



PODER JUDICIAL  
MENDOZA

**PODER JUDICIAL MENDOZA**  
**FORMULARIO DE INGRESO DE CAUSAS (\*)**  
**Implementación CPCCyT - Ley 9.001**  
**Acordadas N° 15.218 y N° 28.944**

(Declaración Jurada a llenar por el Profesional)

<b>FUERO</b>	CIVIL			
<b>CATEGORÍA</b>	De conocimiento especial			
<b>MATERIA</b>	Proceso de consumo			
<b>¿Solicita Medida Precautoria?</b>	<b>SI</b>	<b>X</b>	<b>NO</b>	
<b>¿Se presenta conforme al Art. 61 ap. III del CPCCyT?</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>
<b>¿Paga Tasa de Justicia?</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>

<b>DATOS PERSONALES DEL ACTOR</b>			
<b>Tipo de persona</b>	Humana	<b>Menor de edad</b>	NO
<b>Apellido</b>	Gomez		
<b>Nombre</b>	Mariela		
<b>Tipo Documento</b>	DNI	<b>Número</b>	25628023
<b>CUIL/CUIT N°</b>	27-25628023-5		
<b>Domicilio Real</b>	A. Calle 3540, Torre B-4 1° Piso B, B° Unimev, Guaymallén, Mendoza		
<b>Domicilio Electrónico</b>	mariela.gc20@gmail.com		

<b>DATOS PERSONALES DEL DEMANDADO</b>	
<b>Tipo de persona</b>	Existencia ideal
<b>Razón Social</b>	Banco de la Nación Argentina, Sucursal N° 2405
<b>CUIT N°</b>	
<b>Domicilio Social</b>	Av. España N° 1273, Ciudad de Mendoza, Mendoza

<b>MONTO Y FECHA DE MORA CONFORME ESCRITO DE DEMANDA</b>	
<b>Fecha de la mora</b>	29/03/2021
<b>Monto original de la deuda</b>	1.392.835

<b>DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN ACOMPAÑADA</b>				
<b>¿Acompaña documentación NO digitalizable?</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>

<b>DATOS DEL PROFESIONAL PATROCINANTE</b>	
<b>Apellido</b>	Peñaloza
<b>Nombre</b>	Bárbara
<b>Matrícula N°</b>	7382
<b>Domicilio Legal</b>	Paso de Los Andes 534, Ciudad de Mendoza
<b>Teléfono/Celular</b>	2616600671
<b>Correo electrónico</b>	dra.bpenaloza@gmail.com

(\*) La información contenida en la presente, reviste el carácter de Declaración Jurada.

<b>DATOS DEL PODER</b>				
------------------------	--	--	--	--

<b>¿Presenta Poder?</b>	<b>SI</b>	<b>X</b>	<b>NO</b>	
-------------------------	-----------	----------	-----------	--

<b>CAUSA CON PRECEDENTE EN TRÁMITE</b>				
--	--	--	--	--

	<b>SI</b>		<b>NO</b>	<b>X</b>
--	-----------	--	-----------	----------

<b>Firma y Sello del Letrado</b>
----------------------------------

*(\*) La información contenida en la presente, reviste el carácter de Declaración Jurada.*



PODER JUDICIAL  
MENDOZA

**ANEXO DE DOCUMENTACIÓN**  
**Declaración Jurada**  
**Implementación CPCCyT - Ley 9.001**  
**Acordada N° 28.944**

**Bárbara Peñaloza**, matrícula n° 7382, declaro bajo juramento que el archivo en formato PDF acompañado, denominado "**Documental Gómez**", que consta de **50 cantidad de páginas**, es copia fiel de la documentación digitalizada conforme a la Acordada 28.944 bajo apercibimiento del Art. 56 inc. 6 del C.P.C.C. y T. (\*), la que se detalla a continuación:

Tickets expedidos por Cajero de generación de consulta de saldo de distintas fechas, de acuerdo a los hechos relatados.

Bonos de sueldo de febrero de 2021

Capturas de pantalla de todas las comunicaciones realizadas el 7 de febrero. En

Copias de respuestas por correo electrónico del Banco Nación.

Comprobante de denuncia del Ministerio Público Fiscal N° P-14362/21, de fecha 8 de febrero.

Comprobante denuncia Defensa del Consumidor y su rechazo.

Informe de deuda expedida el 9 de febrero de 2021.

Carta Documento enviadas a Banco Nación (N° 3333997-6)

Constancia de recepción de las Cartas Documento mencionadas en punto anterior.

Carta Documento de respuesta de Banco Nación.

Factura honorarios profesionales de abogada por gestión extrajudicial

.....  
Firma y sello aclaratorio

*(\*) art. 56 inc. 6 del C.P.C.C. y T.: Para el caso de actuaciones electrónicas o digitales quienes intenten cualquier forma indebida de alteración, supresión o agregación contra las mismas será pasible de las sanciones previstas en el Art. 47 sin posibilidad de intervención nuevamente en la causa, con pérdida de honorarios y denuncia del caso con elevación a la justicia del crimen y al Colegio de profesionales pertinente, si correspondiere.*



PODER JUDICIAL  
MENDOZA

**ANEXO DE DOCUMENTACIÓN**  
**Declaración Jurada**  
**Implementación CPCCyT - Ley 9.001**  
**Acordada N° 28.944**

**Bárbara Peñaloza**, matrícula n° 7382, declaro bajo juramento que el archivo en formato PDF acompañado, denominado "**Documental Gómez**", que consta de **50 cantidad de páginas**, es copia fiel de la documentación digitalizada conforme a la Acordada 28.944 bajo apercibimiento del Art. 56 inc. 6 del C.P.C.C. y T. (\*), la que se detalla a continuación:

Tickets expedidos por Cajero de generación de consulta de saldo de distintas fechas, de acuerdo a los hechos relatados.

Bonos de sueldo de febrero de 2021

Capturas de pantalla de todas las comunicaciones realizadas el 7 de febrero. En

Copias de respuestas por correo electrónico del Banco Nación.

Comprobante de denuncia del Ministerio Público Fiscal N° P-14362/21, de fecha 8 de febrero.

Comprobante denuncia Defensa del Consumidor y su rechazo.

Informe de deuda expedida el 9 de febrero de 2021.

Carta Documento enviadas a Banco Nación (N° 3333997-6)

Constancia de recepción de las Cartas Documento mencionadas en punto anterior.

Carta Documento de respuesta de Banco Nación.

Factura honorarios profesionales de abogada por gestión extrajudicial

.....  
Firma y sello aclaratorio

*(\*) art. 56 inc. 6 del C.P.C.C. y T.: Para el caso de actuaciones electrónicas o digitales quienes intenten cualquier forma indebida de alteración, supresión o agregación contra las mismas será pasible de las sanciones previstas en el Art. 47 sin posibilidad de intervención nuevamente en la causa, con pérdida de honorarios y denuncia del caso con elevación a la justicia del crimen y al Colegio de profesionales pertinente, si correspondiere.*

**PROCESO DE CONSUMO**  
**MEDIDA CAUTELAR CON HABILITACIÓN DE DÍA Y HORA**  
**PROMUEVE ACCION DE NULIDAD DE CONTRATO**  
**DAÑOS Y PERJUICIOS**

Señor Juez:

**Barbara Peñaloza, por Mariela Gómez**, DNI 25628023, argentina, casada, con domicilio real en A. Calle 3540, Torre B-4 1° Piso B, B° Unimev, Guaymallén, Mendoza, mail [mariela.gc20@gmail.com](mailto:mariela.gc20@gmail.com), en virtud de poder simple para juicios que se adjunta, constituyendo domicilio electrónico en [dra.bpenaloza@gmail.com.ar](mailto:dra.bpenaloza@gmail.com.ar), a V.S. se presenta y respetuosamente dice:

**I) PERSONERÍA:**

Que como acredito con copia poder simple que acompaño al presente y declaro bajo juramento que se encuentra vigente, con fecha 18 de marzo del corriente, se me han otorgado facultades suficientes para que representar a **Mariela Gómez** en los presentes obrados, lo que pido se tenga presente.

**II) COMPETENCIA:**

El artículo 53 de la ley 24240, establece la competencia de la justicia ordinaria en las causas de consumo. En el mismo sentido, el artículo 5 ap. II A) 4. del CPCyCT mendocino, declara competentes a los jueces civiles y comerciales en las controversias de contratos de consumo que excedan los 20 JUS, como ocurre en el presente caso.

**III) EXENCIÓN GASTOS DE JUSTICIA:**

Que en virtud de lo establecido en el artículo 53 de la Ley 24240, y en el artículo 204 del CPCyC, por tratarse de daños derivados de una relación de consumo, gozan del beneficio de justicia gratuita.

**IV) OBJETO:**

Que vengo por la presente a promover **ACCIÓN DE NULIDAD DE CONTRATO PRÉSTAMO BANCARIO** y **aplicación de daño punitivo (cuyo monto Usía fijará de acuerdo a su mejor criterio, de acuerdo a lo establecido por el art. 52 bis Ley citada), con más el daño moral que esta situación me ha ocasionado, por la suma de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL (\$250.000), y daño material por la suma de PESOS SESENTA Y DOS MIL (\$62.000)**, contra el Banco de la Nación Argentina, Sucursal N° 2405, con domicilio en Av. España N° 1273, Ciudad de Mendoza, Mendoza, en relación al préstamo N° **0013911459-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)** a pagar desde el 05/04/21 hasta el 05/03/27, debiendo abonar en total, **PESOS UN MILLÓN OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO CON 00/100 (\$1.080.835,01)**, préstamo que mi representada no ha contratado ni ha prestado conformidad alguna en forma presencial ni electrónica y por el cual, oportunamente, ha realizado personalmente y mediante intimaciones fehacientes, el reclamo por no haberlo contratado, reclamo al que el demandado, injustificadamente, ha hecho caso omiso, obligando a mi representada a recurrir a esta vía judicial.

**Al mismo tiempo, y con carácter previo y de manera urgente, vengo a solicitar se dicte una medida cautelar de no innovar a los fines de evitar que durante la tramitación de este proceso, la entidad bancaria efectúe débitos automáticos de la cuenta de mi representada, en concepto de cuotas de un préstamo que no ha contratado y también a los fines de depositar judicialmente la suma que resta en su cuenta y que es dinero que ella no solicitó.**

**V) HECHOS:**

El día sábado 06 de febrero de 2021, la Sra. Gómez recibe una publicidad del Banco Nación “Promo Vuelta a clase”, por la cual el mismo Banco daba la posibilidad de adquirir una notebook con descuento y cuotas sin interés, mi representada, quien es docente y psicopedagoga, entendió que era una buena oportunidad para adquirir una notebook ya que la necesitaba como herramienta de trabajo, principalmente luego de que durante el año 2020, producto de la pandemia por Covid 19, las clases fueron dictadas on line y ella no tenía una notebook para trabajar, por ello, sabiendo que sería un gran esfuerzo, y ante la incertidumbre respecto a cómo se desarrollarán las clases este año 2021, intentó adquirir la notebook en la página del Banco, pero no podía finalizar la compra.

Al día siguiente, domingo 07 de febrero, en la mañana, alrededor de las 10:30 hs. volvió a intentar realizar la compra, como no pudo hacerlo, intentó reclamar al Banco pero, al ser domingo, no recibió respuesta en los teléfonos otorgados por el Banco para reclamar, por ello eligió otro de los medios que el Banco ofrece en su página, esto es, una página en Facebook (<https://www.facebook.com/banconacion/>), la cual cuenta con la insignia de verificación que confirma que se trata de una página auténtica para esta figura pública, medio de comunicación o marca, a la que fue redirigida al hacer click en el ícono que figura en la página (<https://www.bna.com.ar/Personas>). Allí advierte que también está la publicidad (<https://www.facebook.com/banconacion/posts/3996800610343956>) y que muchos clientes tenían el mismo inconveniente que ella para comprar por la web del Banco. Mariela mandó un mensaje privado, en donde le atendió un “Asistente Virtual” que no le dio solución alguna.

Inmediatamente, a las 10:44 hs, luego de comunicarse con el Asistente Virtual, recibe un mensaje por Whatsapp desde el nro. +549352563-5368, que se presenta como un mensaje automático, en donde el interlocutor se presenta como un asesor del Banco, le dice que va a llamarla a las 11:30, que vaya al cajero. Dado que la Sra. Gómez hacía segundos había estado comunicándose por Facebook con el asistente y, siendo Whatsapp una aplicación de la misma empresa, realmente creyó que efectivamente habían atendido su reclamo y que un asesor la iba a ayudar.

Mediante Whatsapp, entonces, le relató al supuesto asesor lo que había ocurrido, inmediatamente recibe un llamado desde el número +549352146-6109, también mediante Whatsapp, de una persona que también se presenta como Asesor del Banco, le brinda su nombre y Nro de Legajo, y le informa que debe acudir al cajero.

Se dirige, alrededor de las 11:15 hs. al cajero de Banco Nación ubicado en calle Bandera de los Andes 4260, Guaymallén, allí recibe una llamada del teléfono +54 9 35256358, ingresó al cajero con la comunicación activa, nunca se cortó la comunicación. Allí el interlocutor le indicó ingresar tres códigos de verificación, para poder realizar la compra de la computadora, según expresó. Ingresó dos “códigos” y luego la comunicación se cortó, intentó comunicarse nuevamente y no pudo, le escribió por Whatsapp y le dijeron que no se había podido finalizar la verificación, que necesitaban la cuenta de su marido de respaldo, como les dijo que eso no era posible, cortaron todo tipo de comunicación.

Mi representada insistió con el reclamo en el Messenger de Facebook, seguía intentando comprar la computadora. De hecho, a las 13:35, del domingo 7 de febrero, Mariela informa que “le hicieron perder su clave link y que ahora no puede acceder”, lo mismo expresa por Whatsapp, al interlocutor que la hizo ir al cajero. Como las respuestas del Asistente Virtual son automáticas, nadie en el Banco tomó el reclamo de la Sra. Gómez, de haberlo hecho, se hubiera evitado que los delincuentes soliciten el préstamo.

El lunes 08 de febrero mi representada intentó reclamar por mail, sin éxito. Luego se comunicó por teléfono con la Red Link y allí le informan que “alguien había entrado en su cuenta, se había hecho pasar por ella y había contratado el préstamo por \$350000, de los cuales se habían transferido \$99.000”, fue entonces que bajo el **reclamo Nro 174451** solicitó se diera de baja su cuenta y su tarjeta, para que ya no pudieran seguir operando con su cuenta. Todos estos extremos se acreditan con tickets que se ofrecen como prueba documental.

El mismo 08/02 realizó denuncia penal, formándose el expediente N° P-14362/21. El 09/02 le llama Alejandra Gallego del Banco y le dice que ya había enviado su reclamo al tesorero pero que el préstamo debía abonarlo.

Ese mismo día, se dirige al Banco, para solicitar se cancele el préstamo, allí le informan los datos del préstamo y le informan que debe abonar cuotas de PESOS QUINCE MIL SETECIENTOS aproximadamente por el total del préstamo, que debía comenzar a pagar desde el 05/04/21 hasta el 05/03/27, debiendo abonar en total, **PESOS UN MILLÓN OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO CON 00/100 (\$1080835.01)** o le dan la opción, de aceptar que ella contrató un préstamo, cuando en verdad no lo hizo, devolver al banco los \$250.000 que aún están en su cuenta a modo de “cancelación parcial del préstamos” y abonar \$4500 por los \$99.000 que habían transferido, aun cuando no ha pedido el préstamo, debiendo pagar intereses. Esto se lo ofrecieron verbalmente y lo anotaron en la documentación que se acompaña como prueba.

Ante esta respuesta, el 10/02 mi representada realiza denuncia ante Defensa del Consumidor, se le asigna el N° de Ticket 1034622. En Defensa del Consumidor este reclamo fue rechazado el día 12/02, con el siguiente fundamento: *“Estimada ciudadana: Le recuerdo que defensa al consumidor actúa en forma administrativa entre un comercio y un consumidor final (conciliación entre partes) no regula trato entre particulares, no es una entidad jurídica, por tanto si existiese posibilidad de estafa como usted menciona, o demanda por daños y perjuicios deberá recurrir a una abogado para iniciar las acciones legales correspondientes y realizar la denuncia en la fiscalía.”* Se adjuntan copias simples del correo electrónico recibido.

El día 17/02, recibe correo del Banco Nación, desde el correo [2405POP@bna.com.ar](mailto:2405POP@bna.com.ar), en el que le responden el reclamo efectuado el 09/02, y le solicitan les informe el temperamento a adoptar respecto al Préstamo Personal vigente. Dado que cuenta con los fondos disponibles en la cuenta, de considerar, deberá solicitar formalmente la aplicación parcial por el monto remanente. A esta solicitud, la Sra. Gómez respondió: *“Respecto al Préstamo Personal vigente Nro 0013911459-00 , solicito su entera cancelación, por ser el mismo nulo, ya que ha sido otorgado sin mediar solicitud del mismo por mi parte, jamás solicité ni consentí su otorgamiento. En virtud de lo expresado, solicito se abstenga de reclamar el pago de las cuotas del préstamo no contratado, con envíos de mail como el presente, con SMS a mi celular o a terceros ajenos a nuestra relación de consumo, como también se abstenga de iniciar acciones extrajudiciales como débitos automáticos, bloqueo de tarjetas de crédito o débito o también el inicio de acciones judiciales por el préstamo que no he contratado (art. 8 bis Ley 24.240 y 1097 CCyCN sobre trato digno) y lo intimo a retirar los fondos disponibles en mi cuenta inmediatamente, ya que jamás solicité que se depositen los mismos en mi cuenta, de no retirar los mismos y no cancelar el préstamo procederé a iniciar acciones judiciales y a realizar el depósito judicial de los fondos depositados indebidamente en mi cuenta.”*

El Banco respondió: *“Estimado cliente, atento a lo manifestado informamos que de la investigación realizada por las áreas de Prevención de Ilícitos y Análisis de Fraudes de nuestra Casa Central, se confirma la utilización de las claves personales y secretas para operar por Canales Electrónicos.*

*El préstamo personal se encuentra vigente, devengará los intereses correspondientes, y será cobrado mensualmente según el cronograma de pago estipulado, puesto que el monto se encuentra acreditado y disponible en su cuenta,*

*Usted podrá solicitar que se cancele el capital que se encuentre disponible en la Caja de Ahorro para abonar las cuotas restantes o que se aplique en forma proporcional a cada cuota para que se mantenga el plazo, pero con una cuota mucho menor.”*

Se adjuntan copias simples de estos correos.

Ante esta situación, la Sra. Gómez debió solicitar nueva tarjeta de débito, generar nueva clave, lo que recién consiguió el día 18 de febrero. Ese mismo día, envió Carta Documento N° 3333997-6, relatando todo lo ocurrido y solicitando toda la información relacionada al préstamo, las transferencias, y los datos de conexión para efectuarlas on line.

Para su sorpresa, el día 20 de febrero, al consultar los nuevos movimientos, advierte que constan extracciones de los días 18, 19 y hasta 22 de febrero, que ella no ha realizado. Reclama por teléfono y le informan que ha habido un error del banco por el cual se han duplicado las operaciones. Esta situación

también fue informada por el Banco Nación en su Página oficial de Facebook<sup>1</sup> y trascendió en los medios de comunicación.<sup>2</sup>

Sumado a ello, después de todo lo vivido hasta aquí, el día 24 de febrero, recibe un correo de [ayuda@tiendabna.com.ar](mailto:ayuda@tiendabna.com.ar) en el que le informan respecto del envío de una Tablet Samsung de pesos \$54999, adquirida por una mujer llamada Mariela Gómez, pero con DNI 28068062 y domicilio en Río Negro y cuyo correo es [marielfgomez@yahoo.com.ar](mailto:marielfgomez@yahoo.com.ar). Ante esto se reclamó al Banco personalmente. El Banco no brindó respuesta, por lo que mi representada no tiene certezas sobre esta compra, desconoce si fue otro error del Banco o si efectivamente se ha hecho esa compra en su nombre. Lo que sí es cierto es que estas irregularidades y errores del Banco la han sumido en una situación de ansiedad y estrés constante, en este contexto de pandemia que atravesamos, que ha complicado la situación económica de la población en su conjunto, lo hizo el día 4 de marzo de 2021. Allí el Banco informa que el Préstamo se realizó a través de Home Banking, desde la **IP 186141228116** y que posteriormente el "mismo día 07/02", a las 11:42:44 hs., se transfirieron \$99.000,00 al **CVU 000003100022807780**, advierta Usía que tal como se demuestra con los tickets de movimiento, el préstamo se acreditó y transfirió el día 8 de febrero, parece que el Banco maneja de forma desprolija y desorganizada la información de sus usuarios.

Asimismo, el Banco expresa que de los términos del análisis efectuado por el área Técnica del Banco, surge que, como las operaciones fueron realizadas con la tarjeta de débito pertinente y las claves personales de acceso al sistema correctas, se ven imposibilitados de acceder a lo que la Sra. Gómez solicitó en la Carta Documento e insisten que, respecto de los \$251000 que quedan en su cuenta, le solicitan nuevamente que la Sra. Gómez les informe si aplican proporcionalmente al total de las cuotas o adelantamos las cuotas del capital desde la primera disponible hasta cubrir esa suma. Asimismo, *informan que quedan a disposición para proporcionar toda la información y documentación que les requiera la instancia judicial.*

Ante la negativa injustificada del Banco a tener por nulo el crédito, es que mi representada se ha visto en la obligación de iniciar la presente acción, por las razones fácticas ya esgrimidas y las razones jurídicas que a continuación procedo a exponer:

**A. Medidas de seguridad. Responsabilidad objetiva de la entidad bancaria**

La metodología empleada por los autores del ilícito, fue por demás eficaz en tanto logró engañar a cientos de personas a nivel nacional, a juzgar por lo que es de público conocimiento, ya que casos como el presente se han sucedido en todo el país, y ello ha trascendido en los medios masivos de comunicación<sup>3</sup>. Ello revela que no se trató de un defecto o una marcada negligencia en el actuar de la actora como lo sostiene erradamente la demandada en la respuesta dada. **La masividad de estafas como la padecida por la Sra. Gómez, han proliferado ante la falta de medidas de seguridad bancaria por parte de la Institución demandada.**

Por ello cabe atribuir al Banco la responsabilidad de carácter objetiva que emerge de la ley 24.240 de defensa del consumidor (art. 40 y 40 bis), al señalar que fue el Banco quien creó los riesgos<sup>4</sup> que emergen de la utilización de una tarjeta magnética, token y home banking, y la omisión de cumplir con normas

<sup>1</sup> <https://www.facebook.com/banconacion/posts/4036168856407131>

<https://www.facebook.com/banconacion/posts/4033414316682585>

<sup>2</sup> <https://www.perfil.com/noticias/economia/problema-informatico-del-banco-nacion-se-acreditaron-fondos-que-habian-sido-debitados-por-error.phtml>

<https://www.mdzol.com/sociedad/2021/2/20/alerta-entre-usuarios-del-banco-nacion-duplican-cobros-vacian-cuentas-por-un-error-del-sistema-140403.html>

<sup>3</sup> <https://www.iprofesional.com/tecnologia/321627-crece-500-el-fraude-on-line-en-sus-diversas-modalidades>

<https://www.eleco.com.ar/la-ciudad/ante-estafas-a-clientes-la-justicia-exige-al-bapro-que-adopte-medidas-de-seguridad/>

<https://www.eldia.com/nota/2020-9-4-15-36-0-denuncian-otra-ciber-estafa-de-la-que-el-banco-provincia-no-se-hace-cargo-policiales>

<sup>4</sup> En un reciente caso de iguales características ha dicho la Sala III de la de la Cámara Segunda de Apelaciones en lo Civil y Comercial de La Plata: *Al respecto, esta sala coincide con lo dictaminado por el Sr. Fiscal de Cámaras en tanto expresa que "Prima facie, para una cuenta bancaria utilizada habitualmente a fin de percibir haberes previsionales, que el sistema adoptado por la institución bancaria permita en 24 horas obtener una clave, contraer un préstamo por \$ 500.000, transferirlo a cuentas no vinculadas y con las que antes no se han efectuado transacciones, requerir un adelanto de haberes por \$ 26.000 y extraerlo todo en forma no presencial, a criterio del dicente no constituye un sistema seguro."*

mínimas de seguridad, en pos de mayores beneficios y de la posibilidad de solicitar “préstamos online” sin mayores requisitos. Este mecanismo de operatoria, creado unilateralmente por la entidad bancaria, ha dejado expuesta a la Sra. Gómez como consumidora, pues ha allanado el camino de los delincuentes para desplegar la conducta delictiva, causándole esto un daño patrimonial palpable, sumado al daño moral que la actitud reticente y el trato indigno propiciado por la demandada le ha causado en su persona.

Es mayoritaria la doctrina que así lo considera (Farina Juan, "Defensa del consumidor y del usuario", página 103; Trigo Represas F. y López Mesa M., "Tratado de la Responsabilidad Civil" T IV, p. 428; Stiglitz R., "Defensa del consumidor, los servicios bancarios y financieros", LA LEY, 1998-C, 1035 sección doctrina; Mosset Iturraspe, "El cliente de una entidad financiera -de un Banco- es un consumidor tutelado por la ley 24.240", JA 1999-I, p. 84; entre otros).

La ley de defensa del consumidor regula lo que la propia Constitución Nacional denomina "*relación de consumo*" (CN 42, en el mismo sentido lo hace el art. 1092 del CCyC) y sus disposiciones afectan no sólo normas de derecho civil, sino también comercial, procesal, administrativo, penal, etc., "...para comprenderlas e integrarlas sistemáticamente" (Kemelmajer de Carlucci - Tavano de Aredes, "La protección del consumidor en el derecho privado", Derecho del Consumidor 1991, No. 1 página 11, citado por Farina, obra citada, página 13).

El art. 42 de la C.N. establece así la protección del consumidor y usuario en la relación de consumo al prescribir que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y condiciones de trato equitativo y digno...”

En este sentido la Suprema Corte de Justicia de Mendoza ha juzgado que: “...el art. 5 de la ley 24240 dispone: “*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*”. Es verdad que la norma se refiere específicamente a los servicios prestados y a los productos enajenados, pero es también una pauta general, aplicable por analogía, relativa a la seguridad que deben prestar las cosas a través de las cuales la relación de consumo se establece.” (SCJM 26-07-2002 LS310 - Fs.058).

Ha dicho la Tercera Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas de Paz y Tributario en “GONZÁLEZ CELSO ABRAHAM C/ JUMBO RETAIL S.A. p/ D Y P, “*que el deber de seguridad previsto en la relación de consumo, no solo se limita al producto adquirido (puesto que admitir entrañaría un contrasentido con lo previsto en la primera consecuencia en el que se amplía el iter temporal al ámbito precontractual y aún extracontractual), sino también a cualquier tipo de bien que al legitimado le resulte afectado (v.g. robo de automotor estacionado en la playa del hipermercado o shopping center) y principalmente a la salud e integridad física del usuario.*”

*Es que la organización productiva o de comercialización de bienes y servicios es en sí misma potenciadora de riesgos, siendo absolutamente equitativo que, quien con su actividad genera riesgos y además obtiene un aprovechamiento económico de ellos asuma la responsabilidad frente a esos riesgos que genera.*

*Entonces, cuando una actividad riesgosa provoque un daño dentro de una relación de consumo, aún cuando no provenga del producto o del servicio prestado sino de las modalidades con las que aquel se ofrezca o éste se cumpla, tendrá la peculiaridad de que, probada la relación de consumo y el daño ocurrido dentro de su ámbito, la presunción será de que se ha visto incumplida en su totalidad la obligación de seguridad impuesta constitucional y legalmente. “El incumplimiento de la obligación de seguridad, establecida en el artículo 5 de la ley 24240 tendrá en todos los casos carácter de incumplimiento absoluto, puesto que la conducta debida por el proveedor en virtud de aquella es precisamente mantener indemne al acreedor - consumidor- de cualquier daño que derive de la lesión a un bien distinto al que constituye el específico objeto del contrato. Esta obligación es de carácter objetivo, por cuanto el resultado, que es el daño, es suficiente para crear la responsabilidad. El factor de atribución es la garantía de indemnidad que pesa*

*sobre el proveedor” (cfr. Rinesi, El riesgo en la relación de consumo” en Revista de Derecho de Daños 2007-I “Creación del riesgo II”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, pág. 97).<sup>5</sup>*

Es claro que en este caso, también se reúnen los recaudos esenciales que tornan viable la acción indemnizatoria (existencia de una actuación antijurídica; factor de atribución, existencia de daño y vínculo entre éste y la conducta reprochada) y la relación de consumo entre la Sra. Gómez y la entidad bancaria, la cual queda probada por esta parte con la prueba documental aportada, de donde surge el carácter de usuaria de los servicios que el banco presta, al tener allí una cuenta bancaria **Caja de Ahorro n° 24056280768267 con N° de cliente 0027256280235**. Peor aún, la Sra. Gómez es una usuaria cautiva del Banco, dado que es allí donde sus empleadores deben depositar su sueldo y ella, como trabajadora no ha tenido opción de optar por otra entidad bancaria, una más segura, por ejemplo.

Si bien la Sra. Gómez no contrató los préstamos que el Banco pretende cobrarle, el solo hecho de ser cliente del Banco y tener allí una cuenta abierta, dejó expuesta a mi representada a la maniobra delictiva, favorecida por la falta de medidas de seguridad mínimas en la prestación del servicio.

En rigor, una de las obligaciones primordiales del Banco, que constituye el presupuesto básico de los servicios que ofrece, es que éstos sean brindados, tanto cuando se lo haga en forma personal como cuando sea por medio de elementos mecánicos o electrónicos, con total seguridad para el cliente.

Por tal razón, en particular por ser instituciones autorizadas para recibir los ahorros del público, el Estado regula su actuación mediante estrictas normativas tanto legislativas como de naturaleza administrativa, en pos de brindar seguridad a los ciudadanos respecto de los fondos entregados.

Congruente con ello, el Banco Central de la República Argentina ha establecido y reiterado en su normativa, la imposición a los Bancos de contar con "mecanismos de seguridad informática" que garanticen la confiabilidad de la operatoria (Comunicación A 3323, 1.7.2.2., último párrafo; Comunicación A 3682, 4.8.6.2; Comunicación A 4272, 2.1.1.6).

En este mismo, la Ley 26.637 (2010), en su artículo 2 inc. C exige como medidas mínimas de seguridad que deben adoptar las entidades la utilización de inhibidores o bloqueadores de señal que imposibiliten el uso de teléfonos celulares en el interior de las mismas. En este sentido, la Comunicación "A" 5575 2.11, del 20/1/11, vino a reglamentar dicha ley y a exigir un cronograma de cumplimiento de las Medidas Mínimas de Seguridad en Entidades Financieras para las sucursales bancarias radicadas en el Gran Mendoza. En 2018, la Comunicación "A" 6438, pto. 2.11, vuelve a establecer que las entidades deberán adoptar los medios conducentes a hacer operativa la prohibición legal prevista por el inciso c) del artículo 2° de la Ley 26.637 en cuanto al uso de telefonía móvil, como previamente el BCRA lo había hecho en 2017 mediante la Comunicación 6272 pto. 2.11.

Tal como quedará demostrado en autos con la prueba que se ofrece, esa medida de seguridad mínima exigida por la ley NO ha sido cumplida por el Banco. Si el Banco hubiera colocado inhibidores de telefonía móvil, los delincuentes no hubieran podido llevar a cabo su maniobra fraudulenta, al ingresar al recinto del cajero, la Sra. Gómez hubiera perdido la comunicación en la que el estafador lo tenía cautivo, no podría haberse perpetrado el ilícito y el daño no se hubiera causado, pero el banco no cumplió ni con la ley 26.637, ni con las comunicaciones del BCRA y, por la tanto, tampoco cumplió con la Ley de Defensa del Consumidor. Es por ello que quien debe responder por el daño causado a la actora es la parte demandada, quien tenía la capacidad de evitar el daño, procurando medidas de seguridad mínimas que protejan a sus consumidores, que en casos como el presente quedan expuestos a maniobras delictivas que la falta de seguridad brindada por el Banco, son de simple realización.

El Banco tampoco ha tomado medidas de seguridad para efectivamente verificar la identidad de quien solicita un préstamo *on line*, cuando debería al menos, generar un sistema de doble factor de autenticación para hacerlo, tal como lo hacen plataformas de *Ecommerce*, como "Mercado libre", que para

---

<sup>5</sup> Tercera Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas de Paz y Tributario de Mendoza, en causa "Calabró Martín Alejandro c/ Jumbo Retail Argentina SA- Super Veá p/ D y P (accidente de tránsito)" 3/10/16.

acceder, no sólo se valen de usuario y contraseña, si no también del envío de un código a un correo electrónico o mensaje de texto, dando aviso al usuario que hay un intento de ingreso a la cuenta.

Existen distintas aplicaciones de autenticación que se pueden instalar en el smartphone del consumidor, tales como Microsoft Authenticator, Google Authenticator o Authy, entre las más conocidas, no generan un costo extra y permiten proteger de forma más robusta la cuenta de los usuarios.

Bien podría el Banco recurrir a alguno de estos mecanismos para el caso de realizar una transferencia bancaria o solicitar un préstamo *on line*.

Por su parte, la actora puso el máximo de diligencia en anotar al Banco y proveer la denuncia penal inmediatamente. De hecho, Mariela intentó anotar al Banco de la irregularidad el día anterior a la solicitud del préstamo, pero los canales de comunicación que brinda el Banco a sus usuarios tampoco son efectivos, mucho menos seguros, pues ya otras entidades bancarias han prescindido absolutamente del uso de redes sociales para comunicarse con sus usuarios, producto del aumento de estafas.

Advierta Usúa, que en el Derecho Comparado, situaciones de esta naturaleza, de común ocurrencia, ya han sido previstas. Así, por ejemplo, los artículos 45 y 46 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera de la legislación española, en los que se establece la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas. Expresamente el art. 46 de esa norma, que data del año 2018, establece que si el proveedor de servicios de pago del ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el ordenante sólo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta.<sup>6</sup>

El Banco no sólo no adopta medidas de seguridad mínimas, sino que también demuestra serias irregularidades en su servicio. Prueba cabal de ello es que confunde a sus usuarios, tal como se demuestra con el correo que la Sra. Gómez recibió, por una tablet que había comprado otra usuaria homónima. Peor aún es que el mismo Banco duplicó las extracciones y generó un débito de \$19500, incluso a futuro, y luego la demanda admitió públicamente su error.

La Sra. Gómez no hizo jamás una transferencia por \$99.000, ni pidió un préstamo on line, ni siquiera sabe cómo hacerlo. Ello quedará demostrado una vez que el Banco aporte las IP desde las cuales se solicitó el préstamo, y se realizó la transferencias las cuales no van a coincidir con la IP que el proveedor del servicio de Internet de la Sra. Gómez (Arlink) le ha atribuido el día en que se cometió el ilícito.

El riesgo se evidencia tanto para el usuario como para el Banco quien, por las propias características de su actividad, está expuesto a eventuales ataques de terceros.

Los constantes ataques a las bases de datos informáticas, en particular aquellas con contenido económico, son habituales y requieren de un constante perfeccionamiento de las medidas de seguridad.

Las estafas *"on line"* que son realizadas mediante la navegación por Internet son objeto de constante estudio por la doctrina. Así, por ejemplo, se encuentra el *"phishing"* y el *"vishing"*.<sup>7</sup>

Es claro, entonces, que el sistema informático que maneja el ingreso remoto de clientes al sistema bancario es una cosa riesgosa o al menos no es segura; situación que resalta con claridad en el caso en estudio, pues mediante un simple ardid ciertos terceros lograron defraudar a miles de usuarios en todo el país.

Al respecto, en la Causa N° 127918, caratulada GONZALEZ ANA ESTER C/ BANCO PROVINCIA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ MEDIDAS CAUTELARES

<sup>6</sup> <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16036-consolidado.pdf> (Última vez consultado el 16 de marzo de 2021)

<sup>7</sup> "(...) en atención a los hechos invocados en la demandada cautelar, nos encontramos frente a un evento delictivo que encuadra en lo que actualmente se conoce como "phishing" y "vishing". El primero de ellos ("phishing") es un método que los ciberdelincuentes utilizan para engañar y conseguir, de esa manera, que se revele información personal, como contraseñas, datos de tarjetas de crédito o de la seguridad social y números de cuentas bancarias, entre otros. Por su parte, el "vishing" es una práctica fraudulenta que consiste en el uso de la línea telefónica convencional y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada, como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad." (Juzgado Nacional en lo Comercial N° 15 Secretaría N° 30 52002 / 2020 SALOM, NOELIA ROMINA c/ BANCO SANTANDER RIO S.A. s/MEDIDA PRECAUTORIA)

(TRABA/LEVANTAMIENTO), la Sala III de la Cámara Segunda de Apelaciones en lo Civil y Comercial de La Plata en la reciente sentencia del **10 de Diciembre de 2020**, expresa en uno de sus argumentos que al momento de dicha resolución ya era un hecho notorio en nuestra comunidad la existencia de numerosas situaciones en las que los clientes bancarios demandan por haber sido sujetos pasivos de una maniobra fraudulenta y, como consecuencia, perjudicados por la obtención de préstamos y anticipos de los que han resultado beneficiarias terceras personas y que alegan que no han solicitado.

Cabe reparar que el Banco, al ofrecer a sus clientes un nuevo modo de relacionarse comercialmente con él, debe procurar como mínimo, brindarle igual seguridad que si tal operatoria se realizara personalmente. Por su parte, al brindar un servicio que opera 24/07, debería facilitar un canal de denuncias a sus usuarios en iguales condiciones, pues justamente los delincuentes eligen realizar sus maniobras cuando los usuarios no pueden dar aviso al Banco.

Esa seguridad no está dada solamente por el local donde el usuario interactúa con el cajero automático o la custodia policial del lugar sino esencialmente por la confianza que brinda el medio empleado. Por las irregularidades mencionadas y por la maniobra delictiva a la que quedan expuestos los usuarios, este sistema no se presenta ni seguro ni, mucho menos, confiable.

De hecho, la normativa dictada por el Banco Central de la República Argentina exige a los Bancos "...tener implementado mecanismos de seguridad informática que garanticen la genuinidad de las operaciones" (Comunicación A 3323, 1.7.2.2.).

La falta de adopción de las medidas de seguridad mínimas por parte del Banco lo hacen responsable objetivamente tanto por el daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, como así también responsable por los daños y perjuicios morales y patrimoniales causados a la actora, cuyo rubros se detallarán a continuación.

## **B. Rubros reclamados**

### **1) Daño patrimonial**

Ante la actitud reticente por parte de la demandada de dar una respuesta ante el daño provocado a mi representada, limitándose a reiterar que debía pagar un préstamo que ella no contrató, esta se vio obligada a recurrir a un asesoramiento legal y enviar misiva. Es por esto que la Sra. Gómez, en los conceptos que se detallan, ha debido abonar la suma de **PESOS SESENTA Y DOS MIL (\$62.000)** :

- Honorarios profesionales por asesoramiento extrajudicial: \$60.000
- Envío de Cartas Documentos a la demandada: \$600
- Gastos de playa de estacionamiento y traslados: \$1400

Se adjuntan facturas y tickets de pago que se han conservado, sin embargo, de la misma prueba documental surge el envío de las misivas, el acta notarial y del relato mismo de los hechos surge la cantidad de gestiones realizadas por la Sra. Gómez.

### **2) Daño Moral**

“La omisión de la demandada de adoptar las precauciones necesarias para no causar daños a los consumidores configura un obrar antijurídico que torna procedente el resarcimiento del daño moral provocado al reclamante” (LL Litoral, 2000-554).

Expresa Osvaldo Alfredo Gozaíni que se “debe dispensar una tutela especial a la confianza del consumidor, en razón de la complejidad del tráfico que hace exigible la protección responsable del consumidor (art. 42, ley 24.240) y la confianza como principio de contenido ético impone a los operadores un inexcusable deber de honrar las expectativas” (cfr.: crit. CNCom, sala B, 28/12/2000, "Multidiseño SA y otro c BBV Banco Francés SA" Lexis N° 1/500051, íd, 12/9/2000, "Derderían Carlos c/Citibank NA" JA 2003-II-450; íd, 1/4/2003, "Cova Rodolfo J c/Banco Caja de Ahorro SA" JA 2003/III/819 en GOZAINI, Osvaldo Alfredo; "Protección Procesal del Usuario y Consumidor", Rubinzal, pág. 20)".

En el caso, la exposición sufrida por la Sra. Gómez a maniobras delictivas, facilitadas por la falta de medidas mínimas de seguridad procuradas por la demandada, irregularidades en el sistema por

duplicación de extracciones, el envío de mails equivocados por compras que no realizó, y los reiterados reclamos que ha debido realizar extrajudicialmente, generaron constantes molestias, incertidumbre, ansiedad, angustia; por último, la necesidad de promover la presente acción ante el fracaso de las diferentes medidas adoptadas para solucionar el inconveniente; estas contrariedades exceden las que de ordinario debe soportar una de las partes del contrato ante la inejecución temporaria de las obligaciones de la otra. Asimismo, la dilación indeterminada del conflicto por parte de quien resultaba obligado a proveer seguridad, atención calificada y satisfacción al cliente contraría el espíritu del derecho del consumidor, haciendo que el daño moral se encuentre configurado, y corresponda su resarcimiento.

A efectos de estimar una suma que permita mitigar el daño, el Art. 1.741 in fine del Código Civil y Comercial de la Nación establece que “el monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”; ésta modalidad de reparación del daño no patrimonial atiende a la idoneidad del dinero para compensar, restaurar o reparar el padecimiento mediante cosas, bienes, distracciones, actividades, que le permitan a la víctima obtener satisfacción para restablecer el equilibrio en los bienes extrapatrimoniales” (LORENZETTI, Ricardo Luis. “Código Civil y Comercial de la Nación”. Tº VIII. Ed. Rubinzal-Culzoni Editores, pág. 503).

Por ello, se reclama, en concepto de daño moral, la suma de **PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA MIL CON 00/100 (\$250.000)**.

### **3) Daño Punitivo**

Se solicita la aplicación de una multa civil a fin de evitar la repetición de la conducta de la accionada en el futuro, cuyo monto Usía fijará de acuerdo a su mejor criterio, de acuerdo a lo establecido por el art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor.

### **C. Nulidad del contrato de mutuo. Inexistencia de voluntad**

Se viene a solicitar se declare la nulidad del préstamo N° **0013911459-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)**, ello fundado en la manda legal que establece que para que exista un acto voluntario, debió haber sido efectuado con discernimiento, intención y libertad. (arts. 259, 260 CCyCN).

El préstamo bancario (art 1408 CCyC) es un contrato bancario al que le son aplicables las disposiciones relativas a los contratos de consumo.

Se exige la forma escrita para la celebración del mismo y el consumidor debe obtener una copia (Art. 1386 CCyC). El art. 1389 establece que son nulos los contratos de crédito que no contienen información relativa al tipo y partes del contrato, el importe total de financiamiento, el costo financiero total y las condiciones de desembolso y reembolso, ello puede complementarse con lo establecido en el art. 1107.

Pues bien, mi representada, consumidora en la relación, jamás accedió a ninguna de estas informaciones, pues no pidió el préstamo, no obstante, el Banco pretende cobrar cuotas e intereses por el mismo.

Por su parte, el préstamo bancario cuya nulidad se persigue, ha sido celebrado a distancia, en los términos del art. 1105 del CCyC. Es decir, el Banco, proveedor en la relación y quien ha proveído el medio de comunicación a distancia, es el que debe aplicar medidas de seguridad suficientes para cerciorar la identidad del consumidor fehacientemente.

Estamos ante el caso de un “consumidor expuesto”, que sin haber celebrado el contrato de préstamos bancarios en cuestión, se ve abiertamente perjudicado económicamente por los resultados de una maniobra delictiva, de público conocimiento y completamente facilitada por la omisión de la propia demandada de adoptar las medidas de seguridad mínimas que la ley le obliga adoptar.

Es dable subrayar las deficiencias de la operatoria bancaria que permite solicitar préstamos *online*. En general, al solicitar un crédito ante una entidad bancaria, se solicitan garantías, garantes, bonos de sueldo, se notifican a los solicitantes de las tasas de interés, pagos, fechas de pago, sistema de cancelación (francés o alemán), etc. Pues bien la anormalidad de la situación planteada, es sorprendente, más frente al

monto de la suma dadas en préstamo, sólo mencionaré que mi representada desconocía de la existencia o posibilidad de obtención de un préstamo on line, esto implica también el desconocimiento de las condiciones del mismo tales como, plazo de pago, tasa aplicable, modo de amortización, y demás condiciones, circunstancias a la que la institución bancaria se encuentra obligada a informar por ley (art.36 de la ley 24.240) y no lo hizo; que hubo una absoluta falta de consentimiento expreso por parte de la Sra. Gómez y no ha existido verificación por parte del banco del solicitante, como falta en general de toda condición de seguridad bancaria "mecanismos de seguridad informática" que garanticen la confiabilidad de la operatoria (Comunicación A 3323, 1.7.2.2., último párrafo; Comunicación A 3682, 4.8.6.2; Comunicación A 4272, 2.1.1.6)".

En un reciente fallo<sup>8</sup>, el Juzgado Civil y Comercial N° 10 de La Plata, a cargo de la magistrada Silvina Cairo, dictó una medida cautelar en un caso de iguales características al presente. Allí la jueza Cairo mencionó que, *“dentro de los servicios que ofrece una entidad bancaria, aparece la obligación fundamental de que los mismos sean prestados, tanto cuando se opere en forma personal o cuando se lo haga por medios mecánicos y electrónicos, con total seguridad para el cliente, toda vez que existe una incidencia directa sobre el patrimonio del usuario (doctr. art. 5 de la Ley 24.240, conf. Garrigues, J., Curso de derecho mercantil, T. IV).*

*De esta manera, el Banco Central de la República Argentina estableció la imposición a los bancos de contar con mecanismos de seguridad informática con la finalidad de garantizar la confiabilidad de la operatoria (Comunicación A 6878, 3.8.5.), obligación que aparecería robustecida en el actual marco de aislamiento social preventivo y obligatorio de público y notorio conocimiento.*

*En efecto, la referida institución a través de la Comunicación A 6942 -prorrogada por la Comunicación A 6949- derivó principalmente la operatoria del sistema financiero a los canales electrónicos y de cajeros automáticos”*

Lo cierto es que la Sra. Gómez ha sido víctima de una maniobra delictiva (*vishing*) que configura el delito de estafa y que ha sido ejecutado deliberadamente por el sujeto activo del mismo, quien ciertamente ha actuado con dolo, dolo esencial que ha sido determinante para generar en la actora un error esencial, en la creencia que efectivamente quien solicitaba vía telefónica ciertos datos, que Mariela desconocía de qué se trataban, era efectivamente un representante de la entidad bancaria demandada.

Advierta Usía que la Sra. Gómez, lo único que hizo fue acudir al cajero y con las instrucciones del delincuente, quien en todo momento la tuvo cautiva al teléfono, facilitado por la falta de inhibidores en el cajero automático, introdujo en el cajero automático su tarjeta de débito y realizó dos operaciones, sin entender en qué consistían las mismas, ella creía que estaba generando las “claves de compra”, para adquirir una computadora, que el mismo Banco comercializa en su web.

Fuera de esto, la actora no hizo nada más, fue el delincuente quien creó ese usuario, ingresó al portal del banco, suplantando la identidad de la Sra. Gómez y allí, inmediatamente, solicitó el préstamo, que le fue otorgado por el Banco Nación sin más, inmediatamente, sin solicitar ningún otro requisito y sin cerciorarse quién efectivamente solicitaba los préstamos.

La Sra. Gómez **no dio su consentimiento** para que a su nombre se le otorgue un préstamo, ella ni siquiera sabía que mientras el delincuente hablaba con ella por teléfono estaba solicitando un préstamo, **no hubo voluntad directamente. El acceso al cajero y la manipulación de sus datos bancarios fueron sin su voluntad**, en consecuencia al faltar uno de los requisitos estructurales del acto, como es la voluntad, la nulidad de ese acto jurídico es evidente ( arts. 272 y 1014 CCyCN) y, en doctrina, hay quienes lo consideran inexistente.

Por otro lado, las subsiguientes actividades caen como inválidas, ineficaces, o nulas, en orden a que el vicio de la voluntad asimismo infecta la causa de los aparentes actos jurídicos de solicitud de crédito y transferencias a terceros desconocidos por la víctima (art. 281 CCyCN), operados desde la suplantación de identidad de la actora, facilitada por la falta de medidas de seguridad adoptadas por el Banco.

---

<sup>8</sup> PEDERNERA JUAN ALBERTO C/ BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ ACCIÓN DECLARATIVA”

Lo cierto es que el Banco **no cuenta con un sistema seguro de verificación de identidad**, lo que quedará demostrado con la pericia informática.

Si nos centramos en la prueba de este acto jurídico, podemos decir, en primer lugar, que se trata de un instrumento privado (art. 287 CCyC).

Si nos atenemos a lo establecido por el art. 288 del CCyC, en lo que a la firma del contrato respecta, bien podría considerarse la inexistencia del contrato en tanto es un acto jurídico que adolece de la falta de un requisito estructural como es la voluntad. Ello porque, según el citado artículo, la firma prueba la autoría de la declaración de voluntad expresada en el texto al cual corresponde y, en el caso de los instrumentos generados por medios electrónicos, el requisito de la firma de una persona, queda satisfecho si se utiliza una **firma digital**<sup>9</sup>, **que asegure indubitadamente la autoría e integridad del instrumento**.

Esta norma es concordante con lo establecido por la Ley 25.506 de Firma Digital, la cual reconoce el empleo de la firma electrónica y de la firma digital y su eficacia jurídica en las condiciones que establece. Así, expresa que cuando la ley requiera una firma manuscrita, esa exigencia también queda satisfecha por una firma digital y, en el art. 7 de la ley, se establece una presunción *iuris tantum*, en tanto se presume, salvo prueba en contrario, que toda firma digital pertenece al titular del certificado digital que permite la verificación de dicha firma.

Ahora bien, el préstamo bancario que el Banco pretende cobrar a mi representada, no ha sido firmado mediante firma digital, la firma utilizada ha sido una **firma electrónica**<sup>10</sup>. Al respecto, dice la citada ley que, en caso de ser desconocida la firma electrónica, corresponde a quien la invoca acreditar su validez. Pues **en este acto y expresamente, mi representada desconoce que la firma electrónica del préstamo que pretende el Banco cobrarle, le pertenezca**. Como se probará en esta causa, mi representada no contrató ese préstamo, no expresó su voluntad en ningún momento, porque quien lo contrató fue el delincuente que suplantó su identidad.

Por todo lo expuesto, solicitamos se declare nulo, de nulidad absoluta el préstamo bancario N° **0013911459-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)** a pagar desde el 05/040721 hasta el 05/03/27, debiendo abonar en total, **PESOS UN MILLÓN OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO CON 00/100 (\$1.080.835,01)**.

#### **VI) SOLICITA MEDIDA CAUTELAR (art. 112 y ss. CPCCyT):**

Que como queda acreditado de manera liminar con la documental que se encuentra acompañada a la presente causa y quedará acreditado de manera definitiva con la prueba a producirse, la actora ha sido víctima de un delito, facilitado por la omisión de la entidad bancaria de cumplir con la obligación legal de tomar medidas de seguridad mínimas que protejan a los consumidores. Ello provocó que los delincuentes puedan obtener un crédito a nombre de la Sra. Gómez, a saber el N° **0013911459-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)** a pagar desde el 05/040721 hasta el 05/03/27, debiendo abonar en total, **PESOS UN MILLÓN OCHENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO CON 00/100 (\$1.080.835,01)**, préstamo que mi representada no contrató y que la demandada pretende debitar, con altos intereses, mensualmente.

Por ello, se vuelve necesario el otorgamiento de la cautelar que solicitamos mientras que tramita el presente proceso o hasta que el banco demandado reconozca expresamente que el crédito fue obtenido de manera ilícita y reconozca también que dicho otorgamiento de crédito y transferencias lo han sido de manera negligente y sin contar ni cumplir con las normativas de seguridad más básicas para el otorgamiento de créditos.

---

<sup>9</sup> ARTÍCULO 2° Ley 25.506 de Firma Digital: Se entiende por firma digital al resultado de aplicar a un documento digital un procedimiento matemático que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante, encontrándose ésta bajo su absoluto control. La firma digital debe ser susceptible de verificación por terceras partes, tal que dicha verificación simultáneamente permita identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma.

<sup>10</sup> ARTÍCULO 5° Ley 25.506 de Firma Digital: Se entiende por firma electrónica al conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital.

En el presente caso, queda evidenciada clara y liminarmente la negligencia administrativa de la entidad bancaria e inexplicable actitud, y que por lo tanto la actora no resulta ser deudora del crédito. Quedará demostrado desde esta presentación inicial, que la actora hizo todo lo que pudo desde su humilde idoneidad en el tema.

Es así que, en los términos de los artículos 112, 116, 125 y 128 inc. 2 CPCC, solicitamos a V.S. que mientras tramita el presente proceso que procura que se declare la nulidad del crédito que fuera otorgado por la entidad bancaria a nombre de mi poderdante (cuya causa se presenta a todas luces como ilícita), dicte **medida cautelar de prohibición de innovar**, a los efectos de que se mantenga la situación que existía al 7 de febrero de 2021 respecto a la cuenta **Caja de Ahorro n° 24056280768267** y, por lo tanto, se ordene el congelamiento de los capitales que se le pretenden cobrar injustamente a mi representada y el débito de las cuotas en razón del préstamo mencionado ut supra, hasta que se arribe a una solución definitiva del presente proceso iniciado por nulidad de los mismos y los daños y perjuicios causados a la actora. **Asimismo, solicito se ordene abrir cuenta en Banco Nación sucursal Tribunales, a los fines de efectuar depósito judicial de las sumas obrantes en la cuenta de mi representada, que ascienden a la suma de PESOS DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CON 00/100 (\$251.000), suma que ha quedado en su cuenta en virtud del depósito realizado en la misma con motivo del préstamo que no se solicitó y cuya nulidad se persigue en el presente y que los delincuentes no pudieron extraer. Mi representada no desea que permanezca en su cuenta, porque ella NO SOLICITÓ ESE DINERO. Dadas las irregularidades que el Banco demuestra en su operatoria, el hecho de tener en su cuenta esa suma de dinero, la expone a un riesgo mayor.**

Para ello, a continuación se desarrollarán los tres requisitos básicos para su otorgamiento, exigidos por el art. 112 del CPCCyT:

#### **Requisitos art. 112 CPCCyT**

- **Peligro en la demora:** Tal como se expresó en el relato de los hechos, y como surge de la misma respuesta dada por la demandada, los próximos descuentos en los haberes de la Sra. Gómez, en concepto de cuotas por un préstamo que jamás solicitó, son inminentes, pues el Banco debitará la primera cuota el **05 de abril del corriente**. Por ello, de ser necesario, atento la proximidad de Semana Santa, solicito habilitación de día y hora.

Asimismo, se presenta como contrario al principio de protección del consumidor, pretender que sea el consumidor afectado quien, durante todo el tiempo que dure el proceso, deba tolerar en sus haberes los descuentos de las cuotas de dos préstamos que no solicitó. Máxime cuando estos descuentos representan el %50 de su sueldo, tal como se demuestra con la prueba documental aportada, pues el importe de las cuotas del crédito, con los intereses establecidos en un mutuo que Gómez no firmó ni consintió, ascienden a la suma de PESOS QUINCE MIL SETECIENTOS (\$15.700), y sus haberes mensuales ascienden a **PESOS VEINTINUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS CON 93/100 (\$29.682,93)**.

Por ello se solicita a Usía otorgar la cautelar aquí solicitada.

- **Verosimilitud del derecho:** La misma surge del relato de los hechos y de toda la prueba documental acompañada, especialmente de los extractos bancarios de los que surgen el otorgamiento de los créditos y las transferencias de los montos otorgados, la Carta Documento enviada al Banco Nación y la consiguiente respuesta, de donde surge la IP desde la que se contrató el préstamo. Asimismo, la constancia de denuncia penal realizada, en la cual se detallan todos los hechos.

Para mayor abundamiento, se ofrece a los fines de probar la verosimilitud del derecho de mi representada, oficiar al Proveedor de Internet Arlink, a fines de que informe, nombre, domicilio y la dirección I.P. asignada al cliente DNI N° 25628023, los días 7 y 8 de febrero de 2020.

Teniendo esos datos, será fácilmente comprobable que las IP desde las que se realizaron las maniobras fraudulentas no coinciden con las de mi representada y será palpable la improcedencia del cobro de las cuotas al mismo.

- **Contracautela:** solicitamos se exima de contracautela como requisito procesal en virtud del beneficio de justicia gratuita del que goza mi representada en su calidad de consumidora en la

relación de consumo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 24240, y en el artículo 204 del CPCyC.

## **VII) DERECHO:**

Art, 42 -Derechos del Consumidor- de la Constitución Nacional; **Ley 24.240**, arts. Arts. 259, 260, 272, 281, 287, 288, 1014, 1093 al 1097; 1105, 1107, 1384, 1386, 1389, 1408, 1735 del Código Civil y Comercial. artículos 112, 116, 125 y 126 CPCC. Ley 25.506 de Firma Digital.

## **VIII) PRUEBA:**

Acompañamos al presente las siguientes medidas de prueba y solicitamos, en los términos del artículos 1735 CCyC y 207 CPCCyT, distribuir la carga de la prueba, considerando que es la demandada quien tiene en su poder o puede acceder a datos fundamentales que demostrarán la veracidad de los hechos aquí denunciados, principalmente aquellos datos tales como las direcciones IP (Internet Protocol) utilizadas para crear el usuario para operar on line y para solicitar los crédito:

### **A) DOCUMENTAL:** Se acompaña al presente:

- 1) Tickets expedidos por Cajero de generación de consulta de saldo de distintas fechas, de acuerdo a los hechos relatados.
- 2) Bonos de sueldo de febrero de 2021
- 3) Capturas de pantalla de todas las comunicaciones realizadas el 7 de febrero. En
- 4) Copias de respuestas por correo electrónico del Banco Nación.
- 5) Comprobante de denuncia del Ministerio Público Fiscal N° P-14362/21, de fecha 8 de febrero.
- 6) Comprobante denuncia Defensa del Consumidor y su rechazo.
- 7) Informe de deuda expedida el 9 de febrero de 2021.
- 8) Carta Documento enviadas a Banco Nación (N° 3333997-6)
- 9) Constancia de recepción de las Cartas Documento mencionadas en punto anterior.
- 10) Carta Documento de respuesta de Banco Nación.
- 11) Factura honorarios profesionales de abogada por gestión extrajudicial

### **B) INFORMATIVA**

1) Se libre oficio al Banco Nación a los efectos de que envíe a esta causa toda la información y documentación obrante en su poder o que tenga mejor posibilidad que el consumidor para conseguir:

a) Informe todo lo relacionado con los movimientos, consultas y principalmente las transferencias bancarias de la cuenta y hacia la cuenta **Caja de Ahorro Caja de Ahorro n° 2405628076826**, en el período que va del 7-02-2021 a la fecha de recibido el oficio;

b) Informe toda la información detallada del préstamo N° **0013784553-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)**: cómo y cuándo fue contratado, monto y forma de pago;

c) Informe sobre los **destinatarios** de las transferencias realizadas el día 8 de febrero desde la cuenta **Caja de Ahorro n° 24056280768267** de Mariela Gómez, a saber: nombre y apellido del destinatario y/o titular de la cuenta bancaria, domicilio, CUIT,CBU, DNI.

d) Aporte copia del préstamo N° **0013784553-00 por PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000)**

e) Informe las **conexiones de IP desde** donde se dio de alta usuario y clave para operar mediante home banking, y desde donde se contrataron los préstamos y se realizaron las transferencias. Si no

cuenta con esta información, se solicita que procure oficiar a la entidad correspondiente (Banelco, Prisma, Red Link) para que aporte estos datos.

f) Informe **las conexiones de IP hacia** donde se realizaron las transferencias mencionadas en el punto 2 de la presente. Si no cuenta con esta información, se solicita que aporte los datos necesarios para conocer qué entidad bancaria es la que posee esos datos y procure oficiar a la misma para que aporte estos datos.

g) Informe los logs de auditoría de todas las operaciones que se efectuaron sobre la cuenta del período del 7-02-2021 a la fecha recibido el oficio;

h) Informe qué clases de alertas o avisos al cliente implementa ud. al momento o luego de contratado un mutuo electrónico y por el monto como el que terceras personas sacaron a mi nombre.

i) Remita copia de las grabaciones tomadas por la cámara de video que debía funcionar en el cajero ubicado en Av. Bandera de Los Andes 4260, Villanueva, Guaymallén, del día 7 de febrero de 2021, entre las 11:00 hs y las 12:00 hs.

2) Se libre oficio de estilo a la UFI de Delitos Económicos, a los fines que remita como AEV los autos N° P-14362/21, caratulados Fiscal c/NN p/ Estafa Genérica (Art. 172).

3) Se libre oficio de estilo a Proveedor de Internet ARLINK Supercanal S.A., a fines de que informe, nombre, domicilio y la dirección I.P. asignada al cliente N° 429445, **Mariela Gómez**, DNI 25628023, los días 6, 7 y 8 de febrero de 2021.

#### **D.) PERICIAL INFORMÁTICA:**

**Se designe perito informático, quien deberá ser autorizado por la entidad bancaria para poder realizar la pericia, a los efectos que nos informe:**

1. Números de las cuentas de destino y titulares de las cuentas de destino de crédito objeto del presente;

2. Para que informe un “log” de conexión de cajero homebanking de las cuentas de destino para determinar donde impactaban el uso de los “token”.

3. En qué teléfonos, en qué cuentas, en qué cajeros y en qué home-banking, impactaron el token generado a la actora por los estafadores.

4. Si el Banco de la Nación Argentina cumple acabadamente con las normas de seguridad para el otorgamiento de dichos créditos vía electrónica.

5. Nos informe el Nro. de IP de los computadores desde los cuales se solicitaron los préstamos y la ubicación geográfica de los mismos, así como su titularidad.

6. Nos informe cuales son los métodos de verificación y seguridad que tiene el Banco Nación para el otorgamiento de los créditos que nos ocupan.

7. Nos informe de toda otra operación en que se haya utilizado el “token” original de la actora y el generado por los estafadores y otras operaciones de su número de cuenta o que estuviera comprometida la misma.

Todo otro dato de interés que pueda coadyuvar con la presente.

#### **IX) RESERVA DEL CASO FEDERAL.- HACE RESERVA DE DERECHOS:**

Dejamos planteada la Reserva para acudir por la vía extraordinaria que prevé el art. 14 de la Ley 48, ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación en defensa de los derechos de mi parte garantizados por la Constitución Nacional en los arts. 14 y 17 que protegen su patrimonio, incluyendo en él los derechos adquiridos por aplicación de normas legales; y el art. 18 que asegura ser juzgado conforme a las leyes en vigor y por los magistrados naturales de las causas y el art. 42 que protege los derechos de los consumidores.

## **X) PETITORIO**

Por todo lo expuesto de V.S. solicitamos:

1.- Se tenga a Mariela Gómez por presentada, por parte, en el carácter invocado y por constituido el domicilio electrónico;

2.- Se haga lugar a la medida cautelar solicitada en el acápite VI del presente escrito;

3.- Se tenga por acompañada la documentación adjunta y por ofrecida la prueba restante;

4.- Se tenga presente la reserva del Caso Federal del punto IX.

5.- Oportunamente, se haga lugar a la acción interpuesta, declarándose la nulidad del contrato de préstamo bancario que se atribuye a la actora como deudora por falta de seguridad bancaria en relación a las cuentas de destino e imponga una sanción por daño punitivo en los términos del art. 52 bis de la Ley. 24.240, con más el daño moral y el daño material, que esta situación Le ha ocasionado, con expresa imposición de costas a la demandada.

**Proveer de conformidad y será Justicia**



**Bárbara Peñaloza**

**Mat. 7382**