria, lo que se vislumbra posibilitado en la concreción de operaciones no autorizadas ni solicitadas en su cuenta sueldo; motivo por el cual formuló en fecha 30/07/21 por ante la Unidad 19 de Luis Beltrán, la pertinente denuncia penal, dando inicio a la causa caratulada "Garrido Cecilia Noelia C/NN S/ Estafa", Expte N° MPF-CH-01091-2021 de tramite por ante la Fiscalía Descentralizada N° 1 de Choele Choel.

En contraposición, la demandada, enfatiza en que la actora realizó personalmente el cambio de clave para operar por "Home Banking" y además generó la clave "Token", que es un doble factor de seguridad exigido para convalidar ciertas operaciones como las transferencias de dinero a cuentas de terceros o propias en otros bancos. Esos cambios y generación de nuevas claves se hicieron desde la terminal número

"S1GSD007" del cajero automático (ATM) de la red BANELCO, administrada por PRISMA MEDIOS DE PAGOS S.A, instalado en el edificio de Vicente Lopez y Planes 442 de la ciudad de Luis Beltrán, Pcia. de Río Negro. Para poder realizar esos cambios y generación de nuevas claves fue imprescindible ingresar: la "Tarjeta de Débito N° 4517575002094455" de la actora, su nombre de usuario y su clave de Home Banking.

Que sin perjuicio de la presentación de la actora por ante las Sucursales del Banco Patagonia S.A. tanto de Luis Beltrán como de Choele Choel, oportunidad en la que cuenta su versión de lo sucedido y formula el reclamo pertinente y gestionado el mismo, fue rechazado con fundamento en la Auditoría realizada por esa entidad bancaria, la cual habría comprobado que no existieron fallas, irregularidades, inconsistencias ni intentos fallidos en la realización y convalidación de las operaciones realizadas en la cuenta de la actora, ni hackeo defectos y/o vulneración del sistema de seguridad informática de Banco Patagonia S.A.

Y en sustento de su postura, en fecha 27/12/23 informa que el sistema de seguridad informático de Banco Patagonia no ha sufrido ataques informáticos ni hackeo, y las denuncias existentes tienen que ver con maniobras de ingeniería social mediante las cuales los clientes entregan a terceros sus credenciales y claves bancarias personales, sin las cuales no es posible realizar operaciones bancarias por canales electrónicos. De esa manera, esos terceros utilizan esas credenciales y claves personales para realizar operaciones o transacciones monetarias en las cuentas de los clientes, sin mediar hackeo ni ataque al sistema de seguridad.

Frente a estas posturas contrapuestas, a los fines de despejar dudas acerca de las circunstancias fácticas que rodean el presente caso, he meritado tanto la prueba producida en autos, como la obrante en sede penal en el marco de la causa caratulada "Garrido Cecilia Noelia C/NN S/ Estafa", Expte N° MPF-CH-01091-2021 de tramite por ante la Fiscalía Descentralizada N° 1 de Choele Choel, la que se puede visualizar en el Movimiento Puma CH-55446-C-0000-I0015, de fecha 11/12/23.

Así las cosas, la actora en oportunidad de formular la Denuncia Penal realiza un pormenorizado detalle del inicio de los acontecimientos fundantes de esta acción, acompañando para ello, Comprobante de Transferencia - apócrifo -el que daba cuenta de la supuesta transferencia efectuada desde la Cuenta Titular de una persona que allí se

identifica como Bernardino Augusto Sanchez, CUIL/CUIT 23-35792763-3 por la suma de \$ 65.000 a favor de la actora y cuya devolución fuera requerida telefónicamente el 21/07/21, por haber sido efectivizada excediendo el monto acordado conforme relata la Sra. Garrido.

Asimismo con la copia de Estado de la Caja de Ahorro perteneciente a la actora se acredita que en fecha 22/07/21 se acreditó la suma de \$ 62.478,12 en concepto de sueldo y que en fecha 23/07/21 se efectivizó desde esa cuenta una transferencia por la suma de \$ 63.800 a una cuenta no identificada y que a partir de allí y hasta al menos el día 30/07/21 hubo un constante flujo de dinero - generándose Debin y transferencias entre cuentas - que no guardan correlación alguna con los movimientos que se observan en la cuenta por ejemplo en el periodo comprendido entre el día 01/07/21 y el 22/07/21

-

Véase que en fecha 01/07/21 obran dos depósitos en cuenta en concepto de acreditación de sueldos por las sumas de \$ 50.912,72 y \$ 27.946,76 respectivamente y que a partir de allí se realizaron extracciones y compras que guardan correlación con dichos importes, lo que permite despejar toda duda con respecto a los movimientos bancarios que se produjeron en la cuenta con posterioridad a la ocurrencia del hecho denunciado.

Ahora bien, con la prueba pericial informática realizada por el perito y presentada en autos en fecha 06/02/24, se pronuncia el Perito Damián Pardal, quien detalla las operaciones realizadas diciendo que a la actora le es depositado su sueldo en la caja de ahorro N° 124355628; que la modificación de clave Token, aconteció el día 21/07/2021 a las 22:18. No se observan a través de los extractos bancarios que se hayan realizado solicitudes de crédito.

Refiere que a través de logs proporcionados por la entidad bancaria se determina que el día 21/07/2021 a las 22:18 se genera la clave de home banking desde la terminal SIGSDOO7. Esta terminal corresponde a un cajero automático ubicado en la calle Vicente Lopez y Planes 442 de la ciudad de Luis Beltrán, Río Negro. La ubicación geográfica corresponde a una sucursal del Banco Patagonia. A continuación, captura del log que indica el cambio de credenciales de acceso, es decir, usuario y clave de Home

Banking.

El día 22/07/2021 a las 10:48 se realiza una transferencia de \$63.800 desde la cuenta de la actora a la caja de ahorros del Banco de la Provincia de Buenos Aires, CBU es 0140352503684752217144 a nombre de Rubén Méndez, CUIT 23236322009. El dispositivo utilizado registró la IP 186.12.116.133, propiedad de la empresa proveedora de servicios de internet y telefonía AMX Argentina SA.

Desde la entidad bancaria informan que no existe documentación que autorice a otra persona a realizar cualquier operación sobre la cuenta de la Sra. Garrido.

Según registros de la entidad bancaria, la Sra. Garrido opera por home banking desde el día 10/05/2019.

De la comparación se deduce que el sistema utilizado por el Banco Patagonia es similar al del Banco Nación.

Los requisitos técnicos que exige el BCRA con respecto a todos los canales electrónicos están expresados en la Comunicación A 6017 vigente desde el 15/07/2016. (<http://www.bcra.gob.ar/Pdfs/comytexord/A6017.pdf> )

Menciona que la totalidad de los requisitos forman parte de la gestión de la seguridad de los canales electrónicos y para una mejor comprensión y aplicación estos requisitos se dividen en un conjunto de procesos interrelacionados que a continuación se detallan.

- Concientización y Capacitación.
- Control de Acceso.
- Integridad y Registro.
- Monitoreo y Control.
- Gestión de Incidentes.

Cada uno de estos procesos contienen un número determinado de requisitos que están detallados en la Comunicación A 6017 y que en su totalidad suman 99.

Comprobar que una entidad financiera cumple o no con los 99 requisitos significa desarrollar un escenario de pruebas simulando diferentes eventos de seguridad para dar fe sobre los mismos, tarea que llevaría mucho tiempo si queremos determinar tal como indica el punto pericial, “si los canales electrónicos de Banco Patagonia S.A para realizar transferencias y su plataforma e-bank cumplen con los requisitos de seguridad requeridos por el BCRA en su Comunicación A-6017”.

Lo que sí es posible dar fe es que el Banco Patagonia actualmente certifica la norma ISO 27001:2013 que es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

Al final de este documento, como Anexo 1, se ofrece el comprobante de certificación.

No es posible realizar transferencias o cualquier otra transacción monetaria por el home banking del banco Patagonia sin tener los datos de usuario, clave y token.

La información aportada por el consultor técnico del banco Patagonia indica que tanto el token como la tarjeta de coordenadas son necesarios para realizar transacciones tales como:

- transferencias de dinero a cuentas de otros clientes en Banco Patagonia.
- transferencias de dinero a cuentas en otros bancos.
- Pago de impuestos o servicios que se hacen por primera vez.
- Generar ordenes de extracciones entre otras.

El Token es un método adicional de seguridad que genera códigos de seis dígitos que cambian constantemente y se utilizan para validar transacciones.

Para poder operar con esta modalidad el token debe estar integrado a la aplicación Patagonia Móvil, el usuario debe habilitar el Token desde la app.

Los tokens de aplicaciones bancarias están diseñados con altos estándares de seguridad para proteger la información confidencial y las transacciones de los usuarios por lo que es poco probable que alguien logre vulnerarlos. No existe información sobre algún caso en donde el sistema de tokens haya sido corrompido.

7. Informe como es el procedimiento para generar la clave Token por Cajeros Automáticos (ATM), debiendo explicar los datos que deben ingresarse, y si es posible activarlo sin ingresar la clave del usuario y/o el código de activación generado por el cajero automático.

Para acceder por primera vez a Patagonia e-bank por este procedimiento, se debe poseer una Tarjeta Patagonia 24, ya que se requiere obtener la clave de acceso en un

cajero automático de la Red Banelco, cumpliendo los siguientes pasos:

A - Ingresar la tarjeta y PIN habitual (4 dígitos).

B - Seleccionar la opción "CLAVES".9. Informe respecto de las transferencias electrónicas realizadas el 22-

7-2021 desde la "Caja de Ahorros n°264-124355628-001" de la actora Cecilia Noelia Garrido, DNI 30.274.981, si existió alguna irregularidad o inconsistencia que hiciera presuponer alguna falla o defecto en el sistema de seguridad informática de Banco Patagonia S.A.

Respuesta: Según logs del Banco Patagonia, no se registran fallas en el sistema de seguridad en el momento que se realizó la transferencia en cuestión.

Se realizó una sola transferencia de \$63.800 a través de la plataforma "Patagonia móvil" (mobile banking). Para realizar la operación se necesita nombre de usuario, clave y token. La transferencia se realizó a las 10:48 hs del día 22/07/2021, n° de transacción 1636105366, la cuenta destino es una caja de ahorros del Banco de la Provincia de Buenos Aires, CBU es 0140352503684752217144 a nombre de Rubén Méndez, CUIT 23236322009. El IMEI del dispositivo utilizado es 321c2e918aec29f9. Para realizar las operaciones electrónicas referidas en el punto anterior fue necesario ingresar usuario, clave y clave token. No es posible realizar la operación sin estos datos

No se observa error alguno en la validación de la CBU de la cuenta destino ni de la clave Token que se utilizó para la transferencia en cuestión. A las 10:48 se realiza la transferencia de \$63.800 desde la cuenta de la actora a la caja de ahorros del Banco de la Provincia de Buenos Aires, CBU es 0140352503684752217144 a nombre de Rubén Méndez, CUIT 23236322009.

Dependiendo de la tipología física del fraude, el canal utilizado y el producto afectado existen diferentes áreas dentro de la Entidad que intervienen en las distintas etapas de la gestión del mismo. Entre las diferentes áreas intervinientes están:

Área de investigaciones especiales:

El Sector de Investigaciones Especiales tiene como misión la coordinación de acciones para la prevención, detección, análisis y resolución del fraude, evitando o disminuyendo las pérdidas económicas motivadas por situaciones fraudulentas y desalentando las mismas.

Al respecto, conduce las investigaciones centralizando la información e interactuando con las Gerencias o Sectores involucrados y es responsable de recibir las denuncias y evaluar las mismas a los efectos de dar el curso apropiado en cada caso.

El Sector de Investigaciones Especiales, recibe y analiza todos los hechos de fraudes y/o denuncias de irregularidades que hayan sido informadas a través de los canales habilitados para tal fin.

Entre sus funciones se puede detallar:

- Relevar el ciclo o proceso involucrado.
- Analizar el comportamiento del cliente y/o empleado y/u otras personas ajenas a la Entidad.
- Verificar el cumplimiento de los controles internos.
- Comprobar y clasificar la irregularidad.
- Identificar a los responsables definiendo su nivel de participación.
- Dimensionar el impacto económico si lo hubiera.
- Proponer/sugerir la implementación de actividades de control para mitigar el riesgo de ocurrencia.
- Brindar una opinión independiente respecto del hecho

En función de la investigación, el Sector de Investigaciones Especiales puede requerir la colaboración y/o participación de otras áreas técnicas de la entidad (Seguridad, Asuntos Legales, Tecnología y Sistemas, entre otros), solicitando a los Sectores y/o Gerencia que corresponda, toda la información, documentación y descargos que se considere necesario a los fines de la investigación.

Operaciones - Soluciones al cliente nivel 2 y seguridad:

Esta Área toma intervención ante una alerta de la procesadora, donde es requerida la confirmación por parte del cliente. Se pone en conocimiento al oficial de cuenta, quien contacta al cliente y hace el chequeo de la transacción. De ser necesario se toman acciones preventivas tales como bloqueo y/o inhabilitación del producto o el rechazo de la transferencia, posteriormente, se deriva el caso al sector Investigaciones Especiales en caso de corresponder.

Entre algunas de las funciones del sector, se encuentran las de administrar y resolver de manera eficiente las quejas y reclamos de los clientes. Monitorear los indicadores de los tableros de Reclamos y generar las acciones tendientes a mantener

estándares de calidad y cumplimiento de plazos establecidos por los Organismos rectores, como así también hacer foco en el origen de los reclamos para abordar la causa/raíz. Garantizar la Protección al Usuario de Servicios Financieros.

Seguridad informática:

La Gerencia trabaja el concepto de inteligencia de amenazas, asociado al abuso de marca en redes sociales, a servicios antiphishing alcanzando también deepweb. La Entidad cuenta con una política para la Gestión de Fraudes e Ilícitos y con un manual de procedimientos que formaliza los procedimientos de gestión de Fraudes e ilícitos.

Estadísticas y reportes sobre los diferentes niveles de fraude aplicables a cada canal electrónico y medios de pago que disponga la entidad:

La Entidad cuenta con distintos tipos de reportes sobre esta temática relacionada a operaciones efectuadas por los clientes para diferentes medios de pagos y canales.

La información es tratada periódicamente en el Comité de Riesgo Operacional.

Adicionalmente Investigaciones Especiales lleva un registro de los casos analizados en el Sector e informa sobre la misma periódicamente al Comité de Auditoría.

Efectivamente la modificación de la clave de home banking y generación de clave token se realizaron a través del cajero automático n° S1GSDOO7 del Banco Patagonia ubicado en la calle Vicente Lopez y Planes 442 de la ciudad de Luis Beltrán, Río Negro. Para realizar estos cambios es necesario utilizar tarjeta de débito y PIN de la actora.

El Banco Patagonia actualmente certifica la norma ISO 27001:2013 que es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.

Sin embargo y amén de lo antes expuesto por el Perito, he de tener en cuenta lo informado por el Señor Gustavo Esteban Fernández, Gerente del Departamento Administrativo de la Gerencia del Consumidor de la Agencia de Recaudación Tributaria, en cuanto a que se han aplicado condenas al Banco Patagonia, que a la fecha se registra un total de quince (15) sanciones por violación a la Ley 24240 de DC, y el

monto mayor impuesto como multa es de pesos setecientos mil \$ 700.000 en los autos caratulados “Actuaciones de Oficio C/ Banco Patagonia – Sura, Expte N.º 022028-DC2017” Resolución N.º 406-20 dictada en fecha 04 de Mayo del año 2020.

Como así también, lo expuesto por la Fiscal en Jefe de la II Circunscripción Judicial Doctora Teresa Giuffrida quien informa las denuncias de estafas telefónicas Banco Patagonia Año 2020, a saber:

- MPF-RO-00353-2020 PAEZ BRISA SOLEDAD S/ ESTAFA .-F. Hecho:07/02/2020 Denunciante: SILVIA AYELEN ANCATEN URETA – DNI 36.343.703 – Préstamo: \$99250.-

- MPF-AL-00414-2020 RODRIGUEZ CARLOS JOAQUIN C/ NN S/ ESTAFA F. Hecho:13/01/2020 Denunciante: RODRIGUEZ CARLOS JOAQUIN, DNI 13.779.135 – Préstamo:\$74.437,50.-

- MPF-RO-00431-2020 SANDOVAL YAMILA MARIA EUGENIA C/NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 22/01/2020. DCTE: YAMILA MARIA EUGENIA SANDOVAL. DNI 38.081.064 PRESTAMO \$75.000,00.-

- MPF-RO-00494-2020 DILUCCHI HECTOR DANIEL C/ NN S/ ESTAFA F. Hecho: 17/01/20 Denunciante: HECTOR DANIEL DILUCCHI, DNI N°31.455.095 - Monto del préstamo: \$50.000.-

- MPF-AL-00614-2020 FERNANDEZ AGUERO JUAN MANUEL S/NN S/ ESTAFA. F.HECHO: 15/07/2020. DCTE. JUAN MANUEL FERNANDEZ AGUERO DNI 20183285. PRESTAMO DE \$400.000,00.-

- MPF-AL-01010-2020 RUST JORGE RUBEN C/ NN S/ ESTAFA.- F.HECHO:09/05/2020 DCTE. JORGE RUBEN RUST DNI 17.218.747 PRESTAMO \$99.000,00.-

- MPF-RO-01325-2020 DELGADO NIZIA FERNANDA C/ NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 10/02/2020 - Denunciante: NIZIA FERNANDA DELGADO DNI N° 20.306.962 - Monto del préstamo: \$ 100.000,00.-

- MPF-RO-01513-2020 FERRARIS BELENGUER CECILIA ERNESTINA C/NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 16/04/2020. DCTE. CECILIA FERRARIZ MELENGUER. PRESTAMO POR \$100.000,00 MAS \$48.896,58.-

- MPF-RO-02098-2020 ALVAREZ OLGA SOFIA C/ NN S/ ESTAFA.-  
F.HECHO: 04/06/2020 Denunciante: OLGA SOFIA ALVAREZ, DNI N° 12.570.447  
PRESTAMO: \$ 74.437,50.-

- MPF-RO-02206-2020 DIACO PAMELA SUSANA C/ NN S/ ESTAFA.-  
F.HECHO: 18/06/2020. DCTE. PAMELA SUSANA DIACO DNI 25.618.085.  
PRESTAMO POR \$250.000,00.-

- MPF-RO-02290-2020 MARTINEZ JOSE MARIA C/ NN S/ ESTAFA.-  
F.HECHO: 02/05/2020. DCTE MARTINEZ MARIA JOSE DNI 8.213.494.  
PRESTAMO POR \$50.000,00.-

- MPF-RO-02387-2020 SANDOVAL HENRIQUEZ GEOR BELDITT C/ NN S/  
ESTAFA F. Hecho: 13/05/202 Denunciante: SANDOVAL HENRIQUEZ GEOR  
BELDITT DNI 92.654.508 - Préstamo: \$50.000,00.

- MPF-RO-02398-2020 ALANIS DANIEL LBERTO C/ NN S/ ESTAFA.-  
F.HECHO: 08/04/2020. DCTE. ALANIS DANIEL ALBERTO DNI 22.920.0806.  
PRESTAMO \$50.000.-

- MPF-RO-02400-2020 CABEZAS BOSSO YAMILA GISSELLE C/ NN S/  
ESTAFA.- F.HECHO: 10/04/2020. YAMILA GISSELLE CABEZAS BOSSO. DNI  
37.224.908. PRESTAMO POR \$100.000,00-

- MPF-RO-02449-2020-GIOSA MARCELA ALEJANDRA S/ ESTAFA F.  
Hecho:11/06/2020 Denunciante: HERRERA DAIANA DEBORA, DNI 32.309.239.-  
Préstamo: \$99.000,00.-

- MPF-RO-02487-2020 LEFIU ANA MARIA C/NN S/ ESTAFA.- F.HECHO:  
21/07/2020. ANA MARIA LEFIU DNI 22.661.643. PRESTAMO DE \$218.130,00.-

- MPF-RO-03526-2020 ZAPATA ANDREA DANIELA C/ NN S/ ESTAFA.-  
F.HECHO: 17/03/2020. ANDREA DANIELA ZAPATA DNI 36.427.965.  
PRESTAMO \$75.000,00.-

- MPF-RO-03546-2020 BASTIAS HUGO ALFREDO C/ NN S/ ESTAFA.-  
Fecha de la denuncia: 29/06/20 Denunciante: HUGO ALFREDO BASTIAS, DNI N°  
35.594.934 - Monto del préstamo: \$ 99.900.-

- MPF-RO-03720-2020 CANDIA VILLEGAS LUIS ANTONIO C/NN

S/ESTAFA.- F.HECHO/24/05/2020 DCTE LUIS ANTONIO CANDIA VILLEGAS  
DNI 92.870.331 \$99.000.-

- MPF-RO-03724-2020 ESPECHE NILDA DELIA C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 10/06/20 - Denunciante: NILDA DELIA ESPECHE, DNI N° 10.030.756 - Monto del préstamo: \$ 250.000.-

- MPF-RO-03865-2020 ALBORNOZ MARIA DEL VALLE C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 21/07/20 - Denunciante: MARIA DEL VALLE ALBORNOZ, DNI N° 30.504.214 - Monto del préstamo: \$ 79.320.-

- MPF-RO-04174-2020 MORA LILIANA IVANNA C/ NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 24/08/2020. LILIANA IVANNA MORA. DNI 29.926.875. PRESTAMO \$100.000,00.-

- MPF-RO-04409-2020 DIAZ PATRICIA DEL VALLE S/ ESTAFA F. Hecho:22/09/2020 Denunciante: MANSILLA VANESA DNI 29.386.923 Préstamo:\$164.947,92.-

- MPF-RO-04540-2020 QUEZADA YESSICA PAOLA C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 5/09/20 - Denunciante: YESSICA PAOLA QUEZADA . DNI N° 30.514.859 - Monto del préstamo: \$ 45.498,31.

- MPF-RO-04747-2020 MUÑOZ RAUL C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 08/09/20. Denunciante: RAUL MUÑOZ Monto del préstamo: \$ 117.000,00.-

- MPF-RO-05124-2020 JAMPI RUBEN OSCAR C/ NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 10/06/2020. RUBEN OSCAR JAMPI. DNI 25.860.343. PRESTAMO \$73.000,00.-

- MPF-RO-05188-2020 CASTILLO JUAN JOSE C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 17/06/20 Denunciante: JUAN CASTILLO. DNI N° 38.906.637 Monto del préstamo: \$ 49.141,00.-

- MPF-RO-05337-2020 AVENDAÑO JORGE ERNESTO C/ NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia: 05/10/20 -Denunciante: JORGE ERNESTO AVENDAÑO DNI N° 17.506.383 Monto del préstamo: \$ 77.766,32.-

- MPF-RO-05534-2020 BRANDIMARTE MARIA INES C/NN S/ ESTAFA.- Fecha de la denuncia:30/09/2020 DCTE: BRANDIMARTE MARIA INES DNI

10.286.986 PRESTAMO \$99.500.-

- MPF-RO-05545-2020 BELLO SANDRA NOEMI C/ NN S/ ESTAFA F Hecho:12/10/2020 Denunciante: BELLO SANDRA NOEMI, DNI 29.212.539 Préstamo: \$29.745,00.-

- MPF-RO-05495-2020 RIVAS LORENA NOEMI Y RIVAS C/ NN S/ ESTAFA. F. Hecho:07/10/2020 Denunciante: RIVAS CARLOS ALBERTO DNI 13,287,520 Préstamo:\$72.875,25 Denunciante: RIVAS LORENA NOEMI DNI 29.716.337 F. Hecho:07/10/2020 Préstamo:\$200.000,00 en una cuenta, \$100.000,00 en otra.

- MPF-RO-05484-2020 CARRILLO MARIA YANINA C/ NN S/ ESTAFA.- F. HECHO:02/10/2020 Denunciante: CARRILLO MARIA YANINA, DNI 28.119.856 Préstamo: \$97.100,00.-

- MPF-RO-06130-2020 "BRAVO DIEGO ORLANDO C/ NN S/ 096 Monto del Prestamo: \$198.000,00.-

- MPF-RO-06816-2020 DEL PARDO CARLOS C/NN S/ ESTAFA.- F.HECHO: 05/12/2020 Denunciante: Carlos Matias Del Pardo DNI 31.935.459 prestamo 346.200.-

- MPF-RO-06534-2020 ULLOA ADEMAR WALTER C/ NN S/ ESTAFA. F.HECHO: 20/10/2020 DCTE: ULLOA ADEMAR WALTER DNI 29.049.509, PRESTAMO \$600.000.-

- MPF-RO-07164-2020 PAGES PABLO MARTIN S/ ESTAFA F.HECHO: 04/12/2020 DCTE: CAROLA QUEUPAN, DU 6.489.693 PRESTAMO \$131.076,30.-

En consecuencia, con los elementos probatorios recolectados, sin perjuicio de la detallada versión de los hechos expuesta por la accionada, considero que si bien por cooperación de la propia actora, un tercero, a través de llamado telefónico, ha obtenido de la misma, información y datos, y vulnerado y manipulado, mediante ardid, con ellos, los factores de seguridad bancaria de la clienta, a través de la denominada “ingeniería social”.

La problemática de la Sra. Garrido, y la mecánica mediante la cual fue

engañada, aun cuando nunca se encuentre al o a los responsable/s y, consecuentemente, jamás se dicte una sentencia penal que así lo reconozca, no es una situación particular y excepcional, sino justamente consecuencia de una ingeniería del negocio bancario que posibilita atender un universo de operaciones durante las 24 hs, con muy poco personal, valiéndose de las herramientas informáticas, inteligencia artificial o TIC, y generando extraordinarios beneficios, pero colocando a los usuarios y consumidores en situación de vulnerabilidad, de las que justamente resultan responsables los bancos beneficiados y no los forzados ciudadanos colocados en esa desventaja.

En tal orden, comienzo por especificar que la temática que nos ocupa fue abordada por la más destacada doctrina nacional en el marco de las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, arribándose a las siguientes conclusiones que entiendo pertinentes describir para contextualizar la decisión que propongo: *"2.1. El principio protectorio opera con mayor intensidad en los entornos virtuales, dada la situación de vulnerabilidad específica de los consumidores generada por la exposición al ambiente virtual, el marco regulatorio vigente y la brecha digital, que podrían incrementar las fragilidades. 2.2. En la contratación electrónica, además de los principios propios de ese ámbito (equivalencia funcional, permanencia del derecho preexistente y buena fe), los principios del derecho del consumidor operan de manera relevante como criterios hermenéuticos y de integración. 2.3. En los entornos virtuales el principio de equiparación de derechos constituye una proyección específica del principio protectorio, que garantiza no disminuir los niveles de tutela aplicables en otras modalidades de comercialización. El principio de acceso al consumo incluye el acceso a las TIC, entre las cuales ubicamos a internet y su carácter de servicio esencial más allá del DNU 690/20-, surge implícito del texto del artículo 1 ley 27.708, en sintonía con el 42 CN. 2.4.*

*El principio de transparencia en el ámbito de los entornos digitales exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible en las diferentes etapas de la relación de consumo, con especial proyección a las exigencias vinculadas a la configuración de los entornos visuales de modo de facilitar la comprensión del consumidor y el ejercicio de sus derechos. 2.5. En virtud del principio protectorio, el art. 1107 in fine del CCCN debe ser interpretado en el sentido de que quien asume los riesgos de la utilización del medio electrónico no puede ser otro que el proveedor, que es quien ha generado el riesgo al ofrecer sus productos y servicios a través de plataformas, aplicaciones, dispositivos o canales de dicha naturaleza. 2.6. El principio de prevención del daño se despliega con especial intensidad en las economías de plataformas o economías colaborativas, que se aprovechan de las ventajas de las TICs para facilitar el acceso a diferentes bienes o servicios a través de la interacción entre los usuarios. 2.7. El principio de prevención de riesgos informa la construcción de las respuestas jurídicas en los conflictos vinculados al “phishing” o “vishing”. 2.8. Los principios de seguridad, prevención de riesgos, protección de la confianza, apariencia e información constituyen directrices ineludibles en la solución de los problemas suscitados en torno a la responsabilidad de las plataformas digitales.”.*

No obstante las medidas de seguridad que la demandada argumenta que implementa diciendo que no existió estafa, fraude, y que el sistema de seguridad informático del Banco no registra fallas, ni hackeo del hardware o software de Banco Patagonia S.A. en el momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, y sin perjuicio que el perito refiere que el banco tiene implementadas medidas de seguridad que debería respetar, entiendo que la Sra. Garrido ha resultado partícipe de la modalidad defraudatoria conocida, con mayor precisión, como *vishing*. Y esto ha sido tratado en varios precedentes judiciales.

La operación de cambio de clave, la transferencia primigenia y todas las otras transferencias a un cuenta DEBIN y a cuentas de terceros debió alertar a la entidad bancaria de la situación, en tanto, existía una operatoria irregular y anómala en la cuenta bancaria de la actora conforme su historial, más aún, cuando se reportaban un gran número de estafas virtuales.

La existencia de un doble factor de seguridad e identificación, tal como el que requiere la plataforma informática de Banco Patagonia S.A., según el cual y a raíz de que no existe la posibilidad técnica, ni material de que esas operaciones no hayan sido realizadas por la actora, y el hecho de que la entrega de sus claves a un tercero la harían responsable de sus consecuencias por no haber observado los deberes y recomendaciones relativos al carácter privado e intransferible de las mismas, no es argumento válido para eximir a la accionada de responsabilidad en el hecho ventilado en autos.

El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Río Negro, que sienta nueva doctrina legal sobre cuantificación del “daño punitivo”, en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION", EXPTE. N° VI-31306-C-0000, en el voto (disidente en el caso) del Doctor Sergio M. Barotto, el mismo ha ilustrado que: *"vishing...es el resultado de la mixtura de otras dos palabras: "voice" y "phishing"...El vishing se lleva a cabo mediante llamados telefónicos, en términos generales realizados en base a información previamente colectada (por ejemplo, mediante "password harvesting fishing" o "phishing", que significa cosecha y pesca de contraseñas), a través de los cuales se brindan mensajes de variada índole, que tienen como último fin que el cliente de una entidad financiera revele al autor de la maniobra el número de su clave bancaria y/o token digital, necesarios para autorizar transacciones desde la cuenta bancaria de la víctima..."*.

Tal modalidad es la que entiendo, conforme la exposición de los hechos expuesta, la que se encuentra configurada en estos autos.

Y en tal sentido, adhiero a los fundamentos expuestos en el fallo citado, por el Juez Ricardo A. Aparian, quien dijo: *"4.1.- En cuanto al primer argumento, sobre la ruptura del nexo causal debido a la participación de la víctima en el daño, considero que los argumentos presentados no son suficientes para eximir a la entidad crediticia de la responsabilidad objetiva que se le atribuyó en instancias anteriores. Los hechos y*

las evidencias presentadas sugieren que el caso involucra una modalidad de ingeniería social, esto es, una acción de engaño a las personas con el fin de que revelen información o realicen determinadas acciones (glosario de Ciberseguridad cit. en los Lineamientos del Banco Central sobre ciberseguridad cf. <http://www.bcra.gov.ar>). El phishing es una técnica de fraude en línea utilizada por los ciberdelincuentes para manipular a las personas y obtener a través de distintas técnicas información personal, como nombres de usuario, contraseñas y detalles de tarjetas de crédito. El delincuente toma contacto con la víctima a través de cualquier medio de comunicación y, con un componente de ingeniería social, lo engaña para que entregue voluntariamente la información solicitada (nombres de usuario, contraseña, números de cuenta, PIN, tarjetas de crédito, etc). (cf. Borghello Cristian, Temperini Marcelo "La captación ilegítima de datos confidenciales como delito informático en Argentina" X Simposio Argentino de Informática y Derecho (XLI JAIIO, La Plata, 27 al 31 de agosto de 2012), ISSN: 1850-2814 pág. 95 y ss). 4.2.- En este contexto, corresponde ahora analizar la responsabilidad de la demandada en base al reprochado incumplimiento del deber de seguridad inherente a las entidades bancarias, de conformidad a lo establecido en los arts. 1384, 1092, 1093, 1094, 1097 y ccdtes. del CCyC, que se complementa con las reglamentaciones dictadas por el Banco Central de la República Argentina en su condición de autoridad de aplicación. Ello, en el marco de una relación de consumo, que impone el resguardo de un amplio catálogo de derechos y garantías, que aquí amparan a la Sra. Emma Graciela Bartorelli (art. 42 de la Constitución Nacional; arts. 5, 6, 40 y cc de la Ley N° 24.240; arts. 1, 3, 8, 9, y cc Ley Provincial N° 5.560). En este sentido, cabe consignar que la actividad defensiva desplegada por la demandada estuvo direccionada principalmente a atribuirle a la actora su necesaria intervención para la concreción del evento dañoso. Más nada expuso ni intentó probar respecto de las medidas complementarias de seguridad que hubiese adoptado en atención a lo establecido en la Comunicación BCRA A N° 6017 del 15-07-16 y modificatorias, referente a los "Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras". La normativa indicada establece en su art. 6.7.4. que "las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus CE que operen basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario, de forma que advierta y actúe oportunamente ante situaciones sospechosas en al menos uno de los siguientes modelos de acción: a) Preventivo. Detectando y

*disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones. b) Reactivo. Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas. c) Asumido. Detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos del cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas" (cf. RMC004). Asimismo, dispone que "las entidades deben implementar mecanismos de comunicación alternativa con sus clientes, con el objeto de asegurar vías de verificación variada ante la presencia de alarmas o alertas ocurridas dentro del monitoreo transaccional implementado" (cf. RMC005). En su glosario se define a los mecanismos de identificación positiva como aquellos "procesos de verificación y validación de la identidad que reducen la incertidumbre mediante el uso de técnicas complementarias a las habitualmente usadas en la presentación de credenciales o para la entrega o renovación de las mismas. Se incluyen, pero no se limitan a las acciones relacionadas con: verificación de la identidad de manera personal, mediante firma holográfica y presentación de documento de identidad, mediante serie de preguntas desafío de contexto variable, entre otros." (pto. 6.6. Comunicación "A" 6017). De igual manera, establece que "El monitoreo transaccional en los CE debe basarse, pero no limitarse a lo siguiente: a) La clasificación de ordenantes y receptores en base a características de su cuenta y transacciones habituales, incluyendo pero no limitándose a frecuencia de transacciones por tipo, monto de transacciones y saldos habituales de cuentas. b) Determinación de umbrales, patrones y alertas dinámicas en base al comportamiento transaccional de ordenantes y receptores según su clasificación." (cf. RMC011). Del marco normativo referido surgen, como aspectos centrales del deber de seguridad que pesa sobre las entidades bancarias, por una parte la necesaria implementación de mecanismos de monitoreo transaccional vinculados al perfil del usuario para advertir y actuar ante situaciones sospechosas y, por la otra, la exigencia de mecanismos de comunicación alternativos y de identificación positiva. El cumplimiento de los mecanismos descriptos para operar por canales electrónicos regulados expresamente por la autoridad de aplicación -aunque pueden ser catalogados como complementarios a los sistemas de validación mediante claves personales- es obligatorio para los bancos y, en el caso, no se verifica ni se ha demostrado que tales dispositivos hayan sido debidamente observados. En consecuencia, se ajustan a derecho las sentencias recaídas en Primera y Segunda Instancia, en la medida que tienen por acreditada la conducta antijurídica del banco como hecho generador de responsabilidad y del*

consecuente deber de reparar (arts. 1716 y 1717 del CCyC). La obligación de seguridad, se ha dicho, "...no resulta abastecida por el solo cumplimiento de los recaudos promovidos por la normativa del BCRA en materia de seguridad, en tanto ello es un piso mínimo regulatorio" (cf. CNCiv., Sala C, "Distribuidora Lanús S.A. c. Banco Santander Río SA y otro s/Ordinario", 10-12-20, cita online TR LALEY AR/JUR/66096/2020; Raschetti Franco "Proyecciones a la actividad bancaria de la obligación de seguridad en materia de defensa del consumidor", en RCCyC, septiembre 2021). En efecto, el deber de cuidado exigible a las instituciones bancarias es sensiblemente mayor al cumplimiento de las medidas de la autoridad de aplicación, debiendo adoptar no solo las medidas de seguridad mínimas obligatorias sino las adecuadas y necesarias, las que de acuerdo a las directivas del Banco Central surjan de un estudio de seguridad que deben efectuar las propias entidades. (Cf. Raschetti, ob cit., con cita de Nisnevich, Alejandro D., "Responsabilidad de los bancos por el incorrecto funcionamiento de los cajeros automáticos", La Ley Córdoba 2014 (julio), 614, Cita online: TR LALEY AR/DOC/2180/2014). Conforme a ello, la facilitación de los datos por la actora mediante engaño, si bien fue una condición del hecho, no tiene la entidad que el recurrente pretende otorgarle en cuanto afirma que fue su causa. La causa radica en la falta de cumplimiento de la entidad bancaria en la implementación de los mecanismos de seguridad del sistema que debieron ser puestos a disposición de la actora y que se derivan de la obligación de seguridad que a su vez exige "...a la entidad arbitrar todos los medios para evitar que el riesgo inherente al sistema se concrete en un daño para sus clientes (cf. Arias, María P. Müller, Germán E., "La obligación de seguridad en las operaciones financieras con consumidores en la era digital. Con especial referencia a la problemática del phishing y del vishing", en JA 2021-111). En el contexto de lo que se ha valorado hasta aquí, **la conducta que la demandada atribuye a la actora, no la exime de responsabilidad, en tanto no se trata de un hecho exterior ajeno a los riesgos intrínsecos de la actividad; tampoco imprevisible e inevitable, según la Circular A 6017/16** (cf. arts. 1726, 1730, 1731 y 1733 inc. "e" del CCyC). Menos aun si se considera que por configurar el supuesto de autos una modalidad de ingeniería social, forma parte de los riesgos asegurable (Cám. Apel. Civ. y Com. de Necochea, "Gonzalez, Verónica c. Banco de la Provincia de Bs. As. s/Nulidad de Contrato", 09-08-22, Microjuris, cita on line MJ-JU-M-138632-AR/MJJ138632/MJJ138632). De allí que, incumplida la obligación de seguridad en atención a las consideraciones realizadas, y no habiéndose acreditado la existencia de

*eximentes, el agravio respecto a la responsabilidad que le fue atribuida a la entidad demandada en la sentencia de grado debe ser desestimado, confirmandose lo decidido en este aspecto...".*

Asimismo adhiero a los fundamentos expuestos en el fallo citado, por la Jueza Liliana Laura Piccinini (coincidente con el del Dr. Aparcian, al igual que el Juez Sergio Gustavo Ceci), al decir que: *"...En cuanto a la atribución de responsabilidad a la víctima, cuya conducta adjetiva como temeraria, lo que conlleva su autopuesta en peligro de sufrir el daño y de ello colegir que la entidad bancaria está eximida por no serle imputable el hecho dañoso; corresponde puntualizar que la demandada como proveedora de un servicio, está obligada a otorgar seguridad a los usuarios (art. 42 C.N.), tal como se ha explicitado en el primer voto. Es ese deber de seguridad, en el caso concreto, el impuesto por el Ente rector de las entidades financieras el incumplido y generador de responsabilidad. Ha sido el banco el que ofreció a la actora un modo de relacionarse comercialmente con él, imponiéndole la realización de trámites y gestiones por vía electrónica o digital, de modo que es el prestador del servicio el que debe procurar la misma seguridad que existiría si la operación se realiza personalmente. Cabe recordar que en las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Mendoza septiembre 2022) la Comisión que diera tratamiento al tema "Derecho de los consumidores, Principios y Proyección del consumo en entornos digitales", entre sus conclusiones destacó el principio protectorio, dada la vulnerabilidad específica de los consumidores expuestos al ambiente virtual y se señaló que la proyección del principio protectorio garantiza no disminuir los niveles de tutela aplicables en otros modos de comercialización. Y en virtud de tal principio el art. 1107 in fine del CCyC debe ser interpretado en el sentido que es el proveedor quien asume el riesgo de la utilización de medios electrónicos y virtuales. Aledaño a ello, no es posible soslayar la vulnerabilidad estructural del consumidor en el mercado, que en el presente caso se ofrece de modo palmario y se aleja notoriamente del "consumidor medio" a quien le es exigible una conducta atenta y perspicaz, como lo sostiene el Tribunal Europeo. Por consiguiente a la hora de analizar el comportamiento de la víctima y determinar si ha incidido en la ruptura del nexo causal, dicho análisis debe ser restrictivo y corresponde que se demuestre que la ruptura de dicho nexo lo sea respecto de la relación de consumo y no del hecho dañoso en sí mismo."*

Me he extendido en las citas del fallo en comentario, pues los argumentos y

precisiones allí dados, no solo encarnan mi propia postura en relación a la presente causa, sino que la doctrina jurisprudencial que vengo desarrollando determina el criterio a seguir para esta judicatura -y demás Tribunales, Jueces y Juezas de la provincia-, desde que resulta doctrina legal obligatoria en orden a lo previsto por el art. 42 de la ley N° 5.190- adaptar los pronunciamientos a los lineamientos dados por nuestro máximo tribunal provincial.

La Constitución Nacional, es categórica en su Art. 42 al establecer las obligaciones de los proveedores en la relación de consumo, debiéndose garantizar el derecho a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno (arts. 1° y 4° Ley 24240). Dicho deber de seguridad deriva directamente del art. 42 de la Constitución Nacional, que consagra un régimen protectorio intensificado que proyecta sus efectos sobre toda la normativa infra-constitucional.

En ese sentido, la LDC recepciona la objetivación de la responsabilidad civil de los proveedores de bienes y servicios; en el art. 5 consagra el factor de atribución garantía estableciendo en cabeza de los legitimados pasivos la obligación de precaver a los consumidores que no sufrirán daños en su salud o en su integridad física.

El Capítulo X de la misma normativa, que trata sobre la responsabilidad por daños, en su Artículo 40 establece que *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio...La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena."*

Por su partes el Artículo 1757 del Código Civil y Comercial de la Nación (en adelante CCyC) establece que *"Toda persona responde por el daño causado por el riesgo o vicio de las cosas, o de las actividades que sean riesgosas o peligrosas por su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización. La responsabilidad es objetiva. No son eximentes la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni el cumplimiento de las técnicas de prevención."* Por su parte el Artículo 1758 dispone que *"El dueño y el guardián son responsables concurrentes del daño causado por las cosas. Se considera guardián a quien ejerce, por sí o por terceros, el uso, la dirección y el control de la cosa, o a quien*

*obtiene un provecho de ella. El dueño y el guardián no responden si prueban que la cosa fue usada en contra de su voluntad expresa o presunta. En caso de actividad riesgosa o peligrosa responde quien la realiza, se sirve u obtiene provecho de ella, por sí o por terceros, excepto lo dispuesto por la legislación especial."*

Y tal como ya lo he dicho en otros pronunciamientos, las transformaciones sociales, políticas, económicas, culturales y tecnológicas que han atravesaron y atraviesan las sociedades, producidas como consecuencia de la consolidación de la llamada "sociedad de consumo". Algunas de las características de esta nueva sociedad son producción tecnificada y masificada, estandarización y despersonalización de las condiciones de comercialización de bienes y servicios.

Las relaciones entre quienes adquieren o utilizan bienes o servicios para satisfacer necesidades domésticas y quienes proveen bienes y servicios en el mercado se dan en un marco de asimetría estructural, caracterizada por la debilidad y vulnerabilidad de los consumidores y usuarios, algunos de los cuales poseen una desigualdad mayor dada su posición frente a la tecnología.

En dicho contexto, se tiene a las entidades bancarias que han modificado radicalmente su forma de prestar el servicio. Hasta hace no tanto, los consumidores concurrían al banco a ser atendidos por personas humanas, el cajero era una persona que contaba manualmente el dinero y le sellaba un comprobante por el depósito en su cuenta. Muchas de las tareas que antes realizaba un empleado bancario con oficio y capacitación hoy las realiza el cliente o usuario cuanto menos deficientemente informado y a merced de los dictados de la tecnología.

La mayoría de los bancos operan con terminales de autoservicio, la atención se ha despersonalizado, verbigracia, para depositar o extraer dinero de cuentas bancarias los usuarios y consumidores deben recurrir a una computadora llamada cajero automático.

Este cambio ha provocado una significativa reducción de costos operativos de las entidades bancarias y, en alguna medida, también ha favorecido a la sociedad en su conjunto que puede "concurrir" a un banco a cualquier hora, retirar dinero, hacer un depósito, operar de su casa, etc.

De todo lo expuesto se deduce que el sistema utilizado por el banco resultó de una peligrosidad evidente, por lo que no cabe eximirlo de responsabilidad por el hecho de que haya sido la actora quien facilitó la primer operación bancaria cuestionada, ya que todo lo sucedido a la postre fue posible porque el Banco no tomó las precauciones adecuadas para asegurarse la identidad del usuario que operaba -pese a un dudoso

cambio y generación de claves en poco tiempo y a dudosas transacciones- y tampoco acreditó contar con contralor de IP que permita detectar los dispositivos de conexión para introducirse en la cuenta del actor.

Desde tal perspectiva, corresponde hacer lugar a la demanda instaurada y declarar la nulidad de la operación concretada -transferencia efectuada- por la Suma de \$ 63.800,12, condenando a la entidad demandada, al reintegro de las suma debitada de la cuenta bancaria de la actora, y al pago de una suma dineraria en concepto de daño moral y daño punitivo, con más los respectivos intereses.

**IV.-** Dirimida entonces la responsabilidad de la demandada, he de ingresar en el tratamiento de los distintos rubros reclamados.

**Anulación de la Operación Concretada y Devolución de la suma sustraída;**

Bajo este rubro la actora reclama la suma de \$ 63.800,12

Por ello, ante ante la nulidad decretada en el punto precedente, corresponde hacer lugar al rubro por la suma de \$ 63.800,12.

A dicha suma deberán adicionarse los intereses devengados desde la fecha de su débito y hasta el 30/04/23 establecidos en el Precedente "Fleitas" y a partir de allí y hasta su efectivo pago de conformidad con la doctrina legal obligatoria de nuestro Superior Tribunal de Justicia emergente del Fallo "Machín".

**Daño Moral:** La actora estima el monto de este rubro en la suma de \$ 300.000, ello con fundamento en que el accionar del banco, que informado de todo por la suscripta y pudiendo verificar lo sucedido en sus registros, me obligó innumerables veces a concurrir a sus distintas entidades, no para darme respuestas ni herramientas o soluciones, sino para que relatara una y otra vez lo sucedido, dejando en evidencia el destrato sufrido, su falta de interés en lo ocurrido en el marco del servicio que ofrecen, como su cliente y víctima de un delito, así como la falta de acción de los mismos, que advertidos tempranamente de la acciones dolosas, permitieron el uso de mi cuenta en forma reiterada por parte de terceros, para la presunta comisión de delitos con capacidad y el medio para generar un sinfín de nuevas víctimas desconocidas, da cuenta de la falta de compromiso y responsabilidad que posee la entidad para garantizar el bienestar y la seguridad de los bienes que depositan los usuarios en ellos, bienes inmateriales como el

honor y otros, materiales, que significan el sustento de cada persona, siendo el accionar del banco o la falta de este, deliberado, ya que posee el poder de advertir, prevenir, detectar o revertir el daño, absteniéndose de ello en el presente caso.

Expuestas las posturas de ambos contendientes, y habiendo declarado la nulidad de la operación concretada, acreditada la falta de cumplimiento del deber de seguridad, de información y de trato digno por parte de la demandada, no resulta irrazonable presumir las consecuencias no patrimoniales padecidas por la actora, por configurar una derivación del incumplimiento contractual.

Como tiene ya dicho nuestra jurisprudencia local, este tipo de indemnización -por daño moral- es una tarea difícil, porque precisamente el dolor y las afecciones de orden espiritual, no resultan por esencia medibles económicamente.

En nuestra jurisdicción desde el precedente “PAINEMILLA C/ TREVISAN” (Jurisprudencia Condensada, t° IX, pág.9-31), se ha sostenido 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...”*.

De la compulsión de precedentes, se puede tener como referencia la sentencia de fecha 25/07/24 en autos caratulados "**SANTOS GRACIELA LUCIA C/ BANCO PATAGONIA S.A S/ SUMARISIMO**", EXPTE. N° CH-58927-C-0000 considero razonable sentenciar otorgando por este rubro una indemnización por la suma de \$ **1.526.555**, los que llevarán intereses a la tasa pura del 8% desde el día del hecho -21/07/2021- y hasta la fecha de esta sentencia, y de allí en adelante y hasta su efectivo pago, a la tasa establecida en el Precedente "Machin"

**Daño Punitivo:** Por este rubro la accionante solicita una sanción punitiva de \$ 1.000.000 ello, con fundamento en la obligación del proveedor de garantizar

condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, bajo el apercibimiento de que las conductas que las incumplan podrán ser pasibles de una multa civil.

Ahora bien, en cuanto al rubro en tratamiento, respecto de la procedencia del daño punitivo, su naturaleza y los criterios de admisión y cuantificación, resta determinar si en el caso se dan los presupuestos que habiliten a imponer este tipo de sanción y para ello se tendrá en cuenta la doctrina legal del STJ.

Ha dicho nuestro cívico tribunal en reciente pronunciamiento de fecha 17/10/2023, dictado en autos "BARTORELLI, EMMA GRACIELA C/BANCO PATAGONIA S.A. S/DAÑOS Y PERJUICIOS S/CASACION" (Expte. N° VI-31306-C-0000), precedente que constituye doctrina legal obligatoria para esta judicatura (conf. art. 42 Ley 5190) que: *"...4.3.- En relación al agravio sobre la aplicación del daño punitivo fundamentado en la presunta errónea aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240, adelanto mi opinión a favor de la improcedencia de tal cuestionamiento. A continuación doy mis razones. 4.3.1.- El art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 modificada por la Ley 25.361 (B.O. 07-04-08) incorporó la figura del daño punitivo en estos términos "Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. 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". Por su lado, este último -en lo que interesa- expresa "Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: (...) b) Multa de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina...". Resulta también de interés mencionar que en el ámbito provincial, la Ley D N° 5.414 (consolidada por Ley 5.569, 20-04-22), establece en su art. 66 las pautas que la autoridad de aplicación de la LDC debe tener en cuenta para la graduación de las sanciones que eventualmente se apliquen a los infractores en la instancia administrativa local. Al efecto, enumera las siguientes: a. El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario; b. La posición en el mercado del infractor, con expresa consideración de si existen situaciones de oligopolio y/o*

*monopolio y/o si el infractor se trata de una Pyme o no; c. La cuantía del beneficio obtenido; d. El grado de intencionalidad; e. La gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización y; f. La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho. Como es sabido, el daño punitivo se origina en el derecho anglosajón y consiste en una pena privada, que se manda a pagar por encima de los valores que se determinen en calidad de reparación civil compensatoria, destinada en principio al damnificado. Tiene una función disuasiva y a la vez retributiva, por lo que se le otorga al Juez la facultad de aplicarlo o no en el caso concreto y graduarlo conforme la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso. Pizarro y Stiglitz sostienen que el tema presenta particular importancia en el ámbito del derecho del consumo, especialmente en dos supuestos: en los enriquecimientos injustos obtenidos por medio del ilícito (ilícito lucrativo) y en los casos en los que la repercusión socialmente disvaliosa del ilícito es superior, comparada con el daño individual causado al perjudicado. Tal lo que ocurre, por ejemplo, con la responsabilidad del productor de bienes y servicios, cuando, como consecuencia de un proceder antijurídico, se generan microlesiones múltiples, de carácter extremadamente difuso, idóneas para afectar a muchísimas personas, en diferentes lugares y hasta en distinto tiempo, respecto de la causa originaria del daño. La reparación de tales daños difícilmente alcance a concretarse en reclamaciones judiciales. Cuando el daño es muy difuso, la responsabilidad tiende a esfumarse, sobre todo teniendo en cuenta el costo económico y el tiempo desproporcionado que insumen las actuaciones judiciales. Esta realidad es frecuentemente tenida en cuenta por proveedores profesionales poco escrupulosos. Agregan los autores referidos que la adopción de sanciones en casos de graves inconductas de los proveedores de bienes y servicios, puede erigirse en un elemento de prevención y de disuasión de enorme importancia. De hecho, consideran que la adecuada implementación de un sistema de penas privadas, especialmente en materia de daños causados por productos defectuosos y por servicios defectuosamente prestados, puede constituirse en un instrumento útil para asegurar, en términos equitativos, el adecuado funcionamiento del mercado y la libre competencia (cf. Pizarro - Stiglitz, Reformas a la ley de defensa del consumidor, La Ley 2009-B, 949). A pesar que ha sido criticado el amplio alcance con el que ha sido legislada dicha multa civil en nuestro país, que se 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, caracterizados 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 evidencia un menosprecio grave por los derechos individuales o colectivos. El incumplimiento de una obligación legal o contractual, tiene dicho este Superior Tribunal de Justicia, "...es una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva, ya que además debe mediar culpa grave o dolo del sancionado, la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o evidenciarse un grave menosprecio por los derechos individuales del consumidor o de incidencia colectiva [...] para establecer no solo la graduación de la sanción sino también su procedencia, resulta de aplicación analógica lo establecido por el art. 49 de la Ley 24.240. [...] no obstante aludir puntualmente a las sanciones administrativas, se fija un principio de valoración de la sanción prevista por la norma. La citada disposición establece que "En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho". En resumen, 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 otros/Sumarísimo" del 03-03-20). 4.3.2.- Partiendo de la premisa de análisis citada, las presentes actuaciones muestran que los presupuestos de admisibilidad para la imposición de la sanción pretendida, y que fuera objeto de condena en instancias anteriores, se encuentran configurados. Es que, más allá del incumplimiento del deber de seguridad, resulta determinante el modo en que se condujo la entidad financiera, quien primero ignoró el reclamo de su clienta, para luego citarla a concurrir a sus instalaciones y finalmente manifestarle que no resultaba posible revertir la operación en cuestión en razón del tiempo transcurrido. Una actuación acorde a los estándares de la buena fe, en el marco de una relación de consumo, exigía del banco demandado la*

*pronta realización de las diligencias necesarias tendientes a constatar si efectivamente el crédito había sido solicitado por la demandante. También lo era verificar si los movimientos de blanqueo y solicitud de nueva clave, así como las transferencias realizadas a terceros resultaban del giro normal y habitual de la cuenta de la actora y toda otra gestión útil o posible hasta agotar las posibilidades de abortar la concreción de la estafa de la que fue víctima su cliente. En definitiva, un proceder diligente y acorde a las circunstancias del caso podría haber evitado no solo la concreción de la operatoria crediticia, sino también los múltiples menoscabos de índole espiritual y material (económicos) que derivaron en la presente causa. 4.3.3.- En lo que atañe a la evaluación y cuantificación del monto estimado en concepto de daño punitivo, tampoco advierto que se hayan acreditado los extremos alegados en el recurso. Se explicó más arriba que los Jueces deben ser prudentes y cuidadosos al momento de establecer la sanción por daño punitivo, en tanto la norma del art. 52 bis de la Ley 24.240 (texto agregado por Ley 26.361), que refiere a la gravedad del hecho y demás elementos de la causa, resulta vaga, laxa e imprecisa, ocasionando que su cuantificación quede librada al ámbito de apreciación judicial. Por otro lado, la experiencia demuestra que resulta difícil sujetar dicho cálculo a pautas o reglas fijas predeterminadas. Adviértase que incluso aquellos que proponen el uso de fórmulas de matemática financiera para la estimación del importe económico de la sanción, incluyen en ella factores que dependen exclusivamente de la discrecionalidad del magistrado al desarrollar el cálculo. Es necesario entonces que la labor jurisdiccional de cuantificación responda a pautas orientadoras y mecanismos que, en todos los supuestos, reflejen la valoración de las circunstancias concretas del caso, así como contribuyan a conseguir los objetivos y fines del instituto. En dicha faena la señora Jueza de grado acudió al criterio de la equidad, descartando el modelo matemático circunstanciado utilizado por la SCJBA en autos "Castelli, María Cecilia c/Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. Nulidad de acto jurídico" causa C. 119.562, 17-10-18). Además, expuso fundamentos suficientes para calcular el monto de la multa impuesta al banco demandado, lo cual, desde mi punto de vista, refuta la alegación de absurdo hecha por el recurrente. Sumado a lo anterior, se observa en este caso una proporción razonable entre el daño compensatorio establecido en favor de la actora y la sanción punitiva impuesta por la misma sentencia [daño punitivo (\$ 500.000) = daño compensatorio (\$ 309.710,37) x 1,61]; relación ésta que en principio descarta una hipótesis de punición excesiva o absurda. Ello así, de acuerdo al parámetro de comparación adoptado por la Corte Suprema norteamericana*

en diversos precedentes; entre ellos, "State Farm Mutual Auto Insurance vs. Campbell" (2003) y "Philip Morris USA v Williams" (2007). Sostuvo allí el Máximo Tribunal de los Estados Unidos que las cuantificaciones que superen la fórmula aritmética de multiplicar las indemnizaciones regulares por números mayores a un dígito (single digit multipliers), son propensas a caer en excesos. Explica entonces, con un criterio que comparto, que si bien no hay un límite estricto que los daños punitivos no puedan superar, en la práctica pocos laudos que excedan una proporción de un solo dígito entre daños punitivos y compensatorios, en un grado significativo, satisfacen la garantía del debido proceso. Y en esa misma línea de razonamiento, reitera que no existen puntos rígidos de referencia, por lo que proporciones mayores pueden otorgarse válidamente -siempre en orden al debido proceso- cuando un acto particularmente atroz ha resultado en solo una pequeña cantidad de daños económicos. Es cierto que en nuestro derecho positivo, el art. 47 de la Ley 24.240 (al que remite el 52 bis) establece en su inc. b) una escala con mínimos y máximos para cuantificar el daño punitivo (de cero coma cinco (0,5) a dos mil cien (2.100) canastas básicas total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina). Sin embargo, ello no impide la exigencia adicional de una criteriosa relación de proporcionalidad con el daño compensatorio otorgado en última instancia, evitando la imposición de sanciones excesivas que, aunque encuadren en la escala de la norma, en los hechos impliquen una aplicación distorsiva que desborde el principio de razonabilidad y, consecuentemente, del derecho de propiedad -en sentido constitucional- y la garantía del debido proceso sustantivo (arts. 17, 18, 28, 33 y ccdtes. Constitución Nacional). Sobre el punto, tiene dicho la Corte Suprema de Justicia que "...es principio básico de la hermenéutica atender en la interpretación de las leyes, al contexto general de ellas y a los fines que la informan, no debiendo prescindirse de las consecuencias que se derivan de cada criterio, pues ellas constituyen uno de los índices más seguros para verificar su razonabilidad y coherencia con el sistema en que está engarzada la norma" (Fallos: 331:262; en el mismo sentido 324:2153). En este orden de consideraciones, no avizoro que la casacionista haya logrado demostrar la violación de las normas legales denunciadas (art. 52 bis, Ley 24.240 y sus ccdtes.), ni el supuesto excepcional del absurdo en la apreciación de las circunstancias de la causa...". (voto del Dr. Ricardo A. Apcarian).

Dicho esto, en autos tengo que el Banco Patagonia S.A. ha actuado con grave indiferencia hacia la consumidora, quien inmediatamente de advertido haber sido

víctima de un engaño, no solo concurre a la Comisaria N° 19 donde radica la correspondiente denuncia sino que se concurrió inmediatamente a la Sucursal Local de la Entidad Bancaria sino también a la situada en Choele Choel; viéndose a la postre obligada a hacer el reclamo por carta documento, conforme documental adjunta al escrito de demanda.

Todo ello configura una violación de la obligación de trato digno prevista por el art. 8 bis de la LDC.

Así, la entidad bancaria nunca atendió el reclamo de la actora, ni cuando concurrió al banco, ni tampoco por los reclamos epistolares.

Nótese entonces que la actora debió atravesar todo el derrotero para el reconocimiento de su derecho, habiendo transitado por las etapas y la actitud demandada no ha demostrado en forma objetiva intentos conciliatorios o tendientes a dar definitiva solución al conflicto.

Todo ello, permite tener por configurados los presupuestos de procedencia el daño punitivo, en tanto el actuar del Banco ha sido reprochable considerando el abuso de posición de poder, evidenciándose con ello un menosprecio grave por derechos individuales.

Ahora bien para cuantificar el rubro, he de considerar los antecedentes descriptos, la gravedad del incumplimiento, su reiteración y demás particularidades de la causa, teniendo en cuenta los informes producidos por la Agencia de Recaudación Tributaria y por la Fiscal Jefa de la Segunda Circunscripción Judicial a los que ya me he referido.

Es por ello que he de hacer lugar al presente rubro, y frente al escenario antes descrito, la magnitud del perjuicio ocasionado, y habiendo consultado el archivo de precedentes que la Cámara de Apelaciones de nuestra circunscripción tiene a disposición de Magistradas/o, letrada/os e interesadas/os en general, relativos a “daño moral” y “daño punitivo” que ha venido reconociendo desde el año 2012, lo que sin duda alguna constituye una fuente de información importante para la cuantificación de las indemnizaciones por tales rubros, estimo, atendiendo asimismo al principio de congruencia en tanto hay una pretensión que no se puede soslayar, y conforme casos análogos, considerando además que el monto reclamado aparece como suficiente, que la multa a aplicar a la demandada en autos asciende a la suma de \$ 1.500.000a la fecha de la presente sentencia, la que devengara intereses a partir de la firmeza del fallo y hasta su efectivo pago de conformidad con el Precedente "Machin".

Las costas del presente proceso deberán ser impuestas a la demandada en virtud del principio objetivo de la derrota, consagrado en el Art. 64 del CPCC.

Para la regulación de los honorarios profesionales se deberá tener en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, y conjugarlo con el monto de condena (conf. arts. 1, 6, 7, 9, 10, 11, 19, 40 y ccdtes. L.A.)

Por lo expuesto entonces; normativa legal citada, doctrina y jurisprudencia invocada;

**RESUELVO: I.-** Hacer lugar a la demanda de daños y perjuicios interpuesta por la Señora Cecilia Noelia Garrido, contra el Banco Patagonia S.A., declarando la nulidad de la operación concretada por la Suma de \$ 63.800,12, y ordenando la inmediata devolución de dicha suma como así también condenándolo al pago de la suma de \$ 3.026.555 todo ello, con más los intereses determinados en los considerandos.

**II.-** Imponer las costas a la demandada, en virtud del principio objetivo de la derrota, conforme lo dispuesto por el Art. 62 del CPCC.

**III.-** Regular los honorarios profesionales de las Doctoras Doris Patricia Vásquez y Annella Mailen Díaz, en carácter de letradas patrocinantes de las actoras, en el 11 % del Monto Base -2 etapas- y los del Doctor Jorge Arturo Gómez, en su carácter de apoderado de la Demandada, en el 8 % del Monto Base + el 40% por apoderamiento. M.B.: \$ 3.090.355,12 (conf. arts. 1, 6, 7, 8, 10, 20, 39, 48 y 50 y ccdtes. de la L.A. N° 2.212). Notifíquese al a Caja Forense a cuyo fin vincúlese a su representante legal al PUMA. Oportunamente cúmplase con la Ley N° 869.

**IV.-** Regular los honorarios del Perito Damián Pardal en el 5 % del Monto Base - \$ 3.090.355,12- (arts. 5, 18 y demás concordantes de la Ley N° 5069).

**V.-** Notificar de conformidad a lo dispuesto por el Art. 120 de la Ley N° 5777 que sustituye en forma integral el texto del CPCyC -ley P N°

4142-

nc

Dra. Natalia Costanzo

Jueza