

El Bolsón, 22 de mayo de 2026.

VISTO: El expediente caratulado "**ANTON, ZOE C/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. S/ SUMARÍSIMO - DENUNCIA LEY 24.240**", **EB-00019-C-2026**, que se encuentra para dictar sentencia;

ANTECEDENTES:

1) Que, el 26 de febrero de 2026 se presenta Zoe Antón con el patrocinio letrado del Dr. Hugo S. Ansaldi deduciendo demanda contra el Banco de Galicia y Buenos Aires SA a fin de que se le restituyan la sumas indebidamente debitadas de \$ 589.601 mas intereses desde el 18 de noviembre de 2025 y \$ 129.902 mas intereses desde el 5 de diciembre de 2025.

Relata que habiendo realizado compras en dólares con su tarjeta de crédito, el día 6 de noviembre de 2025 realizó el Stop debit y pagó el monto en dólares.

Desde la app se emitió una notificación de pago exitoso y que al día siguiente se le debitaría la suma.

Una semana después pudo advertir que se le había debitado la suma en pesos con mas los impuestos por ese tipo de pago, concurrió al Banco y luego (el 18 de diciembre de 2025) realizó el reclamo por mail cuyo intercambio adjunta a su presentación.

También remitió carta documento recibida por la entidad el 15 de diciembre de 2025 sin obtener respuesta.

Advierte que el Banco manifiesta que "es normal que los sistemas tengan errores momentáneos" considerando perverso el manoseo al cliente, pues se auto arroga el "derecho" de generar -o no- un reclamo, según le convenga.

Considera necesario poner coto inmediato a este abuso de los derechos del consumidor/usuario, mediante la condena a restituir débitos, e imposición de daño punitivo.

Dice que la pesificación de sus gastos en dólares, convirtió los U\$S 1.337,43 (que el 07/11/25 equivalían a \$ 1.925.899,20 -pues ese día el dólar estaba a \$ 1.440-) en \$ 2.515.500 (incluido el "impuesto país") que debió pagar el 18/11/25.

En conclusión: el perjuicio inmediato fue \$ 589.600,80 (\$ 2.515.500 menos \$ 1.925.899,20) Pero además, le cobró (el 05/12/25) otros \$ 129.901,93, por "intereses compensatorios, intereses punitivos, impuesto de sellos, I.V.A. 21,0 %".

Reclama, además daño punitivo fundando en derecho.

Adjunta documental y peticiona.

- 2) El 3 de marzo de 2026 se notifica a la demandada quien no se presenta.
- 3) El 31 de marzo de 2026 contesta vista Fiscalía Descentralizada sin objeciones respecto de la competencia.
- 4) El 8 de abril de 2026 se corre traslado del art. 334 inc 2 del CPCC, la actora alega y peticiona el pase de autos para resolver, lo que se concreta el 22 de abril de 2026, providencia que firme y consentida motiva el dictado de la presente en los términos del art. 3 del Código Civil y Comercial de la Nación y el art. 200 de la Constitución de la provincia de Río Negro.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN AL CASO:

1. Que, la ley 24.240 tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario considerando a estos como la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social" (art. 1º, ley 24.240).

La norma define a la relación de consumo como el "vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario". Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica" (art. 3º, ley 24.240). Además, regula lo atinente a los requisitos en "las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo" en su art. 36.

Por su parte, Código Civil y Comercial, establece en su art. 1384 que "las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el art. 1093".

Entonces, queda claro que a la parte demandada, la ley de consumo le impone la obligación de suministrar a la actora en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización" (art. 4º, ley 24.240).

Resalto que también se le exige que "las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios" (art. 5º, ley 24.240).

A su vez, el art. 40 prescribe 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 (...)", en forma solidaria y solo se liberarán total o parcialmente cuando la causa del daño les haya sido ajena.

Sumo a lo expuesto que las pruebas serán ponderadas teniendo en consideración los efectos de la falta de contestación de demanda lo dispuesto por el art. 348, 356 y ccdtes. del CPCRN y el art. 53 de la LDC a la luz de lo previsto por la doctrina legal del Superior Tribunal de nuestra provincia en autos "Coliñir" (STJRNS1, Se. 145/2019), que recibe la teoría de las cargas probatorias dinámicas: *"En las relaciones de consumo que caen bajo la órbita normativa de la Ley 24.240 (reformada por Ley 26.361), el art. 53 impone a los proveedores la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder en orden a las características del bien o servicio y les agrega el deber de prestar la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio. De allí que en todo procedimiento en donde esté en juego una relación de consumo, rige en toda su dimensión el principio de la "carga dinámica" en materia probatoria..."*.

2.- Que, entiendo que en el caso se ha violado el deber de seguridad junto con el de información y el de trato digno.

En términos generales suele definirse a la obligación de seguridad como aquella que impone a los proveedores el deber de preservar, en la relación de consumo, la indemnidad de la persona y bienes de los consumidores y usuarios. Obliga especialmente a los proveedores a adoptar medidas de prevención de riesgos, de manera tal que los bienes y servicios, usados en forma normal, sean seguros para el consumidor o usuario, y que no causen daños a su persona y sus bienes. (De la responsabilidad civil bancaria ante las estafas electrónicas, Kirpach, María Belén TR LALEY AR/DOC/304/2024)

Ha quedado más que probado que por un **error momentáneo del sistema** a la actora se le debitaron sumas que no correspondía ya que previamente había pagado mediante el sistema stop debit puesto a disposición por la propia entidad bancaria. *"De este modo los servicios que ofrece la entidad bancaria, ya sea que se hagan en forma personal como cuando se realicen por medio de elementos mecánicos, deben brindarse con total seguridad para el cliente. Esta seguridad está dada prioritariamente por la confianza que al consumidor le brinda el medio empleado. Confianza que no solo radica en el uso de una clave personal y única, sino también por la esperable inviolabilidad*

del software utilizado por la entidad". (De la responsabilidad civil bancaria ante las estafas electrónicas, Kirpach, María Belén TR LALEY AR/DOC/304/2024).

El uso de la plataforma para realizar el stop debit con el error del sistema, vulneró la seguridad de la Sra. Antón que era impensada en la modalidad de gestión presencial.

Queda en evidencia que la actora -como consumidora- participa de una relación asimétrica con el banco - proveedor- donde el principio *in dubio pro consumidor*, cobra gran relevancia en la interpretación del derecho, de los hechos y de la prueba rendida (arg. arts. 42, CN; arts. 3º, 37 y 53 concordantes de la ley 24.240 y modificatorias; arts. 1094 y concordantes del Código Civil y Comercial). Op. Cit.

Por ende, habiendo sido reconocido expresamente el error por el banco en el intercambio de mails, y no habiéndose presentado en la causa a fin de contrarrestar tales pruebas, no hay mas que avanzar en el sentido de hacer lugar a la demanda deducida.

3.- Que, la Sra. Antón se vio expuesta al uso de la plataforma digital que utiliza el banco, que puede no ser un riesgo en si misma, pero que adquirió dicho carácter desde el momento en que un "error momentáneo" generó un detrimento patrimonial en la actora, encuadrándose tal situación en lo establecido por el art. 1757 del CCyC.

Además, la información que se le fue proveyendo durante el reclamo, fue errónea o inválida, ya que tuvo que concurrir al Banco donde no el quería recibir el reclamo, y que "todo debía tramitarse por canales electrónicos". Luego, intercambió mails sin que se le diera una respuesta completa, clara y precisa que permitiera proteger los derechos que como consumidora tiene.

Solo se le indicó por mails que había realizado determinados movimientos y que por eso no se le había debitado el saldo, y por otro lado la actora les respondió que primero pagó y luego hizo transferencias. Y tan así fue que la app le indicó que el pago había sido exitoso.

Quedó atrapada en un infinito devenir de mensajes por mail, sin que existiera una solución adecuada a su reclamo.

Es clara su condición de débil jurídica en la relación viéndose afectada no solo sus intereses económicos sino también su dignidad, tema sobre el que me explayaré oportunamente al analizar el daño punitivo.

4.- Que, el art. 40 de la ley que rige el estatuto consumeril establece que el proveedor responderá objetivamente por los daños que el consumidor sufra en virtud del riesgo o vicio de la cosa o servicio prestado. La obligación que pesa sobre el proveedor es en consecuencia una obligación de resultado, producto de lo cual cualquier daño sufrido

por el consumidor en el ámbito de la relación de consumo compromete la responsabilidad del proveedor. Esa actividad devenida en viciosa es la que impone al proveedor del servicio la obligación de responder.

Y para que la entidad financiera demandada pudiese librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la causa del error le era ajena (conf. art. 40, últ. párr. de LDC).

Puede concluirse que hay relación de causalidad entre el accionar del banco y el cobro injustificado de sumas sin causas, sin que se observen eximentes, se impone la declaración de responsabilidad de la demandada derivada de tal incumplimiento.

LOS RUBROS RECLAMADOS:

1.- Daño patrimonial:

Por este rubro se reclama la suma de \$ 589.601 y \$ 129.902, más intereses (desde 18/11/25 y 05/12/25, respectivamente).

Sabido es que el daño emergente consiste en la disminución que experimenta el patrimonio del damnificado al ser privado de un valor que en él existía antes del hecho dañoso que motiva el pleito.

La actora probó que las sumas debitadas no le fueron restituidas, por lo que corresponde receptor la pretensión de devolución de las sumas debitadas conforme los resúmenes y movimientos bancarios adjuntados con mas los intereses que corrieron desde la fecha del débito.

Que, actualizado el monto de \$589601 al día de la presente, asciende a \$749.440,06 y el monto de \$129.902 asciende a \$168.324,04 (según Tasa Doctrina Legal Precedente "Fleitas").

El rubro, procede por un total de \$ 917.764,1.

2.- Daño punitivo:

El Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone: “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. 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”.-

Es la multa civil pecuniaria comúnmente llamada “daño punitivo” que se orienta a punir a un sujeto que ha incurrido en una conducta que afecta los derechos de un consumidor y que aparece particularmente grave y reprochable; teniendo en miras un efecto

disuasorio respecto del propio infractor o de terceros a fin de desanimar acciones futuras del mismo tipo (conf. Kemelmajer de Carlucci, A., *Conviene la introducción de los llamados “daños punitivos” en el derecho argentino*, p. 88, *Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires*, segunda época, año XXXVIII, 1993, N° 31, 1994)

El Superior Tribunal de Justicia de Río Negro ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). Así ha sostenido que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito. siguiendo con la doctrina obligatoria del Superior Tribunal de Justicia, también son de aplicación los lineamientos trazados en el caso "Bartorelli" (17/10/2023. Sent 133) vinculado a la razonabilidad para la aplicación y cuantificación de la multa civil por daño punitivo.

Allí, se enfatizó en la prudencia para cuantificar la multa y se dijo: "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".

La infracción al deber de seguridad, y al de brindar información (art. 1100 del CCyC) junto con el intercambio de correos electrónicos que no fueron fructíferos, configuran una violación al deber de brindarle trato digno (art. 8 bis LDC) a la Sra. Antón.

La Sra. Antón, es cliente de una empresa que obtiene ganancias con el uso de las tarjetas de crédito y demás productos que provee, ha perdido de vista que gracias a personas como ella, puede seguir existiendo.

Omitió atender la situación de la Sra. Antón en forma adecuada, con la inmediatez que el caso requiere, procurando resolver el error que expresamente fue reconocido por la entidad.

Además, independientemente de los buenos modales empleados en los mails, lo cierto es que eso no alcanza. La actora se vio obligada a viajar a Bariloche para reclamar en forma presencial la devolución del dinero, y no la atendieron, luego tuvo que hacerlo por mail y le dijeron que era un error y que el reclamo no se podía abrir. Finalmente, le escribió una persona que le dijo que el error era de ella, a lo que la actora le aclaró que no. Sin embargo, no hubo más respuestas. También tuvo que enviar una carta

documento y culminar en este juicio.

Se agrega el enriquecimiento evidenciado por parte de la demandada al no haber aún reintegrado los fondos requeridos.

En cuanto a la regla para establecer el monto, debe prevalecer un criterio de equidad que podría expresarse como: "Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador. (ver: Mosset Iturraspe, Jorge - Piedecasas, Miguel A., Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, p. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003). Entiendo razonable cuantificar este rubro en la suma de \$ 1.200.000, con más sus intereses desde la firmeza de la sentencia a la tasa vigente conforme el precedente Fleitas o la que en el un futuro determine el STJ en su reemplazo, todo conforme el fallo "Guiretti".

COSTAS Y HONORARIOS:

Costas. En cuanto a las costas corresponde imponerlas a las demandada (art. 62 del CCyC) en su calidad de vencido.-

Honorarios. La base regulatoria del monto de condena (\$ 2.117.764,10) no puede ser tomada en cuenta ya que se perforaría el mínimo legal, por lo que se le regularán 15 JUS al Dr. Ansaldi por su actuación. Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta fundamentalmente la calidad de la actuación profesional, el carácter, la extensión, complejidad y etapas cumplidas de la causa, y el resultado obtenido a través de aquélla. (Arts. 6, 7, 8, 9, 11, 20 y 40 Ley G 2212 y 18 y 19 Ley G 5069 R.N.).

En mérito a lo expuesto,

RESUELVO:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta por la Sra. Zoe Antón y en su mérito condenar al Banco de Galicia y Buenos Aires SA a abonar a la primera la suma de \$ 2.117.764,10, en concepto de indemnización de daño patrimonial y punitivo, en el plazo de diez días corridos desde notificados de la presente, bajo apercibimiento de ejecución.

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

III.- Regular los honorarios del Dr. Hugo S. Ansaldi en 15 jus. Dichos honorarios deberán abonarse dentro del plazo de diez días de notificados, con más sus intereses, si correspondiere, y los aportes de Caja Forense. A esas regulaciones se les adicionará el

IVA en caso de emitir el profesional factura como Responsable Inscripto (arts. 50 y 61 L.A.).

IV.- Firme que sea la presente y previa conformidad de Caja Forense, expídase testimonio o fotocopia certificada de la presente.

VI.- Protocolícese y notifíquese (art 120 y 121 del CPCC).

Paola Bernardini

Jueza

FIRMADO DIGITALMENTE