



Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Rosario, 16 de octubre de 2025.-

Y VISTOS: los autos caratulados
"Kalbermatter, Cecilia Gabriela c/ Banco de la Nación
Argentina s/ Daños y Perjuicios", Expte. N° FRO
8409/2023; en trámite por ante este Juzgado Federal de
Rosario N° 1, a mi cargo, Secretaría "B", de los que;

RESULTA:

1. Comparece Cecilia Gabriela Kalbermatter, a través de su apoderado judicial, con el objeto de promover formal demanda en los términos del Art. 53 de la Ley 24.240 (LDC) contra el Banco de la Nación Argentina, pretendiendo que:

I) Se condene al Banco al reintegro de la totalidad de las sumas de dinero transferidas desde su Caja de Ahorro, ascendiendo a la fecha de interposición de demanda a la suma de pesos setecientos mil (\$700.000.-) con más sus respectivos intereses, desde la fecha del hecho y hasta la efectiva restitución de dicho importe.

Ello en virtud de que afirma que la transferencia de fondos que se realizara desde su Caja de Ahorro a la cuenta de una tercera persona, fue efectuada en forma indebida y sin autorización de su parte.

II) Se la indemnice por el daño moral sufrido por la suma de pesos doscientos cincuenta mil (\$250.000.-).

III) Se sancione a la demandada con una multa civil por la suma de pesos trescientos mil





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

(\$300.000.-) en concepto de daño punitivo, y/o lo que en más o menos surja de la prueba a producirse; todo ello con más los intereses devengados a partir del día del hecho, la desvalorización monetaria habida, costos y costas del proceso.

Refiere que el 07/02/2023 se encontraba caminando a las 12:20 hs. por calle Catamarca al 1300 (entre Corrientes y Entre Ríos) de la ciudad de Rosario cuando una persona a bordo de una moto, de forma violenta, le arrebató su teléfono celular.

Afirma que procedió a realizar de forma inmediata las denuncias correspondientes, tanto al Ministerio Público de la Acusación (MPA) a través de su página web como ante la compañía de telefonía celular respectiva (Personal). Aclara que la llamada a la compañía telefónica anoticiando el robo del equipo se realizó a las 12:32 hs. del mismo día del hecho.

Por otra parte, manifiesta que resulta ser titular de la Caja de Ahorro N° 4444767587 en la entidad demandada, Sucursal 3020 de Rosario; y que en tal carácter debió bajar a su celular la app del Banco Nación identificada como BNA+.

Pone de resalto que la aplicación no se encontraba abierta al momento del robo ni tenía su clave anotada en ninguna parte del celular sustraído.

Asimismo, sostiene que el mismo día del robo se comunicó con su Agente de Cuenta de confianza del Banco Nación y le consultó si tenía que realizar algún trámite ante el Banco por el robo del celular que





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

contenía la aplicación BNA+. Manifiesta que la Agente del Banco, por sistema, a las 14:00 horas corroboró que a las 13:08 hs., y desde su cuenta, se transfirieron \$700.000.- a Jimenez, Miguel Angel, CUIT 20290613575 CBU 4150999718013128390028 del Banco Reba, consignándose como Motivo "Alquileres".

Afirma que, ante dicha situación, la Agente bancaria informo que, a los fines de bloquear la cuenta bancaria y evitar así nuevas transferencias, debía enviar un mail solicitando ello.

Considera que fue víctima de una maniobra de *phishing*, la cual se configura cuando se roba la identidad a través de un sistema informático y se lo usa para cometer otro ilícito: Que le sustrajeron el celular y, a través del mismo, por medio de la aplicación del Banco Nación BNA+ le sustrajeron \$700.000.- de su cuenta. Todo ello, según declara, sucedió en 50 minutos, lo que denotaría el carácter endeble, frágil y casi inexistente de la seguridad que el Banco demandado tiene en su aplicación.

Relata los reclamos efectuados ante el Banco y la pertinente denuncia penal.

Cita jurisprudencia referida a ciber delitos.

Estima que el contrato oportunamente celebrado con el Banco Nación resulta ser un Contrato de Consumo, y expone acerca de las características que tipifican la mentada relación.





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Funda normativamente su pretensión. Expone en relación al daño, elemento o presupuesto que caracteriza como el más importante de la responsabilidad civil.

Hace hincapié en los artículos 1716, 1737, siguientes y concordantes del Código Civil y Comercial de la República Argentina.

Identifica y cuantifica los rubros reclamados: Condena de Restitución por pesos setecientos mil (\$700.00.-); Daño Moral por pesos doscientos cincuenta mil (\$250.000.-); Daño Punitivo por pesos trescientos mil (\$300.000.-).

Funda en derecho su pretensión. Ofrece prueba. Formula Reserva del Caso Federal.

2. El 27/03/2023 se tiene por iniciada demanda ordinaria por Daños y Perjuicios contra el Banco de la Nación Argentina.

3. Comparece el Banco de la Nación Argentina, a través de su apoderado judicial, con el objeto de contestar la demanda.

Niega todos y cada uno de los hechos afirmados en el escrito de demanda que no resulten expresamente reconocidos.

Discurre acerca de la incongruencia en los hechos narrados por la parte actora.

Relata que el 08/02/2023 la Sra. Kalbermatter se presentó en la Sucursal Rosario 3020 del BNA manifestando haber sido víctima de un delito el 07/02/2023, munida de la denuncia *on-line* realizada en





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

el Ministerio Público de la Acusación, la cual se efectuó desde el correo electrónico de Diego A. Fernández el 07/02/2022 a las 16:12 hs. (Certificado de denuncia Nro. I-002428/23).

Afirma que la reclamante aportó, en aquella oportunidad, constancia de la operación de transferencia realizada a través de la aplicación BNA+, de cuyo comprobante se desprende lo siguiente: Destinatario JIMENEZ MIGUEL ANGEL CUIT 20290613575 -MONTO \$ 700.000.- CBU REBA- Motivo Alquileres - Número de Transacción 00777053 -Fecha 07/02/2023 13:08:00.

Sostiene que el personal que atendió a la actora en la Sucursal Rosario le recibió a la Sra. Kalbermatter la documentación detallada el 8 de febrero de 2023, completándose en dicha oportunidad el formulario del Banco (F-60330) de "Banca Electrónica - Reclamos de la Clientela", el cual fue suscripto por la reclamante.

Agrega que, luego de ello, el reclamo fue gestionado y cargado en el sistema de la Institución para ese tipo de reclamos, bajo el número APC 2595160 de fecha 08/02/2023.

Asimismo, informa que el incidente gestionado en el Banco resultó "Cerrado", en virtud del Informe producido por el área de Casa Central B.N.A. - OPERACIONES -ATM-ANALISIS DE FRAUDES.

Destaca que, del mentado Informe, surge con claridad que la operación de transferencia fue realizada desde la aplicación BNA+ con PIN correcto, con





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

validación biométrica de la Sra. Kalbermatter ante RENAPER, todo lo cual, según estima, releva de mayores ponderaciones y sella la suerte de la demanda que dio origen a la presente causa.

Ilustra acerca de la aplicación BNA+ y sus aspectos de seguridad.

Asimismo, expone acerca de la maniobra de "phishing" alegada por la parte actora. Pone de resalto que resulta ser imposible que alguien la haya "estafado" o "robado" sus datos biométricos, es decir, su rostro.

Sostiene que, de la única forma que dicha operatoria pudo haberse realizado -ante la sustracción del dispositivo móvil- resulta ser si la aplicación de BNA+ se encontraba abierta o, en su defecto, si en dicho dispositivo estaba anotada la clave personal de la clienta.

Aduce que, de lo *ut supra* expuesto, se infiere que la actora, tanto al momento de la denuncia como en su relato, no se ajusta a la realidad de lo efectivamente acontecido.

Rechaza la atribución de responsabilidad y de daño causado que la accionante pretende endilgarle, toda vez que quien actúa conforme a Derecho no incurre en responsabilidad alguna.

Reitera que, de las investigaciones realizadas, se desprende que la operación ha sido realizada con PIN correcto, con validación biométrica contra Renaper. Concluye que solamente por el obrar





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

negligente y descuidado de la parte actora, el tercero pudo concretar la operatoria que reclama.

Rechaza por improcedentes cada uno de los rubros reclamados por la parte actora.

Plantea prejudicialidad. Atento a que la denuncia penal oportunamente efectuada ante el Ministerio Público de la Acusación versa sobre el hecho que es objeto de reclamo en los autos de marras, solita la aplicación de los arts. 1775, 1776 y 1777 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Funda en derecho su pretensión. Ofrece prueba. Hace reserva de todos los recursos constitucionales que correspondan.

4. El 31/10/2023 se celebra la audiencia prevista por el artículo 360 del C.P.C.C.N. Ambas partes manifiestan que no existen posibilidades de llegar a un acuerdo, por lo que se procede al proveído de pruebas.

5. Sustanciada la causa, el 19/05/2025 se clausura el período probatorio. Se agregan los alegatos de las partes. El 10/06/2025 se ordena pasar los autos a Despacho para dictar Sentencia.

6. El 19/08/2025, advirtiéndose que subsistía el planteo de Prejudicialidad formulado por la parte demandada (cfr. escrito del 23/08/2023); a los fines de evitar posibles futuras nulidades se dispuso dejar sin efecto el Pase a Resolver, requiriéndose a la parte actora para que, haciendo uso de las facultades que le confiere el art. 400 del C.P.C.C.N., solicite al Ministerio Público de la Acusación de la provincia de Santa





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Fe que en el plazo de diez (10) días de recepcionado el despacho pertinente, informe a este Tribunal acerca de la existencia de Denuncia Penal formulada por la actora, Sra. Cecilia Gabriela Kalbermatter, DNI 20.408.604, en relación al presunto hecho de robo acaecido en fecha 07/02/23 en inmediaciones de calle Catamarca al 1300 de la Ciudad de Rosario; debiendo asimismo consignarse en la respuesta que se brinde si se dio inicio a Causa Penal, identificándosela en tal caso e indicando el actual estado procesal de la misma o su conclusión, precisando motivos.

El 01/09/2025 el apoderado de la parte actora acompaña la respuesta del Ministerio Público de la Acusación. Adjunta Resolución de Archivo de la Causa CUIJ 21-09051544-3 de fecha 19/11/2024.

7. El 05/09/2025 se dispone que pasen los autos a Despacho para dictar Sentencia, providencia que consentida y firme, deja la causa en estado de dictar Resolución en esta instancia.

Y CONSIDERANDO:

1. Previo al análisis de las pretensiones introducidas respecto al fondo de la cuestión, estimo oportuno dejar sentado que, conforme reiterada y uniforme jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el sentenciante no está obligado a seguir y dar tratamiento a todas y cada una de las argumentaciones que se le presentan, ni a examinar la totalidad de las probanzas aportadas a la causa, sino a abordar aquellas cuestiones y a analizar los elementos arrojados que re-





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

sulten relevantes y conducentes para dirimir el conflicto, y que bastan para dar sustento a un pronunciamiento válido (cfr. Fallos 258:304; 262:222; 265:301; 272:225; 278:271; 291:390; 297:140; 301:970).

Asimismo, considero oportuno recordar que el llamamiento de "autos para sentencia" quiere expresar no sólo que se ha clausurado todo debate y toda actividad probatoria frente al inminente dictado del acto decisorio definitivo, sino que advierte a los contendores, a fin de que antes de consentirse el mismo, estos puedan deducir nulidades y formular las objeciones que consideren del caso y que obsten a la posibilidad del dictado de un pronunciamiento válido (cfr. Cám. Civ. La Plata. B 82529 RSD-165-96 S 27-6-1996).

De manera tal que, habiéndose consentido el llamamiento de autos para sentencia queda subsanada cualquier nulidad procesal anterior a la resolución (Cám. Civ. Mar del Plata, Sala II, Causa 117722 RSD-389-1 S 15-11-2001).

2. Por una cuestión de orden metodológico me avocaré, en primer término, al planteo de Prejudicialidad formulado por el Banco de la Nación Argentina al momento de contestar la demanda (cfr. escrito del 23/08/2023).

En ese sentido, solicitó la parte demandada la aplicación de los artículos 1775, 1776 y 1777 del Código Civil y Comercial de la República Argentina, atento a la denuncia penal efectuada ante el Ministerio Público de la Acusación que versa sobre el hecho que





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

resulta ser la causa del reclamo en las presentes actuaciones.

Considero oportuno recordar que, tal como señala la accionada, las cuestiones relativas a este tema se encuentran tratadas en los arts. 1774 a 1780 del Código Civil y Comercial de la República Argentina.

En ese sentido, el art. 1775 del mentado cuerpo establece -como principio- la suspensión del dictado de la Sentencia definitiva en el proceso civil hasta la conclusión del proceso penal.

Asimismo, cabe señalar que las normas de tipo procesal resultan de inmediata aplicación a las causas en trámite (conf. Corte Suprema de Justicia de la Nación, Fallos: 288:407; 298:82 y 321:532, entre otros).

La suspensión de la sentencia que debe ser dictada en una causa civil, cuando un mismo hecho origina la tramitación de dos procesos -lo que es posible por la diversidad de las acciones en juego-, responde a la conveniencia de que ambos pronunciamientos no se ignoren enteramente y porque, en algunos supuestos, la sentencia penal hace cosa juzgada con respecto a la acción civil. La suspensión, entonces, tiene la finalidad de evitar el escándalo jurídico que conllevaría el pronunciamiento de sentencias contradictorias y, además, busca que la solución que se dé al juicio civil no influya en la decisión del caso criminal, en el que se halla fuertemente comprometido el interés público (confr. Llambías, "Tratado de Derecho Civil", 1980, t. IV, págs. 63/4).





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Por otra parte, estimo oportuno señalar que se ha decidido que este sistema opera en todos los supuestos en que el pronunciamiento civil se encuentra estrechamente vinculado a la sentencia a dictarse en sede criminal, en relación a la calificación de los hechos en que se funda la acción civil. En ello existe la misma razón de orden público que inspira la regla, la cual reside en asegurar el respeto de autoridad de cosa juzgada en lo criminal (confr. Corte Suprema, Fallos 248:274 y 365).

En la presente causa, se advierte que el 19/11/2024 el Ministerio Público de la Acusación, luego de considerar "Que se iniciaron las presentes actuaciones a raíz de la denuncia I-002428/24 de fecha 07/02/2023, por medio de la cual la Sra. Cecilia Gabriela Kalbermatter refiere lo siguiente: "iba caminando por catamarca rumbo al oeste, cuando un vehículo tipo motocicleta circulaba y me pega un golpe de puño en el pómulo izquierdo y me arrebata el celular iPhone 12 y trata de arrebatar me la cartera, se da a la fuga. Llevaba un casco azul, luego, a pesar de la premura, constato la falta de \$700.000 en mi cuenta bancaria. Del hecho tengo una contusión en mi cara" Habiéndose recibido las presentes actuaciones, como así también solicitud de informe del estado de la causa por el Juzgado Federal de Rosario N° 1; no habiendo elementos objetivos que tornen posible la identificación del autor y que conforme la política criminal adoptada por la Provincia de Santa Fe y, en virtud de lo normado





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

por ley 13.013, el Ministerio Público de la Acusación tiene por misión el ejercicio de la persecución penal pública procurando la resolución pacífica de los conflictos penales (art. 1) y, deberá ejercer sus funciones con arreglo al principio de Gestión de los Conflictos, el cual consiste en procurar la solución del conflicto surgido a consecuencia del delito con la finalidad de restablecer la armonía entre sus protagonistas y la paz social (art. 3).... Asimismo, no se encuentra identificado el posible autor del hecho. Conforme lo expuesto, la exigencia prevista en el inc. 8vo. del art. 19 del CPPSF se encuentra cumplimentada, por lo que entiendo que es procedente prescindir totalmente de la Acción Penal en la presente investigación y disponer la desestimación de la presente investigación penal"; resolvió prescindir de la acción penal en la investigación penal preparatoria de conformidad con lo previsto por el art. 19 inciso 8°, del Código Procesal Penal de Santa Fe y archivar el Legajo CUIJ N° 21-09051544-3 en virtud de lo normado por el art. 21 del Código Procesal Penal santafesino.

Ello así, no habiéndose identificado al posible autor del hecho, y habiéndose ordenado en sede penal el archivo de las actuaciones en virtud de los fundamentos de la Resolución que así lo dispuso, no se advierte, en la presente causa, posibilidad alguna del dictado de sentencias contradictorias.

Por ello, y conforme con lo ut supra expuesto, corresponde el rechazo del planteo de





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Prejudicialidad esgrimido por el Banco de la Nación Argentina.

3. Dilucidado lo anterior, me avocaré al análisis de la cuestión de fondo debatida en las presentes actuaciones.

No se encuentra controvertido que Cecilia Gabriela Kalbermatter resulta ser titular de la Caja de Ahorro N° 4444767587 en la Sucursal 3020 de Rosario del Banco de la Nación Argentina.

Tampoco se encuentra en discusión que el 07/02/2023, a las 13:08 hs., desde la Aplicación BNA+ se realizó una transferencia por un importe de \$700.000.-, cuyo Código de Transacción resulta ser 191100 "Debito por Transferencia interbancaria de Caja de Ahorros".

Ello así, la cuestión a resolver en la presente causa resulta ser si efectivamente se produjo el acto delictivo invocado por la Sra. Kalbermatter y, en caso de que la respuesta resulte ser afirmativa, si ante la transferencia alegada como realizada por el malhechor, existió un incumplimiento del deber de seguridad por parte del Banco demandado.

3.1. En relación al aludido robo del aparato de telefonía celular de Cecilia Gabriela Kalbermatter, de la prueba producida en autos se advierte Certificado de Denuncia Nro: I-002428/23 realizada el 07/02/2023 a las 16:12 mediante el Sistema de Denuncias on line del Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe.

Como hecho se consigna:





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

"Fecha de inicio: 07/02/2023 12:00

Fecha de fin: 07/02/2023 12:01

Lugar: Catamarca entre Entre Ríos y Mitre

Localidad: ROSARIO

Descripción: Iba caminando por Catamarca rumbo al oeste, cuando 1 vehículo tipo motocicleta circulaba y me pega un golpe de puño en el pómulo izquierdo y me arrebató el celular iPhone 12, y trata de arrebatarme la cartera, se da a la fuga llevaba un casco azul, luego a pesar de la premura, constato la falta de \$700.000 en mi cuenta bancaria, de resultas del hecho tengo una contusión en mi cara

Adjuntos: SIN ARCHIVOS ADJUNTOS" (cfr. documental incorporada en soporte digital el 27/03/2023).

En similar sentido, se advierte COMPROBANTE DE RECLAMO. Impresión para el Cliente del Banco Nación, Número de Operación 2595160; DATOS PERSONA HUMANA Apellidos/s Nombre/s Kalbermatter Cecilia Gabriela DU 20408604 Fecha de Registración 08/02/2023 14:00:02 Origen TRANSFERENCIAS Motivo DESCONOCIMIENTO DE TRANSFERENCIA Sucursal de registración 3020-Rosario Sucursal de Reclamo 3020-Rosario DETALLE DE LA OPERACIÓN. La cliente dice que le robaron el celular y después se dio cuenta que le realizaron una transferencia y la desconoce. 07/02/2023 13:08:00.

Asimismo, se encuentra incorporada al expediente Carta Documento N° 38819213 remitida por la actora al Banco de la Nación Argentina el 10/02/2023 en





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

la que, en la parte pertinente, afirma que: *"Mi parte NO REALIZO DICHA TRANSFERENCIA, de hecho, la misma fue realizada a los 50 min que se me robara de forma violenta mi celular. Cabe resaltar que en la aplicación móvil mi parte no tenía gravada ni el usuario ni la contraseña de la misma. Tampoco dichos datos figuraban en ningún mensaje ni notas ni en ninguna otra parte del celular. Mi parte ya ha realizado la denuncia penal correspondiente por el hecho y se entregó en la sucursal del banco copia de la misma"*.

Por otra parte, se acompañó como prueba documental Constancia de Atención de Guardia del Sanatorio Laprida en la que consta: *"Se deja constancia que en el día de la fecha Cecilia Gabriela Kalbermatter concurrió a este establecimiento para atención en guardia acompañado por Diego Fernández Diagnóstico Contusión Facial Fecha 7/2/23 12 hs Rovitti Magdalena Médica Mat. 27218"*.

Particular relevancia adquiere sobre esta cuestión el resultado del Punto 2. del Informe Pericial Psicológico realizado por María Alejandra Battaglia, Perito Psicóloga designada en la causa.

Bajo el título 2) Impacto de los hechos denunciados sobre las distintas esferas de la vida de la actora, tanto a nivel social, profesional, familiar, vincular, laboral, la experta consignó que: *"Lo más significativo se relaciona a su vida cotidiana y en conexión con la sustracción experimentada en la vía pública. Por ejemplo, durante el primer año de haber*





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

sufrido el robo, no podía salir a la calle, debía salir acompañada para entrenar y no podía circular en bicicleta. Cuando caminaba, le inquietaba escuchar el ruido de una moto al acercarse. Aún algunas veces se imagina que le van a volver a robar. Además, sufre de miedo a ingresar a los cajeros automáticos desde el día del robo, así dice: "no voy a cajeros automáticos desde ese día del robo, sólo a la caja del banco y pido que dos personas me acompañen".

Por su parte, en el punto pericial "3) Si la actora, a raíz de los hechos denunciados, tiene o tuvo pesadillas, si puede o pudo descansar o dormir placenteramente, si su alimentación tuvo variaciones", la Perito dictaminó que: "No presentó alteraciones del sueño ni del dormir, ni trastornos en su alimentación. No ha tenido sueños recurrentes ni de contenido traumático hasta el momento de la pericia. Como detalle significativo, relata que la noche anterior le costó dormir y soñó que le robaban la cartera otra vez y le encontraban la mochila vacía, querían robarle lo que estaba adentro. Relaciona que la desesperación que experimenta asociada a su celular proviene de sentir que tiene su vida ahí ya que no tiene nada agendado y no recuerda fácilmente, se lleva mal con los números. Vemos así, que el encuentro con el acto pericial revive en ella un resto traumático de la agresión padecida, y cómo, a través del sueño (como expresión del deseo inconsciente), en esa repetición en la escena onírica, intenta el psiquismo reestablecer un equilibrio, la





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

elaboración simbólica de aquello que se ha sufrido pasiva y sorpresivamente, en una especie de reparación psíquica".

En virtud de lo expuesto precedentemente, y más allá de la discordancia entre el horario del Certificado Médico del Sanatorio Laprida (12 hs.), y el consignado en el relato de los hechos, 12:20 hs.); así como del Informe de falta de registro de atención, internación ni estudios realizados a la parte actora, emanado del citado centro asistencial (cfr. oficio del 22/12/2023); de la demás prueba producida en la causa cabe determinar con certeza que, efectivamente, Cecilia Gabriela Kalbermatter sufrió, el 07/02/2023, el arrebató de su teléfono celular en la vía pública.

3.2. Sentado lo anterior, de los hechos relatados en el escrito de demanda y de las pruebas recolectadas en la causa, se corrobora una típica relación de consumo entre Cecilia Gabriela Kalbermatter y el Banco de la Nación Argentina.

Así, reitero, no encontrándose en discusión que la actora se halla vinculada con el Banco de la Nación Argentina a través de la Caja de Ahorro N° 4444767587 de la cual es Titular en la Sucursal 3020 de Rosario; y teniendo por acreditado el robo de su celular, desde el que se realizó la transferencia de pesos setecientos mil (\$700.000.-) -cfr. Considerando 2° del presente pronunciamiento-; corresponde ahora determinar si existió un incumplimiento por parte de la entidad bancaria demandada sobre el deber de seguridad





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

que pesa sobre ella. De así determinarse, deberá establecerse la procedencia y extensión de los rubros reclamados.

3.3. Con el fin de resolver la cuestión *ut supra* planteada, estimo que resulta pertinente realizar una breve síntesis de la normativa aplicable.

El paradigma del Derecho del Consumo resulta ser la protección al consumidor dispuesta en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

En ese sentido, cito por compartir lo manifestado por el Dr. Lorenzetti en su voto en el precedente "Ferreyra, Víctor D. y Ferreyra, Ramón c. VICOV SA s/ Daños y Perjuicios", en cuanto a que: "...una vez calificada la existencia de una relación de consumo, surge un deber de seguridad de fuente constitucional (art. 42, de la CN) y legal (arts. 5° y 6°, ley 24.240)" (cfr. C.S.J.N., Fallos 329:646, Sentencia del 21/03/2006).

A su vez, el artículo 1384 del Código Civil y Comercial de la República Argentina establece que: "Las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093".

Por otra parte, el Banco Central de la República Argentina ha dictado una serie de Comunicaciones tendientes a proteger a los usuarios de los riesgos que implica la posibilidad de concretar operaciones bancarias por medios electrónicos.





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Así, la Comunicación "A" 6878 en el art. 3.8.5, dispone: "(...) Las entidades deberán prestar atención al funcionamiento de las cuentas con el propósito de evitar que puedan ser utilizadas en relación con el desarrollo de actividades ilícitas...".

Asimismo, impone la "implementación de mecanismos de seguridad informática que garanticen la genuinidad de las operaciones" (cfr. Comunicación "A" 6878, arts. 1.6.2, 1.6.3, 1.7.2, 1.7.3 y 3.4.5.).

Luego, mediante la Comunicación "A" 6017, concerniente 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", se destaca en el art. 6.3.2.1, que "las entidades deben desarrollar, planificar y ejecutar un plan de protección de sus activos, procesos, recursos técnicos y humanos relacionados con los Canales Electrónicos bajo su responsabilidad...", enumerando seguidamente, una serie de funciones y tareas relacionadas con los procesos estratégicos de seguridad para sus Canales Electrónicos, de conformidad con lo que surge del art. 6.3.2.2. Entre ellas, se ordena a las entidades adecuar los mecanismos implementados para la verificación de la identidad y privilegios de los usuarios, reducir la complejidad de uso y la maximización de la protección del usuario de servicios financieros, garantizar la trazabilidad completa de las actividades en un entorno seguro.





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

En su art. 6.7.4. resalta que "las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus [canales electrónicos], 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".

3.4. En el mismo sentido, doctrinariamente se ha considerado que la obligación de seguridad del Banco para con su cliente se encuentra presente en toda la contratación bancaria con consumidores.

A modo de ejemplo, se ha sostenido que: "...ese deber de seguridad del banco para con su cliente se manifiesta al haberse sustituido el sistema de atención "humana" por el "automático": la entidad debe otorgar al cliente la misma seguridad que existe si la operación se hubiera hecho a través del primero. Explica el reconocido autor tucumano (Demetrio Alejandro Chamatrópulos) —en un comentario a fallo (23)— que el argumento se centra en el hecho que los actores hayan sido inducidos a error a través de un ardid, no





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

significaba que estos debían hacerse cargo de las consecuencias dañosas, sino que ello debía ser soportado por el banco, con base en que las medidas de seguridad tomadas por este último fueron insuficientes para prevenir conductas engañosas como las que sufrieron los demandantes. No resulta en vano recordar que quienes han decidido la introducción de estas "máquinas" en el sistema bancario y, es más, quienes han promocionado intensamente su uso, son los mismos bancos. El hecho de que existan beneficios para ambas partes no nos debe hacer olvidar que el que decidió incorporar esta nueva tecnología fue el proveedor. Y se trata de una cosa claramente riesgosa y que en no pocas oportunidades experimentan fallas de diversa índole. El usuario simplemente tuvo que "acatar" el cambio en la manera de operar sin quedarle otra alternativa que aceptarla. Con base en ello, resulta indiscutible concluir que la entidad debe hacerse cargo de todos los riesgos que se derivan de la decisión tomada" (cfr. "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". Arias, María Paula - Müller, Germán E. La Ley 14/07/2021).

3.5. Sentado lo anterior, de la prueba acompañada por el Banco de la Nación Argentina se advierte un Informe de Incidente: Transferencias cuestionadas cliente Kalbermatter Cecilia Gabriela DNI. 20.408.604 realizado por Tecnología, Organización y





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Operaciones Seguridad de la Información del Banco Nación.

En el citado informe el mismo Banco consigna que: "Del análisis realizado se advierte lo siguiente:

1) El día 07/02/2023 se realizan desde la aplicación BNA+ del cliente 1 transferencia por \$700.000 a las 13:06:32 hs. al CBU 1430001713031947610018 **la cual fue rechazada por seguridad.** Minutos después se realiza una nueva transferencia desde la aplicación BNA+ al siguiente destinatario: JIMÉNEZ MIGUEL ÁNGEL CUIL 20290613575 CBU: 4150999718013128390028390028, POR LA SUMA DE \$700.000 Entidad: REBA.

2) El cliente denuncia que el día que le realizaron la operación le habían sustraído su teléfono celular cuando iba caminando por la calle Catamarca rumbo al oeste (Rosario) a las 12:00 hs. aproximadamente.

Del análisis de los movimientos transaccionales del cliente durante 2022 y 2023 se advierte que nunca transfirió al destinatario de los fondos cuestionados.

Adicionalmente se advierte que no es factible para esta unidad determinar el modo de ingreso a la aplicación BNA+ debido a que en la auditoría este evento no se registra (no es posible determinar si se accedió usando PIN o rasgo biométrico) ...

3) Se solicitó fingerprint del dispositivo utilizado para realizar la transferencia que la cliente desconoce a Red Link no obteniendo respuesta a la fecha.





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

4) ***Se realizó la solicitud de gestión de recupero de fondos no obteniendo a la fecha una respuesta de la entidad de destino...*** (cfr. escrito Banco de la Nación Argentina del 08/08/2023 incorporado en soporte digital el 23/08/2023. El resaltado me pertenece).

Ello así, el mismo Banco, y en su propia tarea de investigación, reconoce abundantes elementos para presumir que la parte actora resultó ser víctima de una maniobra coincidente con fraude bancario (vgr. la no existencia de transferencias previas al destinatario; el rechazo primigenio de la transacción **por motivos de seguridad** -lo cual infiere un accionar sospechoso-; la imposibilidad de determinar cómo se ingresó a la aplicación BNA+ instalada en el teléfono de la actora; la solicitud del recupero de fondos a la entidad de destino de la transferencia en cuestión).

Por su parte, en la Pericia realizada por la Ingeniera Informática designada en la causa, al ser consultada acerca de si la transferencia en cuestión ha sido realizada con pin correcto y validación biométrica la experta respondió: "*Que no es posible ver esta información en el sistema, se le manifestó a esta experta que no se guarda esta información y que para acceder a la App se necesita una clave de acceso*".

De lo *ut supra* expuesto surge que la demandada, al momento de peritarse el sistema informático sobre el cual se ejecuta su aplicación "BNA+", reconoce que no tiene datos sobre si la





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

transferencia fue realizada con el pin correcto o con validación biométrica.

Asimismo, en la Pericial Contable realizada por el C.P.N. Mauro Kogel, se determina que se ha podido constatar con la documentación aportada que la suma transferida de la cuenta N° 4444767587 el día 07/02/2023 asciende a \$ 700.000,00.-; **así como que no se constatan registros de alerta por operaciones sospechosas** sobre las cuentas de la Sra. Kalbermatter con fecha 07/02/2023, y que según la información del resumen **de cuenta constatado por el Perito, el día 07/02/2023 se observa una transferencia realizada por un monto superior a \$100.000,00.- cuyo monto asciende a \$700.000,00.-** (cfr. Informe Pericial Contable incorporado a la causa el 01/04/2025. El resaltado me pertenece).

3.6. En virtud de lo analizado en los considerandos precedentes, y siendo que la Aplicación BNA+ ha sido introducida por el Banco de la Nación Argentina, imponiendo su utilización al consumidor, corresponde que el riesgo generado por su uso sea asumido por la Entidad Bancaria.

Por lo tanto, habré de condenar al Banco de la Nación Argentina a restituir a Kalbermatter, Cecilia Gabriela la suma de pesos setecientos mil (\$700.000.-) que le fuera oportunamente sustraída mediante la transferencia no autorizada de la mencionada suma de dinero que se encontraba depositada en su Caja de Ahorro





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

N° 4444767587 de la Sucursal 3020 de la ciudad de Rosario.

A dicho monto se le adicionarán intereses que se calcularán a la Tasa Activa promedio capitalizada mensualmente que publica el B.C.R.A., desde la fecha en que se realizó la transferencia (vgr. 07/02/2023) y hasta su efectivo pago. Fijar en quince (15) días hábiles, a partir de la aprobación de la liquidación que practicará la actora, el término del cumplimiento de la presente, bajo apercibimiento de lo dispuesto en los arts. 499 y siguientes del C.P.C.C.N.

3.5. Seguidamente, me avocaré al reclamo de la parte actora, quien pretende se le indemnice el Daño Moral que alude haber padecido como consecuencia del obrar antijurídico de la demandada.

Cecilia Gabriela Kalbermatter estima el mentado daño en la suma de \$ 250.000.- (pesos doscientos cincuenta mil).

Cabe recordar que el daño moral resulta ser aquél que afecta principalmente a los derechos y atributos de la personalidad, y su reparación tiene por objeto indemnizar la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre, como son: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos.

Se ha sostenido que este desmedro extrapatrimonial o lesión en los sentimientos





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

personales, no es equiparable ni asimilable a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que puedan llegar a provocar cualquier incumplimiento contractual.

En ese sentido, aunque no sea exigible una prueba directa -pues se produce en la subjetividad de quien lo padece- como todo daño debe ser acreditado por quien lo invoca, excepto que la ley lo impute o presuma, o que surja notorio de los propios hechos (cfr. art. 1744 del C.C.y C.)

Cabe señalar que, en materia contractual, para que sea procedente el reconocimiento del mencionado rubro, el Juez debe ponderar su procedencia en atención al hecho generador y a las particulares circunstancias del caso, siendo necesaria la constatación de molestias o padecimientos que hieren las afecciones legítimas de la víctima. Es decir, que excedan la mera contrariedad por la frustración de la relación convenida y esperada (cfr. Fuero Federal Civil y Comercial, Sala I, Causa N° 7170/2001 del 20/10/2005), pues la finalidad del rubro no es engrosar la cuantía de la indemnización por daños materiales, sino mitigar, mediante una "compensación de bienes", los males o las heridas causados a las afecciones más estrechamente ligadas a la dignidad y a la plenitud del ser humano (cfr. Sala I, Causa N° 16.407/2003, del 29/03/2007).

En el caso, entiendo que las gestiones y trámites que la parte actora debió realizar ante al





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

Banco, así como los efectos referidos por la Perito Psicóloga en su dictamen relativos a *"sus sentimientos de frustración y decepción en relación al banco donde operaba y opera en la actualidad"*...así como el hecho de que *"se sintió ofendida al recibir la respuesta donde se ponían en duda sus dichos, hipotetizando un posible auto robo en relación, como si hubiera sido ella quién cometió fraude"*, no poseen la entidad suficiente para que proceda el resarcimiento que se pretende.

En cuanto a los demás efectos que los acontecimientos produjeron en la actora, relativos al miedo a salir a la calle, a andar en bicicleta, así como los síntomas de tipo fóbico o evitativo, considero que no resultan atribuibles a la entidad demandada, resultando ser producto del hecho delictivo configurado por la violenta sustracción de su teléfono celular.

Sobre tales bases, y atento la orfandad probatoria en sustento de lo contrario, no hallándose circunstancias razonablemente idóneas y/o motivos suficientes para configurar el Daño Moral y su resarcimiento, puesto que los efectos sufridos por la actora no logran superar el umbral de lo que serían las meras molestias, inquietudes o perturbaciones propias de cualquier contingencia provocada por tener que acudir a una vía judicial, es que el rubro en cuestión debe ser rechazado.

3.6. Por otra parte, la actora solicita la aplicación de la multa prevista en el artículo 52 bis de





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

la Ley 24241 que, en su parte pertinente, dispone que:
"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 accionante estima el rubro Daño Punitivo en la suma de \$ 300.000.- (pesos trescientos mil).

Considero oportuno señalar que el consenso dominante sobre la materia tanto en derecho comparado como en nuestra doctrina resulta ser el de que las indemnizaciones o daños punitivos únicamente proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el "dolo o la culpa grave" del sancionado, o por la obtención de enriquecimientos derivados del ilícito, o en ciertos casos, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (cfr. Trigo Represas, Félix, "La responsabilidad civil en la nueva ley de defensa del consumidor", La Ley On line).

Asimismo, en términos generales, cuando la jurisprudencia se refiere a la existencia de "culpa grave", se trata de aquélla que constituye una falta grosera, esto es, la que consiste en el hecho de no haber tomado una precaución que todo el mundo habría





Poder Judicial de la Nación

JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

juzgado necesaria. Este tipo de culpa únicamente se configura cuando media una manifiesta y grave despreocupación, identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido (cfr. C.N.COM., Sala "A", en autos "Valiña Carlos c/ Mercantil Andina Cía. de Seguros S.A. s/ Ordinario", Sentencia del 06/12/2007).

Con criterio que cito por compartir se ha señalado que: *"la aplicación de la multa civil de que se trata tiene carácter verdaderamente excepcional y está reservada para casos de particular gravedad (cfr. C.N.Com. Sala A, 9/11/2010, "Emagny S.A. c/ Got SRL y otro s/ ordinario"; Stiglitz, R. y Pizarro, R., Reformas a la ley de defensa del consumidor, LL 2009B, p. 949; Nallar, F., Improcedencia de los daños punitivos en un fallo que los declara precedentes, LL 2009D, p. 96; Brun, C., Los llamados daños punitivos en la nueva Ley de Defensa de Consumidor, DJ 2008II, p. 369; Furlotti, S., Los daños punitivos: sentido y alcance del art. 52 de la ley 24.240, LL Gran Cuyo 2010, octubre, p. 819), 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 (conf. Trigo Represas F., La responsabilidad en la nueva ley de defensa del*





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

consumidor, LL del 3/5/2010; Colombres, F., Los daños punitivos en la ley de defensa del consumidor, LL. 2008E, p. 1159; Rua, A., El daño punitivo en la reforma de la ley de defensa del consumidor, LL 31/7/2009; Elías, A., Daño punitivo: derecho y economía en la defensa del consumidor, en la obra de Ariza, A. [coordinador], "La reforma del régimen de defensa del consumidor por la ley 26.631", Buenos Aires, 2009, p. 141, espec. P. 153; Picasso S. y Vázquez Ferreyra R., ob. cit., t. I, p. 625 y sus citas), que obviamente debe ser claramente acreditada por quien pretende la imposición de la multa civil de que se trata (art. 377 del Código Procesal; 27/10/2015, "Giménez María Elena c/ Obra Social Ferroviaria Argentina y otro s/ ordinario") (C.N.Com. Sala D, causa "Castañon Alfredo José c/ Caja de Seguros S.A. s/ ordinario", Sentencia del 9/4/2012; Sala causa "DELGADO NUREÑA, RICHARD Y OTRO C/ ESCUDO SEGUROS S.A. S/ ORDINARIO", registro n° 28.667/2016, 17.10.2019)" (cfr. Juzgado Comercial N° 27 - Secretaría N° 54. "F., M.L. c/ BANCO BBVA ARGENTINA S.A. s/ Sumarísimo", Sentencia del 01/08/2022).

Reitero, para reconocer "daños punitivos" hace falta el elemento doloso o la culpa grave.

Ello así, considero que en la presente causa no se hallan verificadas las circunstancias excepcionales que autorizan a la fijación del "daño punitivo", por lo que habrá de rechazarse este rubro.





Poder Judicial de la Nación
JUZGADO FEDERAL DE ROSARIO 1

5. En virtud del resultado arribado, entiendo que las costas han de imponerse a la demandada vencida (Cfr. artículo 68 del C.P.C.C.N.).

A mérito de lo expuesto,

RESUELVO:

1. Hacer lugar parcialmente a la demanda interpuesta por Cecilia Gabriela Kalbermatter y, en consecuencia, condenar a la demandada Banco de la Nación Argentina a reintegrar a la parte actora la suma de \$700.000.- (pesos setecientos mil), con más los respectivos intereses fijados en la presente Resolución, desde la fecha del hecho (07/02/2023) y hasta la efectiva restitución de dicho importe. En virtud de ello, deberá la parte actora practicar la planilla correspondiente. Fíjese para el cumplimiento de la presente, un plazo de 15 (quince) días a partir de que la misma adquiera firmeza. 2. Rechazar el reclamo efectuado por la parte accionante en concepto de Daño Punitivo (multa civil). 3. Rechazar el reclamo efectuado por la parte accionante en concepto de Daño Moral. 4. Imponer las costas de esta instancia a la demandada vencida Banco de la Nación Argentina (cfr. art. 68 del C.P.C.C.N.). Insértese, notifíquese y hágase saber.

