

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL
Juzgado del Trabajo N°2

ACTUACIONES N°: 1620/18



H105025374578

JUICIO: ABDO MARIA LOURDES VS. BANCO MACRO SA S/COBRO DE PESOS. EXPTE. NRO. 1620/18.

San Miguel de Tucumán, de octubre de 2024.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia definitiva en los autos del epígrafe que tramitan en éste Juzgado del Trabajo de la II° Nominación, de donde

RESULTA

DEMANDA: el 09/11/2018 se apersonaron los letrados Ezequiel Ramiro Isas Pedraza y Javier Lopez Domínguez, adjuntando Poder Ad-Litem para actuar en nombre y representación de la Sr. **Maria Lourdes Abdo**, DNI nro. 26.445.487, con domicilio en calle Muñecas 384, 2do. Piso "B", de esta ciudad, en contra de **BANCO MACRO SA (en adelante: el Banco)**, con domicilio en calle San Martín 719, piso 6, de esta ciudad, ambos de Tucumán, por la suma de \$1.036.267,07, o lo que más o menos resulte de las pruebas a producirse en la causa, más intereses y costas.

Afirmó la actora que ingresó a trabajar para el demandado el 03/12/2003 hasta el 11/09/2017, fecha en el que dijo haber sido despedida por CD cursada por la patronal; que fue categorizada como "auxiliar administrativo" del CCT 18/75, cumpliendo funciones de ejecutivo de clientes (Recursos Humanos): labores relacionadas con la gestión de RRHH y atención al cliente interno y que, durante el último mes de trabajo, también realizó tareas de supervisión de los ejecutivos de casa central; que trabajó de lunes a viernes de 08.15 a 16 hs.; que el lugar de prestación de servicios fue en calle San Martín 721 de esta ciudad; que la remuneración mensual percibida ascendió a \$34518 en el mes de julio de 2017.

Sostuvo que fue una empleada intachable, que acato las directivas de la empresa, cumpliendo sus funciones con absoluta responsabilidad, compromiso y eficiencia; que nunca recibió sanción alguna en casi 15 años de prestación de servicios.

Señaló que fue despedida con invocación de causa, pero que la medida resultó a todas luces arbitraria e ilegítima, además de violar aquella el principio de buena fe y mutuo respeto contractual.

Transcribió el contenido de la misiva del despido y manifestó que ella no cumple con el art. 243 de la LCT por resultar genérica y carecer de una expresión clara de los motivos en que se fundó la ruptura del contrato. Afirmó que respondió la misiva, impugnándola. Que la causa carece de fundamento fáctico y jurídico, que lesionó su derecho de defensa Transcribió el intercambio epistolar.

Sostuvo que no existe un motivo objetivo con entidad suficiente que pudiera justificar la decisión de la empresa, resultando la medida evidentemente desproporcionada si se tiene en cuenta su antigüedad en el empleo y la ausencia de antecedentes desfavorables.

Afirmó que inició denuncia en la SET, actuaciones nro. 13386/181-A-2017. Que, en dicha instancia, expresó que la demandada intentó hacerle entrega de los certificados laborales, pero que los rechazó porque no estaban confeccionados acorde a los verdaderos caracteres de la relación laboral; además de que no fueron entregados en tiempo y forma.

Luego, fragmentó cada una de las “falsas y genéricas imputaciones que realiza la parte contraria para fundar el ilegítimo despido” y sostuvo que no existe en ella ninguna indicación objetiva, ni de tiempo, modo y lugar en la tipificación de la causal de despido invocada. Agregó que es falsa la aseveración de la empresa, pues afirmó que siempre actuó con diligencia y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

Refirió que, cuando un cliente del banco solicita un denominado “blanqueo de clave”, dicha solicitud es procesada mediante la suscripción de un instrumento llamado “formulario TD 637”, blanqueo de clave y requerimiento de clave nueva- que siempre debe ser autorizado por el gerente de la sucursal.

Expresó que el citado formulario importa el blanqueo de la clave y el pedido de una nueva tarjeta de débito sin implicar la baja del anterior plástico, ya que este queda habilitado hasta la recepción de la nueva tarjeta que es entregada únicamente al titular en el banco (la Sra. Rosa Fernández en este caso).

Que, en el supuesto de la causa, el pedido realizado por la Sra. Fernández contó con la debida suscripción del formulario antes mencionado por parte de aquella y suya, para luego ser autorizado por el encargado o gerente de sucursal: Gustavo Marcaida. De este modo, indicó que se podrá concluir que nunca existió omisión alguna de parte de la actora, pues considera que cumplió con los procedimientos establecidos.

En segundo término, precisó que la empresa no aclaró cuando se habría realizado el supuesto análisis del sector de Prevención e Investigación de Fraudes, ni especificó de qué modo concluyó aquel, adicionando que no fue notificada de ningún sumario interno o investigación realizada; ni se le ofreció realizar algún descaro o producir prueba. Destacó que la empresa tiene como modalidad usual instruir un verdadero sumario interno de modo previo a despedir con carácter escrito y con la participación o declaración del dependiente afectado. En este caso, sostuvo, que no lo hizo.

Especificó que tampoco la demandada precisó cuándo se habría realizado la acción rotulada como fraudulenta, la que niega. De todos modos, indicó que jamás existió una conducta contraria al reglamento de su parte, sosteniendo que ella siempre siguió los mecanismos establecidos por la patronal y jamás fue advertida de alguna anomalía. Que tampoco el banco individualizó de qué manera habría ella utilizado la clave autorizada o la tarjeta de débito de Fernández en su beneficio personal.

Alegó que las situaciones personales de ella con su tía, Rosa Fernández, no guardan vinculación con su posición como empleada del Banco, siendo éste un tercero ajeno a la relación familiar y mal pudo utilizarla para despedirla, mucho menos sin establecer, ni aclarar en su CD cual fue el perjuicio sufrido por la empresa como consecuencia del pretendido comportamiento suyo; o bien, de haber existido, indicó que no lo individualizó de modo concreto efectivo.

Aseveró que a partir de los argumentos que expuso, las irregularidades atribuidas no existieron, o bien, no tuvieron la entidad suficiente como para que el Banco la despidiera.

Indicó que el pretendido “análisis” efectuado por Prevención e Investigaciones de Fraude que la demandada mencionó en la CD, de cuyas conclusiones dice no haber sido notificada, no constituye una

investigación que haya seguido los lineamientos básicos en materia de sumarios y no reconoce los principios elementales del debido proceso y del derecho de defensa en juicio, junto con las restantes garantías constitucionales. Citó jurisprudencia.

Por lo expuesto, solicitó que se declare al despido desproporcionado, ilegítimo, carente de sustento fáctico y jurídico, y se condene a la demandada al pago de las indemnizaciones reclamadas. También, reclamó el pago de rubros salariales y la multa del art. 80 de la LCT. Practicó planilla de rubros e importes reclamados (foja 22).

CONTESTA DEMANDA. A foja 54 contestó demanda el Banco demandado mediante su letrado apoderado: Esteban M. Padilla. Realizó una negativa particular de los hechos denunciados por la actora. Negó la autenticidad de la documentación que adjuntó la actora con la demanda.

Reconoció el demandado el contrato de trabajo, el ingreso de la actora el 03/12/2003, que la despidió con justa causa el 11/09/17, reconoció que tenía el cargo de “auxiliar administrativo”, cumpliendo funciones como ejecutiva de clientes en casa central ubicada en San Martín 721; que la remuneración mensual percibida fue de \$34518; reconoció el intercambio epistolar mencionado por la actora; que la actora interpuso denuncia en la SET y que en dicha sede intentó entregar los certificados previstos en el art. 80 de la LCT, pero que fue negada la recepción por la actora.

Afirmó el Banco que las tareas que cumplía la actora eran de cierta importancia, toda vez que durante el año 2017 era una de las encargadas de atender a clientes en la sucursal. Que intervenía ante los pedidos de apertura de cuentas, otorgamientos de préstamos, constitución de plazos fijos, alta y baja de otorgamiento de tarjetas, etc. Cumplió funciones además como ejecutiva de clientes de personal del Banco.

Indicó que la realidad de lo acontecido es que la actora fue despedida con justa causa y que aquella parece olvidar los hechos que protagonizó y que sabe perfectamente cómo ocurrieron. Consideró que la actora brindó una explicación poco convincente y pretende atenuar sus faltas con argumentos endebles, brindando una versión de los hechos tergiversada.

El banco expresó que tiene distintas normas que sus empleados deben cumplir y que tienen como objetivo lograr transacciones

seguras para preservar a sus clientes y lograr la confianza en ellos; a la vez que buscan organizar el trabajo de acuerdo a la importancia del mismo y fijan conductas exigibles al personal, destacando que ellas son conocidas por sus empleados mediante la notificación personal con constancia de firma en algunos casos y, en otros, por la notificación mediante sistema informático Intranet.

Respecto a las normas específicas del Banco, indicó que ha dictado un Código de Conducta, transcribiendo una parte del Capítulo Normas, en donde se establece la obligación de respetar las normas de cumplimiento obligatorio, así como que deben responder a las ordenes instrucciones de los superiores; y que dichas conductas deben adecuarse al procedimiento que se indican allí; que la omisión o registro incompleto de las operaciones o datos es considerada una falta grave y por ello, un acto muy comprometido.

Refirió que, en el punto Conflicto de Intereses, se dispone que los empleados no deben recibir prestamos de clientes o proveedores; no pueden otorgar o recibir dinero en préstamo entre los empleados; respecto al uso de cuentas, se dispone que las cuentas sueldo tiene como destino la acreditación de dinero por salario exclusivamente.

Que, *para la reposición de tarjeta de débito* en la norma se había establecido un procedimiento que, en líneas generales, dispone que: a. el ejecutivo recibe al cliente y verifica su identidad con DNI; b) luego debe completarse el formulario TD 0637.

Y para el caso de deterioro, reposición de tarjeta: a) el ejecutivo de clientes debía confeccionar por duplicado el formulario AD 0655, acta destrucción Tarjeta de Crédito y/o débito, consignando datos del cliente y de la tarjeta que será destruida; b) le pide al cliente que integre por duplicado el formulario TA 0586 o TD 0637, modificaciones a tarjeta de débito, indicando la opción baja o reposición; c) controlar los datos del formulario AD 0655; d) verificar firma y facultades del cliente; e) si supera el control destruye la tarjeta de tal modo que se garantice su inutilizaciones, inhabilitando la banda negativa) y la adjunta al original del formulario AD0655; f) interviene con su firma y sello los formularios AD0655 y TA 0586. Entrega el duplicado de ambos formularios al cliente.

Para el Blanqueo de Pin, indicó que Banco que se dictó la circular nro. 1088. Que, el PIN de una tarjeta de débito es la clave de

identificación personal que permite al cliente operar con su tarjeta en los distintos canales habilitados. Que, con el alta de la tarjeta de débito se emite un pin que es enviado por correo al domicilio del cliente o a la sucursal, el cual debe ser modificado por éste por una clave que solo el cliente conoce y es confidencial e intransferible. Que, cuando el cliente ingresa al TAM (cajero automático) con el PIN por primera vez, el cajero le solicitará que ingrese uno nuevo. Este cambio es obligatorio.

Que, cuando el cliente no haya recibido el PIN, no lo recuerde o el mismo haya sido bloqueado se debe proceder “al blanqueo de PIN”, lo que significa que se deje sin efecto la clave anterior y se da de alta una nueva clave. Para este caso, precisó la demandada, el procedimiento es el siguiente: a) el ejecutivo de clientes recibe al cliente y verifica la identidad, que sea titular de la tarjeta de débito sobre la que se requiere el blanqueo; que la tarjeta este activa, que coincidan los datos con el sistema. Que la norma agrega que si supera los controles hay que confeccionar por duplicado el formulario TD0637. Que el ejecutivo determina luego si corresponde un blanqueo normal de PIN por el sistema o si es un caso de Urgencia que justifique pedir un blanqueo “on line” (en línea) a la centralizadora de Tarjetas de Crédito. Que ello se produce de manera inmediata.

Que si corresponde el blanqueo “on line” remite un correo electrónico al gerente de sucursal solicitando la aprobación del pedido de blanqueo de PIN “on line” informando los motivos que justifican ese pedido. Que ese blanqueo “on line” debe ser autorizado por el gerente ya que es un blanqueo excepcional e inmediato. Que, por su parte, para el blanqueo normal se debe confeccionar el formulario TD 0637 e informar al cliente que, luego de las 19 horas y hasta las 17 horas del día siguiente podrá generar la nueva clave en cualquier cajero automático.

Que los empleados, al tramitar un pedido de reposición de la tarjeta y para el Blanqueo de pin deben ajustar su conducta a dicha normativa.

Afirmó el accionado que la diferencia entre ambos blanqueos es que el “on line” es para una urgencia, excepcional e inmediato, mientras que el blanqueo normal se realiza a partir de las 19 de ese día y hasta

las 17 del día siguiente. Que, la violación a estas normas por parte de la actora es lo que motivó el despido con justa causa.

Bajo el título “**C.- El despido - Su causa - La verdad de los hechos**”, el accionado indicó que el despido ocurrió por una falta grave que cometió la actora y que fue probada al sustanciarse una investigación generada por la denuncia efectuada en el banco por una clienta. Así, describió el demandado que el 22/08/17 se presentó en el Banco, sucursal CUP, centro único de pagos) la clienta Rosa Fernández, DNI 4.939.292, quien solicitó un resumen de cuenta, observando ella que el 03/08/17 se habían realizado dos transferencias por \$20.000 y \$50.000 con la clave “Homebanking” (Banco en casa) y por medio de cajero automático.

Afirmó que la cliente manifestó no tener clave de homebanking y que había solicitado una tarjeta de crédito nueva en casa central del banco.

Indicó el accionado que homebanking (banco en casa) es el servicio que le permite a un cliente administrar dinero a través de internet o cajeros automáticos, realizando consultas y operaciones bancarias con la mayor comodidad, en forma remota desde cualquier lugar y momento, sin que sea necesario hacer el trámite ante un empleado del banco.

Que el 23/08/17 la clienta Rosa Fernández se se presentó otra vez en el Banco y ante el gerente Gustavo Marcaida y efectuó un reclamo verbal por \$73.000 por transferencias y retiro de su cuenta desconocidos. Expresó el demandado que la clienta manifestó, en esa oportunidad, que había entregado la tarjeta de débito y la clave a la empleada del banco: la actora.

Que el 24/08/17 se presentó Fernández a cobrar su jubilación y, otra vez, expresó que no tenía saldo en su cuenta. Que se pudo comprobar que, en su cuenta se habían depositado \$73400 el 23/08/17 y que, luego, ese mismo día se realizaron transferencias de \$50000, \$421, \$23000 y \$27800 vía homebanking.

Que el 25/08/17 la clienta Fernández solicitó mediante reclamo formal la restitución de la suma de \$105362 por movimientos que desconocía de su cuenta sueldo. Indicó que, ese día, Fernández informó que el 02/08/17 había entregado su tarjeta de crédito para que sea reemplazada por estar deteriorada a la ejecutivo de clientes: la actora. Luego, el 31/08/17 afirmó

que la clienta amplió su reclamo e informó que tuvo que postergar cirugías como consecuencia del inconveniente.

Manifestó el demandado que, ante este grave hecho denunciado, procedió a dar intervención en la institución al Dpto. De Investigación y Prevención de Fraudes del banco, quienes analizaron los movimientos de la cuenta de Fernández. De esa forma, se pudo comprobar que la tarjeta de débito de Fernández había estado activa desde el 19/06/15 hasta el 24/08/17 y que existía un formulario TD 0637 de modificación de tarjetas de fecha 02/08/17, en donde se pedía reposición de tarjeta por deterioro, pero que -además- el formulario tenía una tilde con lapicera en la opción “blanqueo de clave” confeccionado e intervenido por Lourdes Abdo.

Puso de relieve el Banco que si se pide una reposición de tarjeta de débito por deterioro no corresponde “blanquear” la clave, ya que esto último implica que la tarjeta sigue vigente y que se generará nueva clave cuando en realidad la misma había sido entregada por deteriorada y para ser destruida, posteriormente destruida. Que en el formulario TD 0637 o se pide una reposición de tarjeta o se pide el blanqueo, pero no ambos en conjunto porque son situaciones que se contraponen o son incompatibles, pues no tiene sentido (según expresó el Banco) pedir “el blanqueo” de una tarjeta sobre la cual se está pidiendo a la vez la reposición por deteriorada.

Asimismo, refirió el banco que, en aquella época, conforme normativa, la tarjeta deteriorada recibida debía ser destruida, de tal modo que se garantizara su inutilización, para lo cual había que adjuntar a la tarjeta otro formulario AD 0655. Indicó que la actora jamás destruyó esa tarjeta, ni confeccionó el formulario AD 0655 de destrucción de tarjeta de débito.

Aseveró la demandada que el 02/08/17 el Dpto. Pudo comprobar que Abdo había petitionado un blanqueo de clave “on line” de tarjeta de débito de Fernández y que, dicho blanqueo había sido solicitado por e-mail a las 9.48 hs por la ejecutiva María Abdo al sector centralizadora de tarjetas de débito con copia al gerente Gustavo Marcaida, quien lo autorizó a las 10.16 y el sector Centralizadora de tarjetas de débito informó que se procesó el blanqueo a las 10.27 del 02/08/17.

Insistió el demandado en que el blanqueo on line es un blanqueo excepcional e inmediato y tiene por objeto que ante una situación de urgencia el cliente pueda usar la tarjeta rápidamente. Consiguientemente, se

preguntó aquel: ¿cuál era la necesidad de realizar un pedido de blanqueo on line por urgencia si la tarjeta estaba deteriorada?. Estimó que la actora quería generar una nueva clave en la tarjeta de Fernández en beneficio personal.

Asimismo, expresó el accionado que se pudo verificar que la actora no destruyó el 02/08/17 la tarjeta de débito de Fernández; que, por esa falta de destrucción que debía realizar la actora, desde el 23/08/17 y hasta el 24/08/17 hubo dos tarjetas de Fernández que se encontraban activas. La primera, que había sido devuelta por deteriorada el 02/08/17 y la nueva tarjeta pedida el 02/08/17 y entregada al titular el 28/08/17.

Continuando con la investigación, precisó la demandada que, atento a que se registraban algunos movimientos en la cuenta que habían sido realizados desde cajeros automáticos y en razón de que, desde allí se habían efectuado transferencias a otras cuentas, se analizaron los videos del circuito cerrado de TV que graba las actuaciones en los cajeros automáticos y que resguarda el Banco por exigencias y normativa del BCRA. Allí se pudo comprobar que, en el horario en que se realizaron determinadas transferencias en la cuenta de Rosa Fernández desde cajero automático, la persona que operaba el cajero era la actora y no Fernández.

Indicó que la comprobación fue sencilla porque Fernández tenía a esa época 73 años, mientras que Abdo tenía 40 y que, al observarse las grabaciones se pudo ver como en el rango horario en que se realizaron las transferencias desde la cuenta de Fernández, via homebanking y desde cajero automático, la persona que estaba frente al cajero era Abdo. Asimismo, indicó que también se pudo comprobar que, algunas transferencias habían sido realizadas mediante banca móvil (telefono celular) a las mismas cuentas respecto a las cuales se había transferido desde el cajero automático.

Que, al analizar las transferencias de la cuenta de Rosa Fernández también pudo verificar que tenían como destino cuentas radicadas en otras provincias y que, en algunos casos, coincidían los titulares de las cuentas receptoras, con otras transferencias que había realizado Abdo desde su propia cuenta sueldo.

También expresó la parte accionada que pudo comprobar que Abdo era la persona que había recibido el formulario TD 0637

para la reposición de la tarjeta de débito de Fernández. Es decir, que Abdo había recibido la tarjeta de Fernández.

Manifestó que también se constató que Abdo era la persona que, via mail, había pedido el blanqueo on line de la tarjeta.

Que, al analizar las transferencias y los videos de CCTV se comprobó que Abdo había sido la persona que había utilizado la tarjeta de Fernández para realizar transferencias en su beneficio.

Consiguientemente, manifestó el Banco que no le quedan dudas de que la actora: a) no procesó la baja de la tarjeta de débito de Rosa Fernández a pesar de recibir un pedido expreso en tal sentido de la cliente; b) solicitó fraudulentamente un blanqueo de clave "on line" para esa tarjeta y c) utilizó la tarjeta en beneficio personal; y que estos hechos se encuentran comprobados por los propios dichos de Abdo.

Continuó el demandado y agregó que el 30/08/17 la actora se presentó en el Dpto. Gral. de la Policía de Tucumán (Dirección de Investigación Criminal y Delitos Complejos -División de Delitos Telemáticos y económicos) y manifestó que intentó obtener un préstamo en una financiera y que personas de esa financiera le dijeron que realizara diferentes transferencias a cuentas y que le habían sacado un total de \$1.500.000. Que fue amenazada por estas personas para que siga mandando dinero. Expresó en dicha sede que sin querer involucró a familiares míos como sus tíos: Marta Calvo, Rosa Fernández, entre otros. Quienes les prestaron sus tarjetas de débito para hacer cuentas puentes y con engaños de estos sujetos desconocidos le extrajeron de su cuenta dinero sin su consentimiento, es por ello que solicitó que se tomaran medidas tendientes al caso, acusando a las personas que surgieran de la investigación.

Aseveró la parte demandada que, luego, el 4.09.17 la accionante se presentó ante mesa de entradas del Poder Judicial de Tucumán y formuló una denuncia penal en contra de distintas personas -causa Roque Fernández y otros s/estafa. Expte. Nro. 13295/2018-, imputándoles una estafa de \$1500000. Allí invocó que se contactó con una financiera para tomar un crédito, que le solicitaron que realizara distintas transferencias. Adujo que cumplió y que realizó las transferencias y agregó que le solicitaron datos de una tarjeta de débito, ya que no podía acreditar el préstamo de \$400.000 en su cuenta, por lo que accedió a darle los datos de Fernández Rosa; que le pidieron los datos de la tarjeta de su tía y que le pasara los datos; que le informaron que no podían

realizar el depósito en la cuenta de su tía, entonces, le pidieron que depositara el dinero en una cuenta; que luego le dijeron que no ingresara a ninguna de las dos cuentas porque se bloquearían. Posterior a ello, dijo que recibió amenazas de que le embargarían su cuenta y la de su tía sino depositaba las sumas de dinero, los cuales accedieron a prestarle diversos montos. Agregó que, una vez que obtuvo el dinero, realizó las transferencias correspondientes. Adujo haber incurrido en error y consecuencia de todo esto se produjo la disposición patrimonial perjudicial por su parte y de todas las personas que la ayudaron.

Manifestó la demandada que otra tía de la actora la denunció penalmente por estafa, indicando que, si bien ello no guarda relación con la causal de despido, demuestra el “modus operandi” de la actora.

Continuó y agregó que el 30.08.17 la Sra. María Eugenia Calvo denunció a Lourdes Abdo por estafa, causa penal nro. 51656/2017 que tramita ante la Fiscalía de Instrucción Criminal I de Tucumán y, actualmente, en la Unidad Especial para Resolución de Causas. Invocó allí la demandante que tenía \$200.000 en su cuenta; que Abdo le pidió un préstamo de \$50.000 y que le devolvería el 24.08.17. Que, luego de otorgado el préstamo, Abdo le dijo que necesitaba una cuenta puente para recepcionar un préstamo de una financiera que fueron a un cajero, que ingresaron la tarjeta mientras Abdo se comunicaba con celular con una persona que le indicaba los pasos a seguir en su cuenta. Que todo ello fue realizado por Abdo, quien le dijo que por el fin de semana no ingresara en su cuenta porque podía haber fallas en la operación. Que, luego, el 27.8.17 Abdo le dijo que había sido estafada y que, al concurrir al Banco, pudo comprobar que su cuenta había sido vaciada. Refirió que esta prueba también como actuaba la actora.

Expresó El Banco que la conducta de Abdo implicó una clara violación a la normativa del Banco y una pérdida total de confianza. Que la accionante recibió una tarjeta de débito para dar de baja, y en lugar de destruirla, generó un blanqueo de pin y la utilizó para beneficio personal.

Indicó que los términos del despido son claros y que los hechos allí imputados son concretos: la actora recibió una tarjeta de Rosa Fernandez para destruir y en lugar de hacerlo, dio de baja la clave que tenía dicha tarjeta, generó una nueva clave y con ésta realizó diversos transferencias a otras cuentas vía homebanking.

Invocó que no es cierto que la actora no supiese de qué se la imputaba, pues ella misma realizó una denuncia penal ante la Policía y la Justicia por los hechos que acontecieron. Es decir, conoce perfectamente lo que sucedió y como, ella misma, utilizó la tarjeta de débito de su tía Fernández para realizar diferentes transferencias bancarias. En las denuncias indicó que, desde la cuenta de sus familiares la hicieron transferir dinero a otras cuentas y por engaño.

El Banco manifestó que, si bien es poco creíble que haya realizado las transferencias para obtener un préstamo, no quedan dudas de que la actora sabe perfectamente que es lo que él le imputo para despedirla.

De lo expuesto, dijo la demandada que la actora violó las normas establecidas por el Banco para la reposición de tarjeta de débito. Asimismo, generó la pérdida económica al Banco de \$73.400 por las transferencias efectuadas desde la cuenta de Fernandez, pues invocó que el Banco tuvo que reintegrarle a ésta el dinero que había sido extraviado de su cuenta como consecuencia del accionar de Abdo; mientras que a la Sra. Abdo, indicó el Banco, tuvo que devolverle la suma de \$85.000.

Afirmó la parte accionada que también la conducta de Abdo generó un perjuicio económico al Banco, una afectación en la imagen de la institución con la correspondiente pérdida de confianza que generó en el cliente.

Alegó que el Banco, como profesional de la seguridad tiene responsabilidad agravada ante sus clientes por su condición de tal. Que el servicio bancario tiene esencia social y debe ser prestado en condiciones ejemplares y con carácter profesional, pues en el Banco se resguardan bienes de clientes. Que, en El Banco los clientes buscan “seguridad”, siendo el elemento confianza de los clientes esencial para el éxito de la institución. Agregó que, en ese contexto, cuando mayor es el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias de los hechos. Citó jurisprudencia.

Manifestó que la conducta de la actora importó una violación a sus deberes impuestos por los arts. 84 y 86 de la LCT; por los reglamentos internos y por el código de conducta del Banco y que generó la pérdida de confianza de tal magnitud que configuró injuria laboral suficiente, que no consintió la prosecución del vínculo laboral.

Por todo lo expuesto, indicó el Banco que la causa del despido resulta ajustada a derecho, por lo que cabe rechazar la acción impetrada por la actora en su contra.

Impugnó la procedencia del pago de la multa del art. 80 de la LCT debe rechazarse porque fueron reiteradamente puestos a disposición de la actora y no quiso recibirlos. En concreto, indicó que quiso entregárselos en audiencia en la SET, pero se negó a recepcionarlos. En cuanto a los rubros salariales que reclamó, expresó que ya fueron abonados.

APERTURA A PRUEBAS: La causa fue abierta a pruebas el 30.09.2020, habiendo todas las partes ofrecido medios probatorios.

AUDIENCIA ART. 69 CPL: el 30.07.2021 se realizó audiencia de conciliación a la que no concurrió la actora, pese a haber sido notificada de ello conforme cédula de notificación adjunta a la causa (02.06.2021). Concurrieron los letrados apoderados de las partes. No habiendo conciliación alguna, se proveyeron las pruebas ofrecidas.

INFORME ART 101 CPL: El actuario informó el 13.06.2021 sobre la producción de las pruebas presentadas por las partes.

ALEGATOS Y AUTOS PARA SENTENCIA: La parte actora, y la parte demandada presentaron sus alegatos el 26.06.2024 y 27.06.2024.

En consecuencia, pasan los autos a despacho para el dictado de sentencia de fondo.

CONSIDERANDO.

I. HECHOS RECONOCIDOS POR LAS PARTES:

Conforme los términos de la demanda y su responde, constituyen hechos admitidos por las partes y, por ende, exentos de prueba:

a) La existencia del contrato de trabajo que vinculó a María Lourdes Abdo con la demandada SA.

b) las características del contrato de trabajo: fecha de ingreso: 03.12.2003; que estuvo registrada como “auxiliar administrativo” del CCT 18/75; que cumplió funciones de ejecutivo de clientes en casa central del banco, ubicado en San Martín 721, de esta ciudad; que el contrato laboral se extinguió por CD del 11.09.2017 por despido directo por pérdida de confianza.

c) el intercambio epistolar adjuntado por la actora.

d) que la última remuneración mensual percibida en julio de 2017 de la actora ascendió a la suma de \$ 34518.

II. CUESTIONES CONTROVERTIDAS O DE JUSTIFICACIÓN NECESARIA: En mérito a todo lo expresado precedentemente y encontrándose los presentes autos en condiciones de ser resueltos, entiende este sentenciante que corresponde determinar cómo puntos contradictorios a tratar aquellos hechos que requieren un previo análisis de la plataforma fáctica de autos y poder así llegar a dilucidar la verdad objetiva del caso, encuadrando los supuestos probados dentro de las normas aplicables al caso concreto.

En consecuencias, las cuestiones controvertidas y de justificación necesaria sobre las que debo pronunciarme, conforme el artículo 265, inciso 5, del CPCCT (supletorio) son:

1. la jornada de trabajo.
2. Despido directo: fecha y justificación.
3. Procedencia o no, de los rubros reclamados.
4. Intereses, costas y honorarios.

III. RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN LABORAL:

La actora, con su demanda, adjuntó documentación laboral que le atribuye a la contraria.

Abdo no concurrió a la audiencia del art. 69 del CPL, pero al producirse la prueba de reconocimiento de documentación (propuesta por la demandada), la accionante *reconoció los documentos laborales que le fueron exhibidos, pero de modo concreto desconoció haber recibido la CD de fecha 07/09/2018*, (aunque -contradictoriamente- advierto que la acompañó en original); *el formulario de modificación de tarjeta de débito correspondiente a Calvo Marta Eugenia de fecha 07/08/17; fotografías de fojas nro. 250, 251, 254* (ver acta de audiencia de fecha 05/11/2021 del CD1).

Por otro lado, advierto que la demandada, al ofrecer la prueba de reconocimiento de documentación que le atribuye a la actora por contener su firma, pidió que se expida también sobre las denuncias policiales adjuntadas y, particularmente, respecto de la de foja 229, de fecha 30/08/2017 (la

de foja 230 del 28/08/17 sí reconoció expresamente) y el formulario de Modificación a Tarjetas de Débito de fecha 02.08.17, foja 207, la actora no las impugnó o desconoció de modo puntual. Respecto de estos dos documentos que contienen la firma de Abdo, en el momento procesal oportuno (audiencia de reconocimiento), aquella no desconoció de ninguna forma la firma inserta en aquellos, cuando tenía la carga procesal de hacerlo por imperio del art. 88 del CPL.

La demandada, al contestar demanda, adjuntó documentación laboral que le atribuye a la actora; pero, al contestar demanda, realizó una negativa genérica de la documentación laboral que adjuntó la actora y le atribuye. Reconoció el intercambio epistolar.

Lo primero que debo puntualizar es que la mera negativa genérica es ineficaz para desconocer la autenticidad de los instrumentos que el actor les atribuye al demandado. Es necesario, para ambas partes, que se realice una negativa puntual y específica de cada documento laboral que se pretenda desconocer o impugnar.

En relación a esta cuestión, cabe destacar que nuestra Corte Suprema de Justicia ha considerado que: *“El art. 88 del CPL dispone que “Las partes deberán reconocer o negar categóricamente los documentos que se les atribuyen y la recepción de las cartas, telegramas y facsímiles que les hubieran dirigido. El incumplimiento de esta norma determinará que se tenga por reconocidos o recibidos tales documentos”.*

En tal sentido, la Jurisprudencia que comparto, tiene dicho que: *“...Esta Corte tiene dicho que: “La frase ‘niego la autenticidad de [los] papeles que acompañan la demanda’ no pone en duda la documentación presentada por la actora puesto que [...] la genérica declaración del demandado no cumple con el requisito de precisión exigido por el art. 88 del CPL” (CSJTuc.; “Posse Aída Elizabeth vs. Ru-Mar Turismo y Otro s/ Cobros”; sentencia N° 318 del 04-5-2000); y que “En su responde, el accionado niega, en forma genérica, ‘toda validez probatoria y autenticidad a la documentación acompañada por el actor con su demanda’. Por imperio del artículo 299, inciso 2°, primer párrafo, ‘in fine’ del C.P.C. y C. -de aplicación supletoria al fuero laboral-, el silencio, las respuestas evasivas o ambiguas, o la negativa meramente general en el responde, podrán estimarse como reconocimiento de la verdad de esos hechos y, respecto de los*

documentos, se tendrán por auténticos los mismos. Se subrayan los verbos, 'podrán' y 'tendrán', utilizados por la disposición legal, para destacar que en el caso de los hechos, es facultad del tribunal estimarlos como reconocidos, mientras que respecto a los documentos, el mandato legal es imperativo y si no se niega concreta y puntualmente, se los debe tener por auténticos”(CSJTuc., “Tula Domingo Venancio vs. Transporte Miglio S.A. s/ Cobro de Pesos”, sentencia N° 219 del 31-3-1999). Se advierte entonces que, conforme al criterio sentado en los precedentes citados, la genérica declaración de la demandada “niego todos y cada uno de los hechos, derecho y documentación adjuntada por la actora” no cumple con el requisito de negativa categórica que impone el art. 88 del CPL.”. (CSJTuc; Sala Laboral y Contencioso Administrativo, sentencias 544 del 09/05/17 y 318 del 04/05/2000).LO subrayado, me pertenece.

En síntesis, la norma procesal que regula el tema que nos ocupa -respecto de la prueba instrumental “laboral” que se atribuye a la contraria- resulta categórica en cuanto al “deber de negar o impugnar la autenticidad en forma categórica” y, frente a la omisión de hacerlo, ya sea por no cumplir la carga al contestar o, por incontestar la demanda; o bien, para el caso de la parte actora en el marco de la audiencia del artículo 71, conforme el artículo 88, inc. 2 del CPL. En tales casos debe tenerse a él o a los instrumentos “por reconocidos” (documentos que se atribuyen a la contraria); o bien: por “recibidos” (los telegramas o cartas atribuidos a la contraria) por imperio de la ley. Ello, insisto, porque la propia ley procesal lo dice en forma clara, categórica y aseverativa (“...determinará que se tenga por reconocido o recibidos tales documentos...”; Art. 88, 1er. párrafo, del CPL).

Consiguientemente de lo anterior, por no haber realizado la demandada en la etapa procesal oportuna (al responder demanda) una negativa expresa y categórica de cada uno de los instrumentos laborales que se atribuyen, concluyo que aquella documentación laboral se debe tener “por reconocida”, recibida, remitida o recepcionada por ella, según sea el caso. Así lo declaro.

En relación a la actora, cabe estar a los reconocimientos efectuados en la audiencia de fecha 05/11/17 (CD1); tener por reconocido y suscrito por ella (ante la falta de desconocimiento concreto en la audiencia) la denuncia policial de fecha 30/08/17 y el formulario de modificación

de tarjeta de fecha 02.08.17; y tener por desconocidos los documentos laborales que en dicha oportunidad desconoció puntualmente: *el formulario de modificación de tarjeta de débito correspondiente a Calvo Marta Eugenia de fecha 07/08/17; fotografías de fojas nro. 250, 251, 254.* Así lo declaro.

Con relación a la CD del 07/09/17 si bien desconoció su recepción, ella misma trajo su original al proceso, por lo que cabe tenerla por reconocida y recibida. Así lo declaro.

Cabe destacar que, respecto de la documentación emanada de terceros, para poder valorársela debe estarse a lo dispuesto en el art. 345 del CPCCT.

IV. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS.

Antes de ingresar al tratamiento puntual de las cuestiones mencionadas, considero importante mencionar que cuando corresponda ingresar al examen, ponderación y valoración de las pruebas, lo haré siguiendo las líneas directrices trazadas por el Máximo Tribunal de la Nación, en el sentido que *-como principio- los jueces no están obligados a seguir a las partes en todas las cuestiones que proponen a su consideración, ni a tratar una por una todas las pruebas ofrecidas y producidas, sino tan solo deben analizar y ponderar las cuestiones y pruebas que consideren relevantes o conducentes para la decisión del caso corresponde proceder al análisis de las pruebas presentadas por las partes, recordando que por el principio o juicio de relevancia puede el Jurisdisciente considerar sólo aquellas pruebas que tengan relevancia para la solución del litigio* (CSJN, in re: “Benítez, Dermidio c/ Compañía Sansinena S.A.”; “Damiani, César M. c/ Rapaport, Samuel”; “Fernández, González y Tacconi, S.R. L. c/ Madinco S.R.L.”; Torulice o Tortolice, Francisco c/ Blass del Yesso, Domingo”, entre otros, años 1964 publicada en Fallos: 258:304).

Este mismo criterio fue reiterado y ampliado en numerosos pronunciamientos posteriores (y aún está plenamente vigente), y deja muy en claro que: *“...los jueces del caso no están obligados a ponderar una por una y exhaustivamente todas las pruebas agregadas, sino sólo aquellas que estimen conducentes para fundar sus conclusiones, ni a tratar todas las cuestiones expuestas y examinar los argumentos que, en su parecer, no sean*

decisivos...” (CSJN - in re: “Ogando, Adolfo -Suc.- c/ Barrenechea, María”, 24/03/1977, Fallos: 297:222; “Traiber c/ Club Atlético River Plate” del 04/07/2003, Fallos: 326:2235, entre muchos otros).

Corresponde entonces, verificar y examinar además de las cuestiones propuestas, el plexo probatorio rendido en autos, para luego ingresar a ponderar y valorar las pruebas que considero conducentes para la resolución del caso. La plataforma probatoria común a todas las cuestiones, obrante en autos, es la siguiente:

IV. 1) PRUEBAS DE LA ACTORA:

INSTRUMENTAL: el 26.10.2020 la parte actora ofreció las constancias de autos.

INFORMATIVA. El 07.10.2021 contestó el oficio la SET; el 01.10.2021 lo hizo el Juzgado Laboral de la Primera Nominación de este Centro Judicial. Prueba no impugnada.

EXHIBICION DE DOCUMENTACION: el 26.10.2020 la actora solicitó que la demandada exhibiera la documentación que consta en su escrito de ofrecimiento. La accionada adjuntó al proceso documentación el 02.09.2021.

2) PRUEBAS DE LA PARTE DEMANDADA.

INSTRUMENTAL-RECONOCIMIENTO: el 05.11.2021 se celebró audiencia de reconocimiento de documentación laboral a la que concurrió la actora. Asimismo, se celebró audiencia de reconocimiento de videos con la presencia de asistente técnico propuesto por el Banco (Ledesma Alberto) el 05/11/2021.

INFORMATIVA: el 07.10.2021 contestó oficio la SET; el 13.10.21 contestó oficio la SET; el 22.10.21, 21.03.2021 y 05.09.2022 contestó el oficio a ella remitido la Fiscalía de Instrucción de Homicidios y Delitos Complejos, Secretaria de Delitos Complejos de este centro judicial (Capital); contestó Movistar el 30/08/2022 y Telecom Argentina SA el 31/08/2022. Prueba no impugnada.

CONFESIONAL. El 05.11.2021 prestó declaración confesional la parte actora.

PERICIAL INFORMÁTICA. El 29.10.2021 obra informe realizado por la perito Ing. Marcela Alejandra Machado. El 17.11.21 la

parte demandada pidió aclaración del informe. El perito lo contestó el 06.12.21. Luego, aquel impugnó el informe pericial el 16.02.22 y el perito respondió el 16.2.22.

TESTIMONIAL. El 21.09.2022 prestaron declaración testimonial: César González y Raul Villafañe, conforme pliego de preguntas adjuntado el 23.10.2022. No fueron tachados.

El 20.09.2022 prestaron declaración testimonial: Abel Vázquez y Pablo Fagre, conforme pliego de preguntas adjuntado el 23.10.2022. No fueron tachados.

El 21.09.2022 prestaron declaración testimonial: Alejandra Tula, Gustavo Marcaida y Gustavo Cajal, conforme pliego de preguntas adjuntado el 23.10.2022. No fueron tachados.

El 04.11.2022, por intermedio del Juez Nacional del Trabajo de la Nación de la Nominación nro. 53, se tomó declaración testimonial a Rafael José Pastrana. No tachado.

PERICIAL CONTABLE. El 19.04.22 obra informe realizado por la perito Fátima Elizabeth Paz. El 06.5.22 la parte actora pidió aclaración del informe. El perito lo contestó el 28.09.22.

V. PRIMERA CUESTIÓN:

Jornada de trabajo.

La parte actora afirmó que trabajó de lunes a viernes de 08.15 a 16 hs. La demandada negó la jornada, más no dio su versión de los hechos.

Sin embargo, advierto que la actora tomó como MRNH el último sueldo mensual percibido en julio de 2017 -\$34.518-, el que fue reconocido por la patronal.

Es decir, en la causa, de modo concreto -y más allá de la controversia acerca de la extensión de la jornada de labor- las partes coincidieron en lo que fue el monto de la última remuneración percibida por la actora y que es la que tomó la demandante como base de cálculo en su planilla (no peticionó una suma mayor con fundamento en una jornada extendida u horas extras), resultando -por lo tanto- inoficioso (innecesario) ingresar a analizar la real jornada de trabajo cumplida por Abdo. Así lo declaro.

II. SEGUNDA CUESTION: Despido directo: acto, fecha y justificación.

1. Constituye un hecho reconocido por las partes que el contrato se extinguió por despido directo comunicado por CD del 11/09/2017 (ver foja 26).

2. Por no contar con la fecha de su recepción por la patronal, debo apartarme de la teoría recepticia que impera en materia laboral, y cabe tener **por extinguido el contrato de trabajo** en la fecha de imposición de la comunicación rupturista: **el 11/09/2017**. Así lo declaro.

3. En relación a la causa invocada para extinguir el contrato de trabajo, vale destacar que, en materia laboral, el posicionamiento que las partes adopten en la etapa extrajudicial de intercambio telegráfico, con referencia a las que en definitiva se constituyen en causales extintivas del vínculo, adquieren fijeza definitiva por así imponerlo el artículo 243 de la LCT, debiendo analizarse con detenimiento el contenido de los emplazamientos y de los eventuales silencios (ver Ojeda, Raúl Horacio. Ley de Contrato de Trabajo. Comentada y concordada. Ed. Rubinzal-Culzoni, 2011, T. III, p. 389).

Asimismo, entrando en el análisis tanto de la formalidades de la comunicación del distracto -acto formal de la notificación-, como de la justificación -o no- de dicho despido directo; en primer lugar, el **art. 243 de la LCT** establece -como requisitos formales- que la comunicación por la cual se denuncie el contrato de trabajo se curse por escrito y que en el instrumento se consigne la **expresión suficientemente clara de los motivos en que se funda la ruptura del contrato, y que una vez invocada la causa, no se la podrá modificar, ni ampliar**, imponiéndose -así- una suerte de “**fijeza prejudicial**” al acto de invocación de justa causa de rescisión, lo cual implica que en la instancia judicial únicamente se pueda invocar y tratar de probar la causal a la que se hizo referencia específicamente en la comunicación del despido.

La obligación de comunicar la causa del despido y no poder modificarla en el juicio (prefijeza judicial), responde a la finalidad de otorgar a la contraparte la posibilidad de ejercer su defensa, en base los preceptos normados en el art. 18 de la C.N.

4. Teniendo presente lo anterior, la CD de despido reza, en su parte pertinente: *“**INFORMAMOS A UD. QUE DEL ANÁLISIS EFECTUADO POR PREVENCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE FRAUDES, SURGE PROBADO QUE UD. NO PROCESÓ LA BAJA DE LA TARJETA DE DÉBITO DE LA CLIENTE FERNÁNDEZ ROSA, SOLICITANDO FRAUDULENTAMENTE UN BLANQUEO DE CLAVE ON LINE PARA ESA TARJETA Y UTILIZÓ LA MISMA EN BENEFICIO PERSONAL.- ATENTO QUE DICHA SITUACIÓN LE GENERA A ESTA PARTE UNA PERDIDA DE DINERO COMO ASI PERDIDA DE CONFIANZA TOTAL HACIA SU PERSONA, LO QUE SE TRADUCE EN INJURIA LABORAL, ES QUE NOTIFICAMOS A UD. QUE PROCEDEMOS A DESPEDIRLA CON JUSTA CAUSA...LO EXPUESTO IMPIDE A ESTA PARTE EMPLEADORA LA CONTINUIDAD DEL VINCULO LABORAL, TRATANDOSE PARTICULARMENTE DE UN AMBITO BANCARIO...**”* (la mayúscula pertenece a origen y la negrita me pertenece).

A ello, la demandante respondió, entre otras cosas, por TCL del 03/10/2017, rechazando los términos de la misiva de despido y expresó que no cometió ningún acto que pueda generar la pérdida de confianza aludida, rechazando el despido directo.

5. Ahora bien, entrando en el análisis del distracto y su justificación, en primer lugar, es necesario recordar que el art. 243 de la LCT establece como requisitos formales, que la comunicación por la cual se denuncie el contrato de trabajo se curse por escrito y que en el instrumento se consigne la expresión suficientemente clara de los motivos en que se funda la ruptura del contrato, y que una vez invocada la causa, no se la podrá modificar ni ampliar, imponiéndose así una suerte de **“fijeza prejudicial”** al acto de invocación de justa causa de rescisión, lo cual implica que en la instancia judicial únicamente se pueda invocar y tratar de probar la causal a la que se hizo referencia en la comunicación del despido.

La obligación de comunicar la causa del despido y no poder modificarla en el juicio, responde a la finalidad de otorgar al trabajador la posibilidad de ejercer su defensa, en base los preceptos normados en el art. 18 de la C.N.

En el caso de autos, examinando el contenido de del acto de despido, considero que en él *se dio cumplimiento con las exigencias*

requeridas por el art. 243 de la LCT, ya que se encuentran expuestos los hechos claros y precisos en lo cual la accionada fundó el despido por pérdida de confianza. Así lo declaro.

6. En concreto, advierto que de los términos de la carta de despido surge con *claridad* que el Banco despidió a la Sra. Abdo por pérdida de confianza consistente en que ésta **(i)** no procesó la baja de la tarjeta de débito de la cliente (del Banco) llamada Rosa Fernández; **(ii)** solicitó, fraudulentamente, un blanqueo de clave on line para dicha tarjeta de débito de Rosa Fernández; **(iii)** y que utilizó la tarjeta en cuestión para beneficio personal, **(iv)** agregando el demandado que, por tratarse de una entidad bancaria, aquellos hechos que calificó de injuriantes (y que provocaron la aludida pérdida de confianza) tornaron imposible la continuidad del vínculo laboral.

7. Incluso, en la hipótesis de considerar que los términos de la comunicación no cumple con las exigencias del art. 243 (como lo denuncia la parte actora en su demanda), considero que la accionante tuvo conocimiento certero de los hechos objetivos imputados a ella en la carta de despido (los que generaron la pérdida de confianza en la patronal), pues al contestar la misiva de despido soslayó (luego de rechazar sus términos) que: *“engañosamente me dijeron que el vínculo continuaría subsistente y procedieron a desvincularme”*. Esto evidencia que la accionante tenía conocimiento de los hechos, pero expresó que el Banco le había manifestado que no la despediría.

Asimismo, tampoco puede ignorar la accionante los hechos que se le atribuyen, pues de los términos expuestos en su propia demanda manifestó que: *“...el pedido realizado por la Sra. Rosa Fernandez contó con la debida suscripción del formulario antes mencionado (formulario TD 637) por parte de la señalada cliente y por la Srta. Abdo, para luego ser autorizado por el gerente o encargado de la sucursal Sr. Gustavo Marcaida...nunca existió omisión alguna de parte de la actora, ya que ésta cumplió los procedimientos establecidos, hizo suscribir o firmar los instrumentos correspondientes y actuó con el consentimiento de la cliente”* (ver foja 15 vuelta, séptimo párrafo).

En otro apartado de su demanda, también reconoció la actora que Rosa Fernández es su tía y que las situaciones personales que ella mantenía con Fernández no debieron guardar relación con su posición como empleada del Banco (ver foja 16 vuelta, párrafo cuarto). Con estas expresiones

surge que la accionante sabía perfectamente de qué se trataban los hechos imputados en la misiva rupturista.

Como si lo anterior no fuera suficiente, y adelantando lo que será la valoración de las pruebas para tener por justificada la causal del despido directo (ello será detalladamente valorado seguidamente), no puedo dejar de resaltar el valor probatorio que tiene en esta causa *la propia confesión expresa de la actora*, de cuyos términos surge evidente el conocimiento cabal por parte de Abdo acerca de los hechos objetivos que se le imputaron para despedirla. Allí, sin ingresar a analizar de modo pormenorizado dicha prueba, la accionante reconoció que Rosa Fernández es su tía, que intervino como ejecutiva de cuentas en el trámite de pedido de reposición de la tarjeta de débito de aquella; que el 02/08/17 Fernández le pidió a ella la reposición de su tarjeta de crédito, entregándole el plástico en ese momento para su reemplazo; reconoció que pidió el blanqueo de la clave de la mencionada tarjeta de Fernández -pero que omitió destruir el plástico de la tarjeta que le entregó Fernández porque ella tenía que hacer trámites (aunque adujo que Rosa Fernández sabía, lo que debió probar)- y, finalmente, reconoció que utilizó la mencionada tarjeta de Fernández (su tía) para realizar transferencias bancarias desde esa cuenta hacia la cuenta de terceros.

Asimismo, la accionante pretende desconocer sus propios actos anteriores y jurídicamente relevantes, pues ella realizó dos denuncias ante la Policía de Tucumán y, luego, una denuncia penal en la Justicia Penal de Tucumán, en los tres casos en agosto de 2017, las que hizo en forma contemporánea a los hechos invocados en la misiva de despido.

La actora reconoció su firma inserta en la denuncia policial radicada en la Comisaria Primera de la Policía de Tucumán el 28.08.2017 que la tiene como denunciante (foja 230). De la lectura de la denuncia destaco que aquella denunció en sede policial que, a fines de julio de 2017, llamó desde el teléfono fijo de su propiedad al nro. De teléfono terminado en 4190, que dijo pertenecía a una financiera, (cuyos datos manifestó desconocer) que está situada, supuestamente, en Av. 52/57 de la ciudad de La Plata, Buenos Aires y, la otra, en Avda. San Martín 2815 de la provincia de Córdoba, para solicitar un préstamo personal desde su cuenta nro. 100517/2 del Banco del Tucumán. Que realizó transferencias por la suma total de un millón y medio de pesos

aproximadamente a distintas cuentas, las cuales no recordaba, pero expresó que las tenía detalladas y que las brindaría en sede judicial, dinero que fue destinado a la financiera. Asimismo, agregó que, para realizar la operación, hizo contacto por teléfono desde su teléfono a los nros. Telefónicos con características de Córdoba terminados en 477 y 190, los que expresó, pertenecían a dos personas que le dijeron que se llamaban Fernández Roque y Juan Manuel Cabrera, supuestos representantes de la financiera. Aclaró que aquellos, con engaños, le hicieron insertar una clave de seguridad en el Banelco Móvil que ellos le brindaron, la cual le fue aportada mediante teléfono, y dejó asentado que, a través del Banelco Móvil, ellos se hicieron transferencias de dinero desde su cuenta hacia la cuenta de ellos. Que, en primera instancia, le pidieron sumas de dinero pequeñas, luego, le pedían más dinero y que, entre todo, llegó a la suma de dinero antes denunciada. Afirmó que no le entregaron el préstamo solicitado.

En el “ ACTA DE PRESENTACION POR DENUNCIA” del 30/08/17 (foja 229), la accionante manifestó ante la Policía de Tucumán, Sección Delitos Telemáticos, que el 28.08.17 radicó denuncia ante la Comisaria Primera, la que, según expresó, no ingresó a la Justicia Penal, por lo que concurrió a dicha sede policial. Expresó la demandante que, al querer cancelar un préstamo que poseía, vio en el diario La Gaceta un anuncio que ofrecía prestamos con o sin veraz nro. 081005554190. Por ello, afirmó que se comunicó a dicho nro., siendo atendido por una persona que sería empleado de la financiera y que le dijo que trabajaban con Banelco, y que ella confió que era transparente y le solicitó el préstamo de \$400.000, exteriorizándole aquel que tenía que tener su cuenta sueldo sin descuento a fin de mes. Que, por ello, sostuvo que ella dejó su cuenta con \$29.000. Sostuvo que hizo todo lo que le indicaron esas personas, quienes se comunicaron con ella desde diferentes teléfonos (terminados en 477 y 190 con características de Córdoba), como así también de nros. Privados de los que continúa recibiendo mensajes y llamadas. Señaló que esos individuos le dijeron que realizara diferentes transferencias a cuentas, sacándole un total de un millón y medio de pesos; que aquellas la amenazaron expresándole que, si no continuaba realizando los depósitos de dinero, iban a perjudicar a las personas que le ayudaron. **Indicó que, ante lo sucedido, sin querer, involucró a sus familiares, como ser a sus tíos Marta Eugenia Calvo, Ángel Miguel Villarroel, Rosa del Valle Fernández y Fernández**

Rosario del Carmen, a quienes les habría solicitado sus tarjetas de débito para hacer cuentas puentes y, con engaños de parte de aquellos sujetos desconocidos, le extrajeron de su cuenta dinero sin su consentimiento.

Luego de las dos denuncias policiales efectuadas por Abdo ante la Policía de Tucumán, a foja 232 y siguientes, está agregada a esta causa la Denuncia Penal presentada ante la Justicia Penal de Tucumán el 04.07.2017. En dicha presentación, la actora dirigió su denuncia penal en contra de Fernández Roque, Juan Manuel Cabrera Norberto Wild e Ignacio Agustín Doyle y/o quienes resulten responsables tras la investigación penal preparatoria. En dicha oportunidad, la accionante brindó más detalles acerca de cómo habría sido el procedimiento delictivo del que habría sido víctima; que, con el fin de solicitar un préstamo de dinero a su favor (\$400.000), fue engañada y amenazada por terceros, operadores de una financiera que publicó sus servicios y nros. De contacto en el diario La Gaceta, para terminar la propia actora realizando depósitos, transferencias de dinero y cargas de créditos en celulares a cuentas de terceros. **Que, en términos generales, afirmó allí la actora que se valió para cumplir con las indicaciones de la financiera con dinero de su propia cuenta sueldo, pero también de la de terceros: sus familiares. Que, en definitiva, indicó que no obtuvo el préstamo que pretendía, pero también aquellos supuestos operadores de la financiera se apropiaron de su dinero y del de sus familiares.**

Sin expedirme acerca de la credibilidad y veracidad de sus denuncias, lo importante es que ella misma allí denunció que había sido estafada ante la solicitud de un préstamo ofrecido por una financiera (publicidad que dijo haber visto en La Gaceta) en julio/agosto de 2017 y que, siendo engañada por terceros, se valió de su cuenta y de cuentas y/o tarjetas de sus familiares, entre ellos la de su tía Fernández, y realizó transferencias a cuentas de terceros, siendo estafada por la suma de aproximadamente un millón y medio de pesos. Los términos de estas denuncias ratifican mi postura acerca de que la accionante sabía perfectamente de los hechos que la demandada le imputó para despedirla, cómo y cuándo sucedieron.

En relación al cumplimiento riguroso de las disposiciones del art. 243, cabe destacar que existen casos donde ello puede ceder o ser más flexible, siempre que de acuerdo a las circunstancias del caso y

de la existencia de evidencia que permita considerar que el trabajador conocía los hechos que se le atribuyen para despedirlo, se ha sostenido que: *"La obligación impuesta por el artículo 243 LCT no tiene el carácter de 'ad solemnitatem', por lo que será válida la comunicación cuando de las circunstancias que rodean al hecho el trabajador no puede ignorar la verdadera causal invocada (CNATr., Sala VI, 12-9-79, "D.T.", 1979,- 1161). Igualmente, con relación a la exigencia contenida en el artículo 243 LCT, en cuanto a la necesidad que el o los hechos imputados como causa del despido sean puntualizados, se ha dicho: "...Pero tal exigencia puede ser dejada de lado cuando el actor admite en su escrito de demanda conocer pormenorizadamente las causas del despido, y éstas resultan coincidentes con las que alega la contraparte" (CNATr., Sala II, 4-7-79, sent. 46.161)." ... Si bien, hubiera sido óptimo que en la primera comunicación del despido, en lugar de aludir a la ambigua frase "Ratificando lo manifestado a Ud. verbalmente el día viernes 31 de agosto de 2.000...", directamente se hubieran expresado las causas del despido -luego expresadas puntualmente en la comunicación del 11-9-00-, ello no obsta a que la comunicación así efectuada pueda ser considerada válida como lo hizo la sentencia de grado, habida cuenta que al momento de interponer demanda la actora demostró conocer las causas del despido, las que resultan coincidentes con las invocadas por la accionada en el responde. ... Llego así a una primera conclusión, en la especie no se ha configurado el supuesto de modificación de la justa causa de despido invocada por la accionada, por lo que corresponde desestimar el planteo de la actora al respecto como asimismo la alegación de errónea aplicación del artículo 243 LCT." (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Laboral y Contencioso Administrativo - ROLDAN ADRIANA DOLORES Vs. INSTITUTO SAN PEDRO S.E. 1.019 S/ COBRO DE PESOS - Nro. Sent: 1058 Fecha Sentencia: 13/11/2006)*

8. De esta forma, ante la abundante prueba analizada y la posición asumida por la actora en el juicio, no me caben dudas de que Abdo conocía con certeza y plenitud los hechos que le imputó el Banco demandado, los que motivaron la pérdida de confianza en su persona y que, sin fundamento válido, aquella se quejó en su demanda acerca de que el acto de despido no cumplía con el art. 243 de la LCT, lo que no es cierto. Así lo declaro.

En este sentido, cabe destacar lo sostenido por nuestra Corte Suprema de Justicia local, Sala Laboral y Contencioso

Administrativo, al considerar -con criterio al que adhiero- que: “Se ha sostenido: *“La obligación impuesta por el artículo 243 LCT no tiene el carácter de 'ad solemnitatem', por lo que será válida la comunicación **cuando de las circunstancias que rodean al hecho el trabajador no puede ignorar la verdadera causal invocada** (CNATr., Sala VI, 12-9-79, “D.T.”, 1979,- 1161). Igualmente, con relación a la exigencia contenida en el artículo 243 LCT, **en cuanto a la necesidad que el o los hechos imputados como causa del despido sean puntualizados, se ha dicho: “...Pero tal exigencia puede ser dejada de lado cuando el actor admite en su escrito de demanda conocer pormenorizadamente las causas del despido, y éstas resultan coincidentes con las que alega la contraparte”** (CNATr., Sala II, 4-7-79, sent. 46.161).” ... Si bien, hubiera sido óptimo que en la primera comunicación del despido, en lugar de aludir a la ambigua frase *“Ratificando lo manifestado a Ud. verbalmente el día viernes 31 de agosto de 2.000...”*, directamente se hubieran expresado las causas del distracto -luego expresadas puntualmente en la comunicación del 11-9-00-, ello no obsta a que la comunicación así efectuada pueda ser considerada válida como lo hizo la sentencia de grado, habida cuenta que al momento de interponer demanda la actora demostró conocer las causas del despido, las que resultan coincidentes con las invocadas por la accionada en el responde. ... Llego así a una primera conclusión, en la especie no se ha configurado el supuesto de modificación de la justa causa de despido invocada por la accionada, por lo que corresponde desestimar el planteo de la actora al respecto como asimismo la alegación de errónea aplicación del artículo 243 LCT.” (Nro. Sent: 1058 Fecha Sentencia: 13/11/2006 dictada en la causa “ROLDAN ADRIANA DOLORES Vs. INSTITUTO SAN PEDRO S.E. 1.019 S/ COBRO DE PESOS”).*

Determinado que la comunicación del despido directo cumple con las exigencias del art. 243 de la LCT, adentrándome al análisis de la justificación del despido, *en el caso que nos ocupa, la empleadora dispuso un despido directo por pérdida de confianza* que hacía imposible la continuidad del vínculo laboral (motivada por las causas que más adelante analizaré detenidamente) y, por lo tanto, la gravedad de esa injuria que provocó la “pérdida de confianza” debe ser examinada en forma objetiva; es decir, independiente de la apreciación subjetiva de las partes, su valoración es privativa del juez y debe

ser analizada desde un punto de vista cualitativo o cuantitativo relacionado con la proporcionalidad de la sanción respecto a la falta cometida, la contemporaneidad y razonabilidad en el ejercicio de la potestad sancionadora (Art. 242 LCT). Y ello es así porque el despido implica -para el trabajador- la máxima y más grave sanción disciplinaria, ya que significa la ruptura de la relación laboral y la expulsión del seno de la empresa.

A su vez, me parece importante recordar que, invocada la pérdida de confianza por la accionada, es necesario tener en cuenta que la misma -como **factor subjetivo** que justifica la ruptura de la relación- debe necesariamente **derivar de un hecho objetivo** de por sí injuriante, pues si bien importa un sentimiento subjetivo que no resulta susceptible de cuestionamiento racional, el análisis debe centrarse exclusivamente en el hecho objetivo que motiva la ruptura del contrato, ya que no funciona como causal autónoma de rescisión del contrato de trabajo, sino que deviene válida cuando se encuentra respaldada por comportamientos injuriosos (hechos objetivos). Es decir, no está establecida como una causal que con el solo hecho de invocarla haga procedente al despido, sino que la patronal **debe acreditar que la misma derivó de una conducta activa u omisiva del trabajador y que sea de gravedad para que proceda (hecho objetivo).**

La pérdida de confianza no es un hecho que pueda ser considerado causa de consecuencias jurídicas por sí solo, ya que le falta el requisito de externalidad. Para que pueda ser analizado, debe necesariamente **surgir de un hecho que quede evidenciado y que haga razonablemente perder la fidelidad depositada en el vínculo**, para que a raíz de dicho suceso considere el empleador que ya no resulta confiable el trabajador.

La jurisprudencia tiene establecido en relación que *“la pérdida de confianza, como factor subjetivo que justifica la ruptura del contrato de trabajo, debe derivar de un **hecho objetivo** que, injuriante por sí mismo, se ve agravado por la pérdida de confianza que tal hecho trae aparejada. Sin un hecho o actitud injuriosa que la determine, la pérdida de confianza no es factor eximente de indemnización por despido”* (CNAT, Sala II, “Ricciardelli, Gladys c/ Pelos SRL”, L:T. vol. XXIV-A, pág. 63).

Sin embargo, no está establecida directamente la causal de despido por pérdida de confianza, sino que se entiende que procede la

misma en virtud del juego de determinados artículos de la propia ley. Así encontramos por ejemplo los artículos 62 (Obligación genérica de las partes), 63 (Principio de la buena fe), 64 (Facultad de organización), 84 (Deberes de diligencia y colaboración), 85 (Deber de fidelidad), 86 (Cumplimiento de órdenes e instrucciones), entre otras.

9. Dicho esto, cabe destacar que quien decide la ruptura del vínculo laboral tiene la carga de probar la justa causa del distracto (art. 302 del CPCCT) y, en el caso concreto, invocada la pérdida de confianza por el Banco, debió el demostrar que sucedieron los hechos objetivos que invocó en su misiva rupturista y que los mismos fueron injuriantes de tal modo que provocaron la pérdida de confianza en el trabajador que los cometió, y luego será este magistrado quien lo valore ello a la luz de las reglas de la sana crítica, las circunstancias del caso, los valores en juego, tomando en consideración el carácter de las relaciones laborales y sus modalidades, y resuelva si el despido directo resultó justificado o no.

Aclarados tales conceptos e ingresando en el análisis de las constancias de autos y de las pruebas aportadas por la parte demandada, puedo *anticipar* que **el Banco probó de modo suficiente, categórico y contundente los hechos objetivos imputados a la trabajadora (que Abdo no procesó la baja de la tarjeta de débito de la cliente (del Banco) Rosa Fernández (tía de Abdo) y solicitó, fraudulentamente, un blanqueo de clave on line para dicha tarjeta y la utilizó para beneficio personal). Asimismo, probó que esos hechos, dadas las circunstancias del caso (la actividad bancaria a la que se dedica la demandada; las normativas bancarias que la actora estaba obligada a cumplir, así como los principios y valores que debió cumplir conforme Circulares internas y Código de Conducta; la confianza depositada en ella para el cumplimiento de sus tareas -las que ameritaban de su parte honestidad, buena fe, lealtad, transparencia, diligencia, entre otros- y que la perjudicada -amén del Banco- era la tía de Abdo, una persona mayor, jubilada, que se vio impedida de poder disponer de sus haberes jubilatorios) fueron graves e injuriantes para el Banco; a punto tal que, razonable y justificadamente motivaron la pérdida de confianza en su persona por parte del Banco. Por consiguiente, está demostrado -sin hesitación- que la patronal despidió a la actora por pérdida de confianza de modo justificado.**

Así lo declaro.

Las conclusiones arribadas surgen del siguiente material probatorio y de la posición asumida en el juicio por la parte actora, todo lo cual, meritado en su conjunto a la luz de los principios de buena fe, diligencia, lealtad y honestidad laboral, logran convencerme sobre mi decisión acerca de tener por justificado el despido directo por pérdida de confianza de la actora.

La parte demandada produjo la siguiente prueba conducente y pertinente para resolver de aquel modo:

**a) Prueba instrumental-reconocimiento
producida por la demandada (CD1).**

i. La actora reconoció su firma inserta en el “Código de Conducta” del Banco de fecha 25/09/2006 y 26/02/2010. En ellos, ella **se comprometió a respetar los valores de lealtad, responsabilidad, compromiso, honestidad, comunicación y trabajo en equipo; que las relaciones se basarían en el respeto, la confianza**, tanto entre compañeros, superiores, pero también **con clientes** y proveedores del banco; se comprometió a **cumplir sus tareas con los más altos principios éticos, laborales y personales** (tanto en el desarrollo de sus funciones en el Banco, como en la vida privada). Allí **la patronal resaltó que la confianza puesta en el equipo por los accionistas, clientes y público en general dependerá en gran medida del cumplimiento de dichos principios.**

Asimismo, bajo el título I. “*Conducta Ética*” se **comprometió a abstenerse de obtener beneficios personales transgrediendo las normas del grupo.** Bajo el título II. “*Conflicto de Intereses*” se **comprometió a apartarse de situaciones que puedan parecer o significar un conflicto de intereses, entendiéndose por tal aquellas situaciones en donde los intereses personales se confronten con los de la empresa y comprometan los mismos o su imagen en forma pública o privada.** Se comprometió a cumplir con la siguiente disposición interna: no podrá participar en forma directa o indirecta en actividades en general con intereses contrapuestos o conflictivo con los del grupo; **no podrá autorizar o conceder operaciones de riesgo para el grupo en beneficio propio; tampoco podrá recibir préstamos de clientes o proveedores; canalizar operaciones de clientes a través de sus cuentas personales.** Bajo el título “*Registros Bancarios y Asientos Contables*” la

accionante **se comprometió a que toda información registrada debe reflejar en forma fidedigna las transacciones celebradas.** El banco estableció que la omisión o registro incompleto o erróneo de operaciones y/o datos es considerada falta grave y, por ello, un acto muy comprometido.

Bajo el título iv. “*Cumplimiento de normas*” el Banco demandado estableció **que las políticas, normas y procedimientos emitidos por él son de cumplimiento obligatorio para todo el personal.** Que, durante el desarrollo de sus tareas, los empleados **deben adecuar su conducta a aquellos, así como responder a las instrucciones y órdenes que reciban de sus superiores,** siempre que se ajusten a las normativas del Banco.

Por último, en el título “Regla de Conducta”, el Banco determinó que era responsabilidad de **cada empleado conocer y cumplir con lo establecido en el Código de Conducta y que la infracción a cualquier aspecto de la política del Banco era razón suficiente para la aplicación de las sanciones disciplinarias** que la gravedad de las mismas justificaren.

ii. Formulario de Modificación a Tarjetas de Débito firmado por Fernández Rosa de fecha 02.08.17, dni 4939292, tarjeta nro. 4006150388107004, caja de ahorro, 103624, en él aquella solicitó, con intervención de Fernández (contiene su firma), en su carácter de Ejecutiva de Cuentas del Banco, y del ejecutivo de casa central del Banco Ariel Vázquez, una **reposición de tarjeta de débito por deterioro, desmagnetización, etc. Y blanqueo de CIP** (ver foja 207).

iii. La actora reconoció haber remitido y recibido el e-mail de fecha 02.08.2017 a/de la Centralizadora de Tarjetas de Débito, a cargo de Gustavo Eugenio Marcaida (ver foja 266). Allí, la accionante solicitó el 02.08.17 el “blanqueo on line por motivos de enfermedad” de Rosa del Valle Fernández, TD (Tarjeta débito) nro. 4006150300738001, el que fue autorizado por Gustavo Marcaida en la misma fecha.

b) Confesión de la Sra. Abdo (CD1):

i. “3.- *Ante la solicitud de un cliente, de reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, el ejecutivo, luego de integrar el formulario para la reposición, debe destruir la tarjeta deteriorada cuya reposición se pretende*”: respondió que si, pero que había excepciones.

ii. *“4.- Ante la solicitud de un cliente de reposición de tarjeta de débito por deterioro, el ejecutivo, luego de integrar el formulario para la reposición, debe firmarlo y entregar un duplicado al cliente”* respondió la actora de modo positivo.

iii. *“5.- “El blanqueo de “Pin” implica que se deja sin efecto la clave que posee una tarjeta de débito para dar de alta una nueva clave”* respondió la actora de modo positivo.

iv. *“6.- El blanqueo de “Pin” puede ser Normal por sistema o bien “On Line” (en línea) cuando hay urgencia”* respondió la actora de modo negativo.

v. *“7.- Para el blanqueo “On Line” el ejecutivo debe informar los motivos que justifican ese tipo de blanqueo”* respondió la actora de modo positivo.

vi. *“8.- Que en el blanqueo normal; el cliente, luego de pedirlo, debe generar la nueva clave desde las 19 horas del día del pedido y hasta las 17 horas del día siguiente”* respondió la actora de modo positivo.

Vii. *“9.- Que el blanqueo “On line” (en línea) es inmediato y excepcional”* respondió la actora de modo positivo.

Viii. *“10.- Ud. el día 2 de Agosto de 2017, intervino como Ejecutivo en el trámite del pedido de reposición de tarjeta de débito que solicitara su tía la Señora Rosa Fernandez”* respondió la actora de modo positivo, pero sostuvo que no recordaba la fecha.

ix. *“11.- En el mes de agosto de 2017; Ud. utilizaba la línea de teléfono celular 0381-155536835”* respondió la actora de modo positivo

xii. *“12.- El día 2 de Agosto de 2017, la Señora Rosa Fernández le pidió a usted la reposición de su tarjeta de débito”* respondió la actora de modo positivo, aunque expresó que Fernández sabía que quedaba activa la otra (tarjeta) y que se le prestó a ella para hacer el trámite.

xiii. *“13.-El día 2 de Agosto, la Señora Rosa Fernández le entregó su tarjeta de débito personal a usted para que la misma fuera reemplazada”* respondió la actora de modo positivo, aunque expresó que Fernandez sí sabía que no se la daba de baja.

xiv. *“14.- El día 2 de Agosto de 2017, usted pidió el blanqueo de la clave la tarjeta de débito de la Señora Rosa Fernández”* respondió

de modo positivo.

xv. “15.- El día 2 de Agosto de 2017 Usted omitió destruir la tarjeta de débito que le fuera de débito de la Señora Rosa Fernández” respondió de modo positivo, aunque expresó que Fernández sabía que no iba a ser destruida la tarjeta y era para que ella realice un trámite.

Xvi. “16.- El día 2 de Agosto de 2017 Ud. con la tarjeta de débito de la Sra. Rosa Fernández realizó transferencias bancarias desde la cuenta de la Señora Fernández a cuentas de terceros” respondió afirmativamente, aunque afirmó que no recordaba la fecha y que Fernández sabía.

Debo destacar que la confesión expresa es la prueba más eficaz y contundente en el proceso civil. En tal sentido, nuestro Máximo Tribunal tiene dicho lo siguiente: “La confesión expresa enerva el valor de cualquier otro medio probatorio, siendo innecesaria incluso la valoración de los restantes elementos fácticos -si los hubiere- ante la presencia del primero. Así, se dijo: «La confesión expresa se califica en doctrina y jurisprudencia como “probatio probatissima”, porque hace plena prueba contra quien confiesa (tal criterio emana de las consideraciones efectuadas por esta Corte en la sentencia n°: 1.231, del 22-12-2.006) y obliga al juzgador a resolver conforme a los hechos reconocidos. Por tanto, la respuesta de la absolvente a una pregunta formulada en forma clara y precisa, mediante la cual admitió que trabajaba mediodía, resultaba suficiente para que el sentenciador establezca la jornada laboral con ese alcance; no obstante ello, como fuera dicho antes, aquél ponderó todo el material probatorio referido al tópico, lo cual denota una sobreabundancia de la operación valorativa ejecutada por la Cámara que no hace más que robustecer la decisión a la que ésta llegó. En conclusión, no sólo no se configuró el supuesto fáctico en el que basa su planteo la recurrente, esto es, que el órgano de grado únicamente tuvo en cuenta la prueba confesional; sino que aun si hubiese procedido de ese modo, ningún reproche podría habersele hecho al Tribunal de mérito, atento a que la confesión expresa bastaba para que éste se pronunciase sobre la cuestión» (CSJTuc., «Fernández Graciela Liliana vs. Cobertura de Salud S.A. (Boreal) s/ Cobro de Pesos», sentencia n° 1.073 del 11-12-2.013; en el mismo sentido «Salas Fernando vs. Alcántara Ramón Ángel s/ Cobro de pesos», sentencia N° 725 del 28-5-2018). DRES.: POSSE - GOANE - SBDAR (CON SU VOTO).” (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Laboral y Contencioso Administrativo -

Francisci Roque Gabriel vs. García Julio Cesar s/ cobro de pesos, Expte L 1600/13, sentencia de fecha 05/02/2019).

c) prueba de reconocimiento de videos producida por la demandada (CD11). La parte actora reconoció que es ella quien aparece en el video de fecha 02/08/17 entre las 15 y las 15.13 en el cajero automático de calle San Martín 721 de esta ciudad; en el video del 19/08/17 entre las 12.47 y las 12.53 en el cajero automático de calle San Martín 721 de esta ciudad y en el video del 19/08/17 entre las 20.30 y las 20.50 en el cajero automático de calle San Martín 721 de esta ciudad. Los CD-ROM se encuentran reservados en caja fuerte y fueron reproducidos por mi.

d) Pericial Informática producida por la demandada (CD4). De la pericial informática efectuada por la Perito Ingeniera en Sistemas de Información, Marcela A. Machado, surge que las fotografías aportadas con el conteste de demanda (ver foja 146 en adelante) fueron capturadas y extraídas de las imágenes registradas por el circuito cerrado de la TV del Banco -respuesta 1-.

La Perito informó que las filmaciones del CCTV tienen un sistema de seguridad en el que se marcan con un sello de agua de manera tal que si las imágenes hubieran sido modificadas o corrompidas serían detectadas fácilmente por un software desarrollado a tal efecto; que, además, cuenta con una homologación que se realizó sobre los equipos DVR y poseen una forma de resguardo de video de encriptación que es propiedad de la marca Avermedia, o sea, que no se pueden editar -respuesta 2-. **(Sobre esta prueba volveré más adelante).**

Cabe destacar que en el cuaderno CD11, la actora se reconoció en los videos.

e) Pericial Contable producida por la demandada (CD9). La perito contable Fátima E. Paz informó que figuran las siguientes transferencias realizadas desde la cuenta 10362/4, que se trata de una caja de ahorros para el cobro de haberes jubilatorios de Rosa Fernández, DNI 4939292, hacia terceros: 03/08/17 \$2500, \$20.000, \$50.000 y \$1; el 22/08/17 \$1, \$20; el 23/08/17 \$50.000 y el 24/08/2017 \$421, \$23.000 y \$27800. Asimismo, realizó un listado de las operaciones realizadas con la mencionada cuenta de Fernández y destacó que no solo se realizaron transferencias por distintos montos a cuentas

terminadas en 3628 y 5768, sino también recargas a teléfonos celulares terminados en 3544 y 6343.

f) prueba testimonial producida por la demandada (CD 6 a CD8).

i. Declaró **VILLAFANE, RAÚL ARMANDO**, quien manifestó ser empleado del Banco demandado; que desde el año 2017 y hasta la fecha de su declaración era “*ejecutivo senior. Supervisor*”; al ser preguntado acerca del procedimiento en el 2017 que debe realizar el ejecutivo de clientes cuando un cliente pide reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, respondió que: “*Debía llenar un formulario con la solicitud firmada por el cliente, y en el caso de deterioro, solicitar el plástico. Recibe la solicitud del cliente, verifica la identidad con el dni, procede a llenar el formulario, se inserta la firma del cliente y carga en el sistema el pedido del cliente*”; que ante el pedido de reposición de tarjeta de débito por deterioro el ejecutivo de clientes debía destruir la tarjeta deteriorada en el momento de la solicitud del cliente (respuesta 5); al ser consultado acerca del significado de blanquear el Pin, respondió que “*es el cambio de la clave que tiene el cliente por una nueva. Quiero hacer una salvedad, porque el cliente al hacer ese pedido, blanquea la clave, entonces, el número que él va a usar puede ser el mismo que tenía o uno nuevo*” (respuesta 6); en cuanto al procedimiento para hacerlo, el testigo respondió a la pregunta 7 que “*Había 2 procesos, 2 opciones para el blanqueo. El habitual, era el que se cargaba en el momento, pero se procesaba a la tarde con el proceso de Banelco. Nosotros lo cargábamos, pero se procesaba en la Centralizadora de Banelco. La otra opción era una solicitud por excepción que se hacía en el momento.*”; que “*En el blanqueo habitual o normal, se carga la solicitud en el sistema, el supervisor supervisa, y centralizadora procesa a la tarde. En el online, según lo que yo recuerdo, se solicitaba por correo, lo autorizaban por email, y lo procesaba una oficina en el banco. Esa oficina le daba la prioridad antes del proceso de Banelco.*” (ver respuesta 9); al ser consultado acerca de si correspondía, o no, dar trámite en un mismo acto a un proceso de reposición de tarjeta y un blanqueo de pin de la misma tarjeta, el testigo respondió que, según recordaba no se podía por que no se mantenía al solicitar una nueva el mismo número de plástico; que se realizaba en dos tiempos diferentes, pues la reposición cambia el número de tarjeta (respuesta 10 y 10 a.).

Luego, al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que, desde que él ingresó al Banco en el 2004, *“todas las normativas eran comunicadas en una Intranet que puso el banco, y que actualmente la tiene, donde se puede consultar. A su vez, había una oficina que se denominaba Organización y Métodos, que también comunicaba vía email, las nuevas normativas”* (ver respuesta 11).

ii. Declaró el testigo **GONZALEZ, CESAR ALFREDO**, quien manifestó a la fecha de la audiencia ocupar el cargo de Subgerente de sucursal operativa; indicó que un ejecutivo de clientes “puede hacer desde un préstamo personal, un pedido nuevo de tarjeta de crédito, reposición de tarjeta de débito, blanqueo de claves.” (respuesta 3); al ser preguntado acerca del procedimiento en el 2017 que debe realizar el ejecutivo de clientes cuando un cliente pide reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, respondió que *“A LA N° 4: El ejecutivo llena un formulario donde van todos los datos del cliente, obviamente previa identificación del cliente con su dni, y se confecciona el formulario donde se pide la reposición de la tarjeta de débito. Este es el procedimiento. El ejecutivo llena el formulario de pedido de reposición porque puede estar la tarjeta desmagnetizada o deteriorada propio del uso”*; que ante el pedido de reposición de tarjeta de débito por deterioro el ejecutivo de clientes debía cortar con tijera la tarjeta delante del cliente cuando pide la reposición el cliente, ahí debe destruirla (respuesta 5); al ser consultado sobre lo que implica blanquear el pin, respondió que *“es cuando el cliente se lo olvida, que es lo que pasa generalmente, o lo ha puesto mal en el cajero automático. Si lo pone mal, se bloquea. También tiene que llenar un formulario. En esa época era así.”* (respuesta 6); en cuanto a los tipos de procedimientos de blanqueo de pin, declaró que: *“Estaba el blanqueo tradicional, de que se llenaba un formulario, y después estaba el excepcional, por excepción por algún motivo que entendíamos que debíamos dárselo en ese momento. Eso va a través de un email, con la autorización del gerente o de quien estuviera del lugar del gerente.”* (respuesta 8); que el blanqueo “...normal es con el formulario previa identificación del cliente. Se llenaba el formulario y se cargaba en el sistema, y a partir de las 17 o 18 hs, podía el cliente ya pasar por el cajero automático. Y el otro es el excepcional, donde se mandaba el email explicando los motivos de excepción, y una vez

autorizado, se enviaba a la oficina de Centralizadora de Tarjetas". (respuesta 9); al ser preguntado acerca de si se podía en un mismo acto pedir una reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que "Si pedís una reposición no podés hacer un blanqueo de Pin. A) La reposición se la pide en el momento y se anula la otra tarjeta. Se repone y se destruye la otra tarjeta, que también va con un formulario". (ver respuesta 10 y 10.a)

Luego, al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que *"El banco tiene una página que se llama Intranet o Comunicar. Ahí están en toda esa página interna, todas las normativas de los distintos productos que tiene el banco. Ahí están todas las normativas, de cómo se hace esto, reposición de tarjeta, pedido de pin, etc."* (respuesta 11).

iii. Declaró el testigo **VAZQUEZ ABEL**, empleado del Banco, quien afirmó haber sido supervisor en el año 2017 y señaló que el ejecutivo de clientes era quien "recibía al cliente, identificaba el mismo mediante el dni. Él es el que interactuaba, recibía las quejas, solicitudes o reclamos del cliente" (respuesta 3); al ser preguntado acerca del procedimiento en el 2017 que debe realizar el ejecutivo de clientes cuando un cliente pide reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, respondió que: *"A LA Nº 4: Primero, le solicitaba el dni, verificaba su identidad, interactuaba con el mismo. Obviamente le consultaba qué es lo que requería, confeccionaba el formulario correspondiente, lo hacía firmar, aclarar y poner su nro de dni al cliente, y el ejecutivo del cliente es el que certificaba todo el procedimiento; y el que realizaba dicho procedimiento en el sistema. Por ejemplo, la pedía a la reposición, y la hacía él también a la reposición en el sistema."*; que, el que realizaba todo el procedimiento de destrucción de tarjeta y confección del formulario correspondiente era el ejecutivo de clientes; indicó que había un formulario de destrucción; se recomendaba romper la tarjeta delante del titular, en este caso el cliente, y confeccionar el formulario de dicho pedido (respuesta 5); al ser consultado sobre el significado de blanquear un pin afirmó que *"El blanqueo de pin consiste en resetear la tarjeta, borrar la clave anterior y volverla a cero, para habilitarla nuevamente en el sistema con una clave nueva, para obtener su normal funcionamiento. En síntesis, es cambiar la clave. Habilitarla de nuevo."* (respuesta 6); en cuanto al proceso de blanqueo de pin, respondió que: *"A LA Nº*

7: El ejecutivo de clientes recibía al titular, en el cual le solicitaba su dni verificando su indentidad, confeccionaba el formulario de dicho requerimiento, lo hacía firmar y poner su nro de dni al cliente y verificaba el formulario de dicho procedimiento, donde después cargaba en el sistema dicho pedido de blanqueo de pin. Todo eso se realizaba en presencia del titular.”; explicó el testigo que “Existían dos tipos de blanqueo, pero ante los dos debía estar sí o sí el cliente titular del requerimiento, previa atención del ejecutivo del cliente y validar todos los datos con su dni. Uno se llamaba blanqueo online, y el otro era el blanqueo de proceso común. El online era inmediato, y el de proceso común se realizaba a la mañana, y a la tarde ya la podía habilitar a la tarjeta.” (respuesta 8); agregó que: “En ambos recibía el ejecutivo al cliente titular, solicitándole su dni, verificando su indentidad, sus datos. En los mismo se confeccionaba el formulario donde se solicitaba el requerimiento del cliente, donde firmaba, aclaraba y ponía su nro de dni, y donde era certificado con sello y firma del ejecutivo de clientes. Al blanqueo online, una vez confeccionado el formulario y cumplido todo lo detallado, se enviaba un email con todo el procedimiento y justificando la excepción o el requerimiento del blanqueo online en ese momento al gerente de la sucursal. Considerando este último dicho pedido, se elevaba a una oficina que en ese momento se llamaba Centralizadora de tarjeta de débito para realizar el proceso de requerimiento. Una vez que se realizaba por dicha oficina, el cliente podía proceder en ese mismo momento al cajero automático, y habilitar la tarjeta con una clave distinta o igual a la que tenía” y que: “El proceso común cumplía el mismo circuito, recibía al cliente, solicitaba su dni, verificaba sus datos, identidad, confeccionaba el formulario correspondiente, lo hacía firmar, aclarar, poner su nro de dni. El ejecutivo realizaba todo el formulario, verificaba con su firma y sello, y lo ingresaba al sistema para que después sea supervisado. Ese procedimiento una vez supervisado, recién a la tarde el cliente podía llegarse al cajero automático para habilitar su tarjeta de débito ya sea con una clave nueva o con la existente.” (respuesta 9). Luego, respondió que “No se puede hacer un blanqueo y una reposición a la vez de la misma tarjeta. No se realiza en el mismo acto. Se realiza en tiempos diferentes.” (respuesta 10).

Luego, al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que “**A LA Nº 11: Las normativas del banco,**

están en una web donde el empleado ingresa todos los días apenas inicia su actividad laboral. Donde se puede visualizar todas las novedades, todos los cambios y las normativas que los empleados debemos seguir y cumplir.”.

Se le exhibió al testigo el formulario de “Modificaciones a Tarjetas de Débito” suscrito por la actora al pie, y por la Sra. Fernandez, y reconoce la firma inserta al pie, como responsable de sucursal casa central del Banco y aclaró que el sentido de su firma es corroborar la confección realizada por el ejecutivo de clientes, previa verificación por parte del mismo de todos los datos y de la identidad del titular; expresó que lo acompañó en la firma y que: “está confeccionado con todos los datos del cliente, pero se visualiza en el pedido que ha marcado dos veces algo que no se podía hacer. Reposición y blanqueo a la vez no se podía hacer” (ver respuesta 13 a), b) y c).

iv. Declaró el testigo **FAGRE PABLO**, quien afirmó trabajar en el área de legales del banco y ser de profesión abogado, que cumple funciones de asesoramiento; en cuanto a las funciones de un ejecutivo de cuentas, respondió que es **“A LA N° 3: Básicamente es atención al público, gestiones de créditos, tarjetas de crédito y débito, y consultas en general.”**; al ser preguntado acerca del procedimiento en el 2017 que debe realizar el ejecutivo de clientes cuando un cliente pide reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, respondió que **“A LA N° 4: Se completaba un formulario, se recepcionaba la tarjeta de débito, se la destruía, y se gestionaba el pedido de una nueva. El ejecutivo de clientes identifica al cliente, recepciona la tarjeta, completa el formulario, lo firma el cliente, destruye la tarjeta y generalmente se anexaba al formulario.”**; que, ante el pedido de reposición de tarjeta de débito por deterioro, el pedido se recepcionaba conjuntamente con la tarjeta y lo hacía el ejecutivo de clientes, quien la destruía y anexaba al formulario que firmaba el cliente (respuesta 5); que un blanqueo de pin significa que se borra, elimina la clave que tiene grabada la tarjeta de débito en el sistema para que el cliente inserte una nueva (respuesta 6); en cuanto al proceso de blanqueo de pin, dijo el testigo que **“A LA N° 7: Se completaba un formulario donde se insertaban los datos de la tarjeta del cliente, siempre previo identificación del cliente. Y luego ahí dependía del tipo de blanqueo a hacer. Se ejecutaban las acciones dependiendo del tipo de blanqueo que se debía hacer”**. El testigo también afirmó que **“Hay un blanqueo rápido u online le llamemos, le permite al cliente insertar una nueva clave a los**

*pocos minutos de haber pedido la gestión; y otro tipo de blanqueo diferido le llamemos, que una vez cargado en el sistema, no recuerdo si era después de las 16 o 19 hs, permitía la inserción de una nueva clave.” (respuesta 8); precisó que “**A LA N° 9:** El blanqueo en línea es excepcional. Y se justifica con clientes o circunstancias particulares, que lo justifican. El online seguro requiere la intervención de la superioridad previo a su ejecución. En ambos blanqueos se completa el formulario.”; agregó que la reposición de una tarjeta de débito y el pedido de blanqueo de pin no se pueden hacer de modo conjunto, pues sostuvo que son acciones que se excluyen entre sí; que “La reposición de tarjeta procura la emisión de un nuevo plástico. En consecuencia, hasta no tener el plástico emitido, no se puede hacer un blanqueo. Y a la inversa, si se hace un blanqueo, carece de sentido reponer el plástico o destruirlo. La reposición implica destrucción. Siempre que no se trate de una tarjeta extraviada o perdida”. (respuesta 10).*

Luego, al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que “**A LA N° 11:** Todas las normativa interna está disponible para el personal, en una intranet, de fácil acceso, donde las normas se encuentran clasificadas por asunto , no obstante lo cual existe un buscador que permite su individualización de cualquier manera. Todos los días, están publicadas las nuevas disposiciones internas, de manera que el empleado bien abre su pc, las tiene a disposición”.

Se le exhibió al testigo el recibo de pago de fecha 13.10.17 y expresó que la firma inserta es de su puño y letra, aclara que a ese recibo él mismo lo redactó; que la beneficiaria de ese pago se llama Calvo; que ese día hizo 3 recibos; recordó que hubo desconocimientos de débitos en cuenta sueldo o cuentas previsionales; que, advertidos por el área de auditoría, de débitos impactados sobre estas cuentas, los que guardaban relación con el uso de tarjetas de débitos no destruidas, hicieron el reintegro de esos importes a la reclamante (ver respuesta 13).

v. Declaró en la causa **CAJAL, GUSTAVO ALFREDO**, de profesión CPN; expresó que estaba a cargo de la gerencia de auditoría interna en la función de responsable del área; que el ejecutivo de clientes “es la persona que recibe al cliente, es decir, es el primer contacto que

*tiene el cliente para todo lo relacionado con otorgamiento de producto y cualquier otra gestión vinculada con los productos que ofrece el banco” (respuesta 3); al ser preguntado acerca del procedimiento en el 2017 que debe realizar el ejecutivo de clientes cuando un cliente pide reposición o reemplazo de tarjeta de débito por deterioro, respondió que “**A LA Nº 4:** El ejecutivo de clientes tiene que recibirle al cliente el pedido formal, que se lo hace a través de un formulario, previo control de identidad por supuesto, mediante la presentación de dni, y con ese formulario se deja asentado el requerimiento del cliente. El ejecutivo en ese instante tiene que recepcionar la tarjeta de débito sobre la cual el cliente pide reposición, y acto seguido proceder a la destrucción de la misma, lo cual debe quedar reflejado en el Acta de Destrucción elaborada a ese efecto.”; agregó que “El procedimiento de destrucción de tarjeta se realiza en el mismo momento cuando se recibe la tarjeta a reponer. Ese procedimiento lo realiza el ejecutivo de clientes y se deja asentado en el formulario elaborado al efecto”. (respuesta 5).; al ser preguntado sobre lo que implica el blanqueo de pin y su proceso, expresó que: “es un procedimiento mediante el cual se asigna la nueva clave para que el cliente pueda operar a través de los distintos canales que tiene el banco, dejando sin efecto la anterior” y que “El proceso de blanqueo de pin puede ser realizado de 2 maneras diferentes. Por un lado, la posibilidad de solicitar un blanqueo mediante el formulario previsto para ese efecto, en donde se le informa al cliente que a partir de determinada hora del día, deberá pasar por un cajero automático para definir o establecer una nueva clave. La otra posibilidad, es realizar un procedimiento de blanqueo online, en el cuál interviene además de la sucursal, otro sector central del banco, que en su momento se llamaba Centralizadora de Tarjetas de Débito. Ese es un procedimiento que se lo puede considerar por vía de excepción, atendiendo una necesidad puntual del cliente, que le da disponibilidad inmediata, y no debe esperar hasta determinada hora como se mencionó en el procedimiento anterior. Cuando digo disponibilidad inmediata, me refiero a la posibilidad de realizar transacciones en cajeros automáticos o en otros canales.” (respuesta 6 y 7).*

Indicó el testigo al responder la pregunta 10 que la posibilidad de pedir reposición de tarjeta de débito y pedir un blanqueo de pin, si bien están previstas en un mismo formulario, son excluyentes entre sí porque el pedido de reposición implica la generación de un nuevo plástico, dejando sin efecto la tarjeta anterior (respuesta 10).

En cuanto al conocimiento de los empleados de la normativa dispuesta por el Banco para cumplir con el proceso de blanqueo de pin y reposición de tarjeta, el testigo manifestó que ***“A LA N° 11: El banco tiene todo su diseño de los procedimientos y normativa interna. Esa normativa está publicada en una intranet, a la cuál tienen acceso todos los colaboradores del banco, y es la forma mediante la cual toman conocimiento de toda la normativa interna.”***

En la audiencia el testigo reconoció el contenido de los correos emitidos/recibidos, a la vez que los reconoce como recibos o emitidos por él: los del 23/08/2017 a las 12:24 pm, 02:01 y 02:10 pm / 24/08/2017 a las 11:19 am, 11:24 am, 11:34 am, 12:19 pm, 04:28 pm, 04:41 pm y 05:04 pm / 28/08/2017 a las 10:58 am, 12:24 pm, 02:12 pm y 02:22 pm / 25/08/2017 a las 01:14 pm, y 29/08/2017 a las 04:31 pm (ver respuesta 14).

Al ser consultado acerca de si sabía cuál fue el motivo del reclamo realizado por Rosa Fernández en la sucursal en agosto de 2017, respondió que ***“A LA N° 15: El motivo del reclamo fue el desconocimiento de extracciones, transferencias y otros movimientos en su cuenta sobre la cuál es titular”;*** y al preguntársele acerca de qué sucedió con la tarjeta de débito de Rosa Fernández en agosto de 2017, precisó que: ***“A LA N° 16: En el procedimiento de pedido de reposición de tarjeta sobre el cuál correspondía la destrucción de la misma, esa parte no sucedió quedando en poder de la empleada del banco la tarjeta en cuestión. Lo sé porque tomo intervención a través de un correo electrónico.”*** Por último, se le preguntó acerca de si sabía si Fernandez estaba, o no, de acuerdo con las transferencias que se realizaron desde su cuenta en agosto de 2017, respondió que: ***“A LA N° 17: No estaba de acuerdo, justamente es lo que reclama”***.

vi. Declaró el testigo **GUSTAVO MARCAIDA**, quien manifestó tener juicio en contra del Banco demandado; que él era gerente de Casa Central del Banco en el 2017; que las funciones del ejecutivo de clientes en el 2017 eran múltiples, ***“desde un simple trámite de plazo fijo, a recibir denuncias por compras no realizadas, otorgamiento de préstamos, todos los trámites en los que atiende al cliente al inicio del trámite que quiere realizar en el banco.”*** (respuesta 3); al ser preguntado acerca de cuál era el procedimiento que debía cumplir en el 2017 el ejecutivo de clientes ante el pedido de un cliente que

solicitaba la reposición o reemplazo de la tarjeta de débito por deterioro, respondió que: ***“A LA Nº 4: Lo primera es identificar al cliente solicitándole su dni. Llenar el formulario correspondiente, destruir la tarjeta, o sea inhabilitarla más que destruirla, hacer suscribir el formulario, y después pasarlo al sector correspondiente de tarjetas de débito. El procedimiento que seguía el ejecutivo de clientes es el que acabo de detallar.”***; que la destrucción de la tarjeta debía realizarla el ejecutivo delante de clientes (respuesta 5).

En relación al significado de blanqueo de pin y su procedimiento, manifestó el testigo que: ***“A LA Nº 6: El blanqueo de pin es un procedimiento que deja sin clave a la tarjeta para que el cliente pueda ingresar al cajero y poner la calve que él quiera”*** y que el procedimiento consiste en ***“A LA Nº 7: El ejecutivo identifica al cliente pidiéndole su dni y su tarjeta de débito, llena el formulario correspondiente, lo hace suscribir por el cliente, y después había un procedimiento normal, en donde ese formulario iba al sector de tarjetas donde se procesaba”***. En cuanto a los tipos de blanqueo de pin, respondió que estaba ***“el que acabo de detallar, que era el proceso normal, y así el blanqueo recién estaba disponible a la tarde. Ahora, ante una urgencia del cliente, existí a el procedimiento en que el ejecutivo pedía autorización a su supervisor y el blanqueo se procesaba inmediatamente.”*** (respuesta 8).

Al preguntársele acerca de si correspondía dar trámite en un mismo acto y formulario a un proceso de reposición de tarjeta y de pin de la misma tarjeta, el testigo expresó que no, pues la reposición quiere decir que la tarjeta quedaba inhabilitada y, entonces, para que blanquear la clave de una tarjeta que ya no sirve (respuesta 10).

En cuanto al conocimiento de los empleados de la normativa dispuesta por el Banco para cumplir con el proceso de blanqueo de pin y reposición de tarjeta, el testigo manifestó que ***“A LA Nº 11: Diariamente, en la página del banco se publican todas las no rmativas, las novedades, y los empleados estamos obligados a conocerlas. Por otro lado, están publicadas las normas por procedimientos, por tipos de trámites, tipo de productos, y todos los empleados tienen acceso a eso.”***

El testigo en la audiencia reconoció el contenido de los correos emitidos/recibidos, a la vez que los reconoce como recibos o emitidos por el de fecha: 23/08/2017 a las 12:24 pm y 02:01 pm / 24/08/2017 a las 11:19

am y 11:34 am / 28/08/2017 a las 10:58 am, 02:12 pm y 02:22 pm / 25/08/2017 a las 12:54 pm y 01:06 y 01:14 pm, 29/08/2017 a las 04:31 pm y 02/08/2017 a las 09:48 y 10:16 am; y sobre los correos de fecha 02/08/2017 aclaró que, la actora, allí le pidió autorización para hacer el blanqueo on line, aduciendo motivos de enfermedad de la clienta y reconoció el contenido de estos correos electrónicos.

Al ser consultado acerca de si sabía cuál fue el motivo del reclamo realizado por Rosa Fernández en la sucursal en agosto de 2017, respondió que era por extracciones y transferencias que manifestó no haber realizado (respuesta 15). Por último, se le preguntó acerca de si sabía si Fernández estaba, o no, de acuerdo con las transferencias que se realizaron desde su cuenta en agosto de 2017, respondió que: ***“A LA Nº 17: No estaba de acuerdo, por eso presenta el reclamo”.***

vii. Declaró en la causa **TULA, ALEJANDRA**, quien afirmó ser CPN; era supervisora de auditorías de sucursal del Banco demandado en el 2017; afirmó que el ejecutivo de clientes atiende al cliente en todas las gestiones que éste viene a realizar al banco (respuesta 3).

Al ser preguntada acerca de cuál era el procedimiento que debía cumplir en el 2017 el ejecutivo de clientes ante el pedido de un cliente que solicitaba la reposición o reemplazo de la tarjeta de débito por deterioro, respondió que: ***“A LA Nº 4: Recibe al cliente, verifica identidad a través del requerimiento del dni, hace firmar el formulario acta de destrucción de tarjetas de débito, procede a la destrucción de la tarjeta, inhabilitando la misma. Además, confecciona el formulario Modificación a tarjeta de débito, indicando la opción Baja y destrucción. Hace firmar al cliente ambos comprobantes e interviene con su firma y sello ambos comprobantes, y entrega una copia al cliente. Luego procede a la baja de la tarjeta en el sistema y el requerimiento de una nueva.”***; que era el ejecutivo de clientes quien recibía la tarjeta y procedía a su destrucción inhabilitando la misma, es decir, efectuando cortes por la banda magnética y adjuntaba dicha tarjeta al formulario Acta de Destrucción (respuesta 5).

En cuanto al blanqueo de pin y el procedimiento para realizarlo, precisó que: ***“A LA Nº 6:...es el blanqueo de la clave relacionada a la tarjeta a fin de que el cliente ingrese una nueva clave.”***; que para ello: ***“A LA Nº 7: El cliente se presenta en la sucursal y es recibido por el ejecutivo de clientes, quien requiere dni a fin de verificar su identidad. El ejecutivo de clientes***

confecciona el formulario Modificación a Tarjetas de débito y hace firmar el formulario por el cliente e interviene el mismo con su firma y sello. Luego procede al blanqueo en el sistema.”; expresó el testigo que existían dos tipos de blanqueos: “On line y blanqueo normal. El blanqueo Online es un blanqueo que permite el blanqueo inmediato del pin de la tarjeta de débito, y se utiliza en casos en que el cliente lo requiere en forma urgente, y en el blanqueo interviene un sector ajeno a la sucursal, que es el Sector Administración de Tarjetas de Débito, quien, a requerimiento de la sucursal, efectúa el blanqueo y el cliente inmediatamente puede ingresar un nuevo pin. El blanqueo normal, el cliente requiere el blanqueo de pin de su tarjeta, el mismo es efectuado en la sucursal, y el cliente debe esperar hasta las 19 horas de ese día para ingresar un nuevo pin. En ambos casos, es el ejecutivo de cliente que recibe al cliente y hace firmar el formulario Modificación a Tarjetas de Débito.” (respuesta 8).

Refirió el testigo que pedir la reposición de tarjeta de débito y blanquear el pin de ella se trataban de procedimientos son incompatibles en un mismo acto, por cuanto el “*blanqueo de pin requiere que la tarjeta a la cual se blanquea siga vigente. En la reposición de tarjeta, se da de baja la tarjeta.*” (respuesta 10).

Luego, al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que “**A LA N° 11:** *Todos los procesos del banco están respaldados por una normativa interna, la cual se encuentra publicada en un sitio llamado intranet, al cual tienen acceso todos los empleados del banco, quienes, en código de conducta, firman el conocimiento de toda la normativa.*”.

La testigo reconoció como recibidos por ella, o emitidos por ella, así como el contenido de los siguientes correos electrónicos: de fechas 24/08/2017 a horas 11:24 am, 12:19 pm, 04:28 pm y 05:04 pm (respuesta 14).

Al ser consultada acerca de si sabía cuál fue el motivo del reclamo realizado por Rosa Fernández en la sucursal en agosto de 2017, respondió que: “**A LA N° 15:** *la cliente Fernández se presenta en la sucursal a efectuar un reclamo desconociendo movimientos que se efectuaron en su cuenta relacionados a transferencias , depósitos y extracciones*” y respondió

“A LA N° 16: El día 02 de Agosto del 2017, la Sra Fernández efectúa una reposición de tarjeta de débito dejando su tarjeta a fin de requerir una nueva. La tarjeta no es dada de baja, sino que se efectúa sobre la misma un blanqueo de pin, sobre el cuál no existe evidencia de requerimiento de parte del cliente, y es utilizada para efectuar movimientos en la cuenta del cliente.”.

Por último, se le preguntó acerca de si sabía si Fernández estaba, o no, de acuerdo con las transferencias que se realizaron desde su cuenta en agosto de 2017, respondió que la cliente no estaba de acuerdo con los movimientos que se efectuaron en su cuenta, pues los desconoció (respuesta 17).

viii. Se encuentra agregada a la causa la declaración testimonial de **PASTRANA RAFAEL JOSÉ**, quien afirmó ser Contador Público Bancario; que conoce a la actora de nombre; que trabajaba para el Banco y es deudor del mismo; expresó el testigo que en el 2017 era el líder de equipo del sector prevención e investigación de fraudes del grupo macro dando soporte a Banco del Tucumán y a Banco Macro. Que, entre las funciones del sector, correspondía las investigaciones por alguna irregularidad de algún empleado de ambos bancos.

Afirmó el testigo que un ejecutivo de cliente es la persona encargada de atender a los clientes respecto de consultas o trámites de productos del banco tanto de la venta como la post venta de tales productos (respuesta 3); que el ejecutivo de cliente, ante la solicitud de algún cliente sobre reemplazo de tarjeta de débito, debe integrar un formulario donde se documentaba tal acción, procediendo a la destrucción de dicha tarjeta de débito (respuesta 4); y que, en el momento en que el cliente presenta la tarjeta de débito, ésta tenía que ser destruida por parte del ejecutivo, solicitándose su reemplazo (respuesta 5). En cuanto al blanqueo de pin, expresó que *“consiste en eliminar el pin o la clave vigente vinculada a una tarjeta de débito, y esta tarea la realizan ejecutivos de clientes y/u otro sector centralizado, siempre a solicitud del cliente.”* (respuesta 6); luego, precisó que: *“existen dos tipos de blanqueo de pin, uno en línea donde interviene el sector centralizado y otro por Batch durante el mismo día en determinado horario de corte, siempre dichos blanqueos son a solicitud del cliente. Que no corresponde dar tratamiento a un blanqueo de pin y proceso de reposición en el mismo momento porque ambas acciones son*

mutuamente excluyentes, o se pide la reposición para una tarjeta nueva o se solicita el blanqueo de pin para la tarjeta vigente.” (respuesta 8, 9 y 10).

Al ser consultado acerca de cómo conoce un empleado del Banco las normativas y los procesos a seguir de reposición de tarjeta y blanqueo de pin, respondió que *“ Las normativas internas están publicadas en una intranet del banco donde están distribuidas por tipos de productos, las normas que son de lectura obligatoria por parte de todos los empleados entre ellas estaba el proceso de reposición de tarjetas de débito y de blanqueo de pin o clave de tarjeta de débito. Que todos los empleados tienen acceso a dicha normativa interna”.* (respuesta 11).

Se le exhibió al testigo Pastrana el **“INFORME DE INVESTIGACION DE FRAUDES 377/17 BANCO TUCUMAN”** y reconoció su firma y el contenido. Expresó *“Que en la investigación que participo el dicente y plasmado en el informe, la clienta Rosa del Valle Fernández desconoció transferencias, retiros de su caja de ahorro por un importe cercano a 100.000 mil pesos y en el reclamo mencionado la cliente indico ser familiar de una ejecutiva de clientes de apellido ABDO. El dicente aclara que la clienta Rosa del valle había mencionado que había gestionado el reemplazo de su tarjeta de débito a principios del mes de agosto de 2017 ante la ejecutiva de clientes ABDO...Que la clienta Rosa del Valle había gestionado el reemplazo de esa tarjeta de débito a principios de agosto de 2017, el formulario de destrucción o reemplazo de esa tarjeta de débito poseía una tilde en la parte de reposición y una tilde en la parte de blanqueo de clave. Que de la investigación donde participo el dicente se determinó que dicha tarjeta de débito estuvo en poder de la ejecutiva de clientes ABDO, quien solicito por mail el blanqueo de pin o clave de dicha tarjeta ante el gerente de la sucursal y ante la centralizadora de tarjetas de débito con la intención de tener a su disposición esa tarjeta a los fines de poder utilizarla de manera inmediata. Que de la visualización de las filmaciones en los cajeros automáticos donde se usó la tarjeta de debito de la cliente Fernández, se visualiza a la empleada ABDO efectuando operaciones con dicha tarjeta, realizando transferencias o generación de claves para canales automáticos que son luego las operaciones que desconoce la cliente Fernández. Que Fernández no estaba de acuerdo de estas transferencias y por tal motivo presento el reclamo correspondiente ante el banco.”* (respuestas 12 a 15).

g) prueba instrumental (CD1): “INFORME DE INVESTIGACION DE FRAUDES: 377/17 BANCO DE TUCUMÁN -CASA CENTRAL (0) 08 de Septiembre de 2017”, reconocido el contenido y la firma por parte quien lo realizó: el testigo Rafael Pastrana. De la lectura del informe, puedo destacar que la investigación de inició tras la información enviada por el Sector de Seguridad del Banco de fecha 24.08.17 respecto del reclamo verbal que realizó Fernández Rosa el 23.08.17 a la ejecutiva de clientes Abdo María para que le devolviese los fondos de su caja de ahorro por la suma de \$73.000. Indica el informe que se consultó el resumen de la cuenta sueldo de la actora y se verificaron movimientos inusuales de crédito y débito.

El informe precisa que se analizaron reclamos que allí se identifican de parte de Fernández Rosa, Ángel Virrarroel, Marta Calvo, filmaciones de CCTV y consultas a sistemas externos e internos.

Se hizo constar cómo sucedieron los hechos y reclamos con relación a la Sra. Fernández los días 22 y 23.08.17, quien se presentó ante el Banco porque descubrió que tenía transferencias que ella indicó no haber realizado, entre otras cuestiones a las que me remito en honor a la brevedad. Afirmó en esos reclamos Fernández que no tenía clave de home banking y que había solicitado una tarjeta nueva en Casa Central. Reclamó Fernández que le sean devueltos los \$73.000 por transferencias y retiros por cajero que desconoció haber realizado. Allí se hizo constar que aquella es tía de Abdo y que le habría entregado la tarjeta de débito y la clave a Abdo. El gerente agregó que se comunicó con Abdo, quien le habría dicho que su tía le había prestado el dinero, pero que ésta no podía admitirlo porque tendría problemas con su hija. Reza el informe que la situación fue elevada a Gustavo Cajal (auditoria interna), con copia a Claudio Cerezo (Director), Matías Albornoz (RRHH) y Maryam Satle (Coordinación Operativa). Que el 23.09.17 le entregaron a Fernández una tarjeta de débito nueva que había solicitado el 02.08.19.

Que el 24.08.17 se presentó, nuevamente Fernández en el Banco para cobrar su jubilación de \$27800, acreditada el 23.08.17 y no tenía saldo en su cuenta. El informe da cuenta de los distintos movimientos que el Banco detectó en la cuenta de Fernández, a los que me remito en honor a la brevedad. Da cuenta que Fernández reclamó al Banco la suma de \$105362,60 por movimientos procesados y desconocidos en su cuenta

suelo 10362/4 y que Fernández expresó que entregó su tarjeta de débito deteriorada para ser reemplazada el 02.08.17 y que, aquella, solicitó al Banco restitución de su dinero.

En el informe de investigación se refleja que la tarjeta de débito 4006150300738001 de Fernández Rosa estuvo activa desde el 19.06.15 al 24.08.17 que figura eliminada/destruida. Indica que existe un formulario respecto de dicha tarjeta TD 0637, de modificación de tarjetas, firmado por Fernández, Abdo, y Vázquez, de fecha 02.08.17, donde se indica reposición de tarjeta por deterioro, y también está marcado con tilde con lapicera la opción de blanqueo de pin, lo que indica el informe ello es incongruente. Expresa el informe que no existe formulario de destrucción de la tarjeta de débito en cuestión, la que fue dada de baja el 24.08.17 por instrucción del Responsable Operativo Cesar González.

Precisa el informe que el 02.08.17 existe un blanqueo de clave on line para dicha tarjeta de débito, solicitado por mail a las 09.48 hs por la ejecutiva Abdo al sector Centralizadora de Tarjetas de Débito con copia a Gustavo Arcaida, Gerente, el motivo para el blanqueo es enfermedad, lo que fue autorizados a las 10.16 hs; la ejecutiva Abdo pide que procedan al Sector Centralizadora de Tarjetas de Débito quienes indican que se procesó el blanqueo a las 10.27. Expresa el informe que no existe formulario interno que respalde este proceso de blanqueo on line.

El informe da cuenta que la nueva tarjeta de débito de Fernández, con nro. 4006150388107004, fue solicitada para reemplazar la anterior y se entregó el 23.08.17, cuando Fernández presentó reclamo verbal con el Gerente Marcaida sobre los movimientos de su cuenta desconocidos.

El informe también confecciona un listado de movimientos efectuados con la tarjeta de débito de Fernández terminada en 8001, la que debería haber sido destruida el 02.08.17 y que, según filmación, se encontraría en poder de Abdo.

El informe de investigación destacó que “***todos los movimientos detallados a continuación, en los ATM del Banco del Tucumán, según filmación de CCTV, fueron realizados por la empleada María Abdo, quien no procedió a destruir esta tarjeta y solicitó el blanqueo de clave ON LINE sin documentación de respaldo, para poder operar con dicha tarjeta.***

Se destaca que a través de esta tarjeta, la empleada procedió en varias ocasiones a generar la clave para poder usar la banca móvil (celular) vinculando celulares con características de telediscado de otra provincia (córdoba) y el propio celular de la empleada. Existen transferencias por ATM o Celular, en su mayoría a cuenta de otros Bancos, Recarga de celulares y una extracción por ATM de \$500 efectuada por la empleada Abdo ...” (la negrita pertenece a origen). Se observa un listado de operaciones de dinero con la tarjeta de Fernández terminada en 8001 desde 02.08.17 hasta su baja; y la nueva tarjeta terminada en 7004 entregada a Fernández el 23.08.17 al 25.08.17. El informe da cuenta que las transferencias realizadas el 02.08.17, la extracción del 19.08.17, las transferencias del 19.08.17, y el deposito en efectivo del 23.08.17 fueron realizados por la empleada Abdo (ver listado).

Culmina el informe de investigación del Banco con la siguiente **“CONCLUSION”**: *“Del análisis efectuado, surge probado que la empleada María Abdo no procesó la baja de la tarjeta de débito de la cliente Fernández Rosa, solicitando fraudulentamente un blanqueo de clave on line para esa tarjeta y utilizó la misma en beneficio personal. Dicha situación le genera al Banco una pérdida de \$100M, por la devolución de fondos al cliente afectado. Respecto de la maniobra de estafa denunciada por la empleada en sede judicial, presenta una incongruencia en relación a su tía Fernández Rosa, ya que, desde lo documental, ella no accedió a prestarle la tarjeta de débito, existiendo un formulario firmado por la cliente para reemplazar esa tarjeta, la cual fue utilizada por la empleada María Abdo, previo blanqueo on line de clave sin documentación respaldatoria. Asimismo, se mencionada que la empleada Abdo posee 14 años de experiencia en el Banco, lo cual resulta ilógico que haya sido estafada con esta maniobra, sin embargo, el nivel de endeudamiento que poseía en el Banco, podría ser el motivo por el cual accedió a estas ofertas de préstamos fraudulentos...”*.

h) Prueba instrumental del Banco. Normativas obrantes a fojas 118/122. Conforme normativa adjuntada por el Banco a foja 118/119, titulada “Blanqueo de PIN (Circ. 1088)” fecha vigencia: 06/09/2016, el PIN de la tarjeta de débito es la Clave de Identificación Personal que permite al cliente operar con su tarjeta en distintos canales habilitados, ya sea a traves de cajeros automáticos o al efectuar compras en comercios adheridos. Con el alta de

la tarjeta de débito se emite un PIN que es enviado por correo al domicilio del cliente o a la Sucursal, el que debe ser modificado por el cliente por una clave que sólo él conoce y es confidencial e intransferible. Que cuando el cliente ingresa al ATM con el PIN impreso, por primera vez el cajero automático le solicita que ingrese uno nuevo y que ese cambio es obligatorio para el cliente.

Precisa el formulario que existe un blanqueo de Pin que se llama "on line" que se realiza en casos en el que el cliente no puede esperar el horario de proceso y, el gerente de sucursal o responsable operativo, considere que la urgencia planteada requiera hacer lugar a la excepción, haciéndose el blanqueo en ese mismo momento. La modalidad mencionada solo procede en casos de urgencia y cumpliendo con determinadas autorizaciones. Que, una vez confirmado el blanqueo de la clave on line, el cliente debe inmediatamente ir al cajero automático e ingresar su clave y hacer una operación para confirmarla. Luego, la normativa establece el blanqueo o normal que se hace con formulario TD 0637 de modificaciones a Tarjetas de Débito o bien, blanqueo por Centro de Atención telefónica, que se da cuando el cliente se comunica por teléfono, solicitando al operador el blanqueo, previa validación de su identidad. Que en estos dos últimos casos, el cliente podrá ingresar su nueva clave desde un cajero a partir de las 19 del mismo día que solicitó el blanqueo y hasta las 17 del día siguiente. Cumplido con ello, el cliente podrá ingresar su nueva clave y operar con normalidad en un cajero.

Luego, la normativa interna indica que siempre que un cliente solicite un blanqueo de pin, el ejecutivo de clientes, operador de CAT deberá recomendar al cliente el correcto uso de dicha clave (privacidad, no divulgación) y los riesgos involucrados por no tomar dichos recaudo.

Que el ejecutivo de clientes es quien ingresa la solicitud o el operador de Centro de Atención telefónica. Indica la normativa que "Los procedimientos y plazos expresados en la presente norma son de cumplimiento obligatorio para todo el personal en los términos previstos en el Código de Conducta".

Reza también la normativa cuales es el procedimiento a seguir para realizar el blanqueo. En lo que aquí interesa, explica que en el caso del blanqueo on line, se envía un mensaje de correo electrónico al gerente o responsable operativo de sucursal solicitando la aprobación del pedido

de blanqueo de pin on line, para lo cual se debe informar los motivos que justifican el pedido, datos del cliente y el nro. de tarjeta a blanquear. Se debe aguardar la autorización del Gerente o responsable Operativo de Sucursal. Luego, si corresponde, éste efectúa la pre aprobación de la solicitud de blanqueo on line, firmando la y debe reenviar el mail con su conformidad a la Centralizadora de Tarjetas de Débito, solicitando que se procese el blanqueo on line, con copia al ejecutivo de clientes correspondientes. En ambos casos, devuelve el formulario TD 0637 al ejecutivo. Continúa explicando el procedimiento, hasta que, nuevamente interviene el ejecutivo de clientes.

Que, el ejecutivo de clientes recibe del administrativo de la Centralizadora de TD, por correo electrónico, la confirmación del procesamiento del blanqueo solicitado y el ejecutivo debe informar al cliente que él debe dirigirse inmediatamente al cajero automático para ingresar su clave y efectuar alguna transacción para confirmarla.

Conforme normativa adjuntada por el Banco a foja 120, titulada “Modificaciones a Tarjetas de Débito (Circ. 888), fecha de vigencia 31/03/2014, indica que los motivos por los que se solicita una modificación en una tarjeta de débito, entre otros, es reposición de tarjetas por deterioro o extravío. Allí está determinado que el ejecutivo de clientes recibe la solicitud del cliente, verifica la identidad, ingresa el pedido informando en el sistema todos los datos que allí se mencionan. Luego, si corresponde la modificación, solicita al cliente que confeccione y firme por duplicado el formulario TA 0586, modificaciones a tarjetas de débito, indicando todos sus datos. Luego, el ejecutivo interviene con su firma y entrega el duplicado al cliente. Luego, entrega el formulario junto a la documentación respaldatoria, si correspondiese, al gerente, máximo responsable, responsable operativo, etc. para su control y aprobación.

Conforme normativa adjuntada por el Banco a foja 121, titulada “Baja- reposición. de tarjetas de Débito (Circ. 865), fecha de vigencia 01/04/2014. En él está establecido, entre otras cuestiones, que el ejecutivo de clientes para reponer la tarjeta de débito, previa solicitud del cliente, debe confeccionar por duplicado el formulario AD 0655, acta de destrucción tarjetas de crédito y/o débito, consignando los datos del cliente y de la tarjeta que será destruida; solicita al cliente que integre por duplicado el formulario TA 0586 de modificaciones a tarjetas de débito, indicando la opción reposición de la tarjeta de

débito, y que controle los datos y firme. Luego, el ejecutivo, si supera el control, debe destruir la tarjeta de tal modo que se garantice su inutilización (inhabilitando la banda magnética) y la debe adjuntar al original del formulario AD 0655. Luego, carga la solicitud en el sistema y entrega al gerente, máximo responsable, al liquidador, etc. los originales de los formularios y de corresponder, las tarjetas destruidas. Luego, el formulario continua explicando el procedimiento que sigue con el responsable operativo, gerente, liquidador, etc. quien debe aprobar el trámite o rechazarlo, pero si es aprobado, debo destacar que el trámite vuelve al ejecutivo de cliente que, debe archivar el trámite junto con los formularios TA 0586 y AD 0655, junto con la tarjeta destruida en bibliorato habilitado o legajo del cliente.

11. Destacada la numerosa prueba producida en la causa por el Banco, procederé a realizar el análisis pertinente de ella.

Cabe recordar, en primer lugar, que resultó un hecho reconocido que la actora cumplió tareas de “*ejecutivo de clientes*” en el Banco demandado, Sucursal Central, San Martín 721, de esta ciudad, a la época del distracto.

Ahora bien, todos los testigos que declararon en la causa -sin que hubieran sido tachadas sus declaraciones por la contraparte- afirmaron ser compañeros de Abdo en el Banco en el año 2017, por lo que se tratan de *testigos necesarios y directos*, sin dejar de desconocer que uno de ellos afirmó tener un juicio en contra del Banco (Gustavo Marcaida) y ser deudor del Banco (Rafael Pastrana), lo que me obliga a analizar sus testimonios con mayor rigurosidad y en conjunto con el resto de los testigos y demás prueba.

Analizadas las declaraciones de los ocho testigos, no puedo dejar de destacar que todos y cada uno de ellos declararon de modo concordante, coherente, positivo, dieron razón suficiente de sus dichos (con detalle y precisión), y lograron convencerme, en conjunto con resto del material probatorio, acerca de los hechos sobre los que declararon.

En relación a los testigos necesarios -compañeros de trabajo del demandante-, la jurisprudencia que comparto tiene dicho que: “...*En efecto, y tal como los mismos testigos lo reconocen, conocen de los hechos sobre los que declaran en razón de haber sido compañeros de trabajo de los actores en la finca explotada por el demandado, resultando dicha circunstancia*

suficiente para calificarlos de testigos necesarios, ya que debe tenerse en cuenta que los sucesos laborales se dan en una comunidad de trabajo y por eso quienes participan de ella son los que pueden aportar datos al respecto y en muchas ocasiones la prueba testimonial constituye el único elemento de convicción del cual depende el magistrado para esclarecer la cuestión de debate (en sentido análogo Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, sala III, sent. 82.546 del 17-08-01 “Sosa Arnaldo c/ Somisa s/ ley 9688”; sent. 87.141 del 28-09-05 “Valdemarín Estela María c/ Siembra Seguros de Vida S.A.” cit. en La Ley online) ...” (CAMARA DEL TRABAJO - CONCEPCION - Sala 1 - VALDEZ SERGIO GUSTAVO Y VALDEZ MARIO ENRIQUE Vs. NAVARRO JUAN LUIS S/ DESPIDO - Nro. Sent: 94 Fecha Sentencia 19/04/2011. Ídem: Sentencia nº.: 394 "Gramajo Jorge Daniel Vs. Rosso Hnos. S.H. y Otros S/ Cobro de Pesos" del 14/12/2010 CLC.: Sala I.).

Así, todos los testigos coincidieron -y con ello se encuentra probado- en que el ejecutivo de ventas tiene múltiples tareas (que era la función de la actora en el año 2017), coincidiendo todos en que aquel está en contacto y atiende al cliente del banco para asesorarlo y gestionar, previo pedido de aquel, un préstamo personal, una nueva tarjeta de crédito, una reposición de tarjeta de débito, un blanqueo de claves; recibe quejas, consultas en general; tramita un plazo fijo, etc.

También, todos los testigos coincidieron en que el Banco tiene una página que se llama Intranet en donde, además de las novedades, están subidas todas las normativas internas acerca de los distintos productos que brinda el Banco, así como los procedimientos a seguir y cumplir por parte de los distintos puestos laborales; y que, a través del ingreso al portal Intranet los empleados toman conocimiento de aquellas. Que, esas normas internas, son de cumplimiento obligatorio para los empleados. Alguno de ellos, precisó, que por el Código de Conducta, todos los empleados del Banco están obligados a conocerlas.

En este caso, cabe interpretar la prueba testimonial destacada con la prueba instrumental: el “Código de Conducta” suscripto por la actora, en cuyos título “IV. CUMPLIMIENTOS DE NORMAS” y bajo el título “REGLAS DE CONDUCTA”, aquella se obligó a respetar y cumplir -obligatoriamente- todas las políticas, normas y procedimientos emitidos por el

Banco y que, de no hacerlo, ello sería razón suficiente para la aplicación de sanciones disciplinarias que la gravedad de las mismas justifican.

En dicho contexto de situaciones, cabe valorar la prueba instrumental destacada: las circulares internas del Banco nro. 1088 (Blanqueo de Pin) y circ. Nro. 888 (modificaciones a tarjetas de Débito) y la circular nro. 865 (Baja- Reposición de Tarjetas de Débito), en conjunto -también- con lo que declararon los testigos de modo coincidente, en relación a los pasos a seguir por la ejecutiva de clientes (en el caso: la actora) cuando un cliente del Banco se presenta a solicitar la reposición de tarjeta de débito por deterioro o desmagnetización, y cuando un cliente solicita el blanqueo de pin de la tarjeta de débito.

En primer lugar, los testigos afirmaron que **no correspondía realizar en un mismo acto y formulario un pedido de reposición de tarjeta de débito y, a la vez, un pedido de blanqueo de PIN;** que se tratan de acciones que se excluyen entre sí, pues la reposición de tarjeta de débito importa su inhabilitación y destrucción para generar una nueva tarjeta (plástico), no teniendo sentido blanquear la clave de una tarjeta que será destruida y generada una nueva.

De conformidad a la circular interna 1088 y las declaraciones testimoniales, surge que **el PIN de la tarjeta de débito es la clave de identificación personal del cliente, titular de una tarjeta de débito, y que le permite a éste operar la tarjeta en distintos canales habilitados.** Por ejemplo, en el cajero automático o en los comercios adheridos al realizar compras. Se estableció que **esa clave es personal, privada, única e intransferible y le pertenece al cliente y sólo el debe conocerla.** De esto surge que, con el nro. de PIN que elige el propio cliente de modo confidencial, éste puede realizar distintas acciones con el dinero que tiene o dispone en su cuenta bancaria.

Asimismo, de conformidad a la circular interna 1088, en conjunto con las declaraciones testimoniales (aunque los testigos solo mencionaron que había dos tipos de blanqueos de clave PIN), se constata que el blanqueo de la clave PIN (generar una nueva clave PIN) se realiza a pedido del titular cuando éste no lo recibió, lo olvidó o está bloqueado, y que existen tres tipos de procedimientos para blanquear el PIN: Blanqueo normal (se confecciona

el formulario TD 0637 Modificaciones a Tarjeta de Débito), blanqueo por Centro de Atención Telefónica (el cliente se comunica por teléfono para solicitar el blanqueo, previa validación de identidad) -en estos dos casos el cliente recién puede ir a generar su nueva clave desde las 19 del día de la solicitud y hasta las 17 hs. Del día siguiente- y **blanqueo On Line, que es el que se da cuando el cliente no puede esperar el horario de proceso de blanqueo normal y el gerente de sucursal/responsable operativo de la sucursal autoriza con la confirmación del administrativo de la Centralizadora de Tarjeta de Débito, que, ante la urgencia manifestada por el cliente, puede hacer la excepción y procederá a blanquear la clave en el acto. Interviene el ejecutivo de cuentas, el Responsable Operativo de Sucursal y el administrativo de la Centralizadora de tarjeta de Débito. Que, esta modalidad solo es excepcional y de urgencia, y debe cumplirse con las autorizaciones pertinentes.**

En términos generales, la ejecutiva de cuentas integra el formulario por duplicado TD 0637, y si corresponde el blanqueo on line peticionado, envía un correo al responsable operativo de sucursal solicitando el blanqueo on line informándole los motivos que justifican el pedido excepcional, los datos del cliente y el nro. de tarjeta a blanquear y aguarda la autorización de aquel. Aquel pre-aprueba la solicitud; interviniendo con sello y firma aquel formulario y reenvía el mail con su conformidad a la Centralizadora de Tarjetas de Débito solicitando que se procese el blanqueo o line, con copia al ejecutivo de clientes. Devuelve el formulario 0637 al ejecutivo; el ejecutivo es quien recibe del administrativo de la Centralizadora la confirmación del procedimiento de blanqueo on line solicitado y es quien informa al cliente que debe dirigirse inmediatamente al cajero para ingresar su clave y realizar una operación para confirmarla.

En cuanto al procedimiento a seguir para gestionar la reposición de tarjeta de débito por deterioro o desmagnetización por una nueva, la circular 888 de Modificaciones a Tarjetas de Débito, establece que se integra el formulario TA 0586 de modificaciones a Tarjetas de débito. Superado el control pertinente y la verificación de identidad por el ejecutivo de clientes, éste lo firma y sella el formulario, entregando duplicado al cliente; lo ingresa al sistema; lo entrega con la documentación respaldatoria, si corresponde, al gerente, responsable operativo o máximo responsable para su control y aprobación.

Ahora bien, cabe destacar que la circular 888 debe ser complementada con lo establecido en la circular 856, de reposición de tarjetas de débito, la que establece que para la reposición de tarjeta de débito por deterioro o desmagnetización, **el ejecutivo de clientes debe confeccionar por duplicado el formulario AD 0655, acta de destrucción de la tarjeta de crédito y/o débito, consignando en ella los datos del cliente y de la tarjeta que será destruida.** Allí la ejecutiva le debe indicar al cliente que complete el formulario indicando si solicita la baja o reposición de la tarjeta; que controle los datos consignados en el formulario y que lo firme. Ahora bien, si supera el control, **el ejecutivo debe destruir la tarjeta de forma que quede inutilizable, inhabilitada la banda magnética y, debe adjuntarla al original del formulario AD 0655.** Por último, **la ejecutiva de clientes debe firmarlo y entregar el duplicado del formulario AD 0655 y del TA 0586 de modificaciones de tarjeta de débito y, de corresponder, la tarjeta destruida al gerente, máximo responsable, ejecutivo de clientes Sr., liquidador, responsable operativo.** La circular continua precisando los pasos a seguir para cumplir con la reposición o baja de la tarjeta.

Probadas las funciones que cumplía la actora; que estaba obligada a cumplir con el Código de Conducta firmado por ella que establece que las tareas deben ser cumplidas con responsabilidad, lealtad, honestidad y compromiso; así como que estaba obligada a conocer y cumplir las distintas normativas internas que dictaba el banco, en particular, los procedimientos dispuestos en las circulares 888, 865 y 1088, advierto que surge probado el incumplimiento a todo lo anterior, pues teniendo presente el protocolo de la normativa antes mencionada:

a) ante la solicitud del cliente Rosa del Valle Fernández el 02/08/17 de reposición de su tarjeta de débito 4006150300738001 por deterioro, cuenta nro. 10362/04, si bien completó Abdo el formulario de modificación de tarjeta de débito nro. 0586 (circ. 888), surge reconocido por ella que esa tarjeta le fue entregada por Fernández y no la destruyó para que quedase inhabilitada, ni generó el formulario TD 0655, todo lo cual lo establece la circular nro. 865.

Si bien la actora soslayó, de modo genérico, en su confesión que había excepciones para el caso de romper la tarjeta cuya

reposición se solicita, no los explicó, ni acreditó de modo alguno que este caso no ameritaba la destrucción de la tarjeta de débito.

b) Reconoció Abdo que, en el mismo acto -el 02/08/17-, ella (la actora) petitionó el blanqueo de clave PIN de la tarjeta de Fernández, lo que -conforme los testigos- no correspondía hacer de modo conjunto, porque se tratan de trámites excluyentes entre sí.

Conforme se soslayó con anterioridad, es relevante destacar que la clave Pin pertenece al cliente, Fernández, y es única, confidencial y personal, y solo debe pedirla y conocerla el cliente (titular de la cuenta/tarjeta), pues le permite con ella administrar y disponer el dinero que pose en su cuenta bancaria, de ahí la importancia de que el cliente no la comparta con ninguna otra persona.

Consiguientemente, la actora el 02/08/17 no solo no destruyó la tarjeta de débito ante la solicitud de reposición por deterioro por parte de Fernández (incumpliendo la normativa), sino que, además, ese día, solicitó un blanqueo de clave PIN “*on line*” para esa tarjeta (conforme surge del mail que le envió a Marcaida el 02/08/17, quien autorizó el blanqueo) y que, conforme la confesión judicial de Abdo y la prueba informática y contable, Abdo se valió de la tarjeta que quedó habilitada y la nueva clave PIN que generó ella misma para utilizar la cuenta de Fernández desde el 02/08/17 (que poseía dinero proveniente del cobro de haberes jubilatorios) para realizar transferencias hacia cuentas de terceros; todo lo cual constituyó, sin lugar a dudas, una conducta fraudulenta, contraria a la buena fe, honestidad, compromiso, lealtad (a la que estaba obligada a cumplir por tratarse de principios del derecho laboral, pero también porque así se obligó al firmar el Código de Conducta), y con las que no solo perjudicó a Fernández -persona de avanzada edad y jubilada, con quien guardaba un grado de parentesco estrecho (era su tía), por lo que el grado de confianza ameritaba que actuase con mayor honestidad y compromiso-, sino también perjudicó con todo ello la imagen del Banco.

Inclusive, y como si la la gravedad de los hechos hasta aquí expuestos no fueran suficientes, me parece importante detenerme a resaltar que la accionante, impunemente, solicitó un blanqueo “*on line*” de la clave de Fernández el 02/08/17 (día en que ella le entregó la tarjeta de débito para su reposición), el que conforme se expresó antes, se trataba de un tramite

excepcional y urgente por el que se concede al cliente, de modo inmediato, el blanqueo de la clave solicitado para que concurra a un cajero a generar una nueva; la actora lo hizo invocado, con engaño, al Gerente de Sucursal del Banco (Gustavo Marcaida) que el motivo del pedido era que Fernández estaba enferma, lo que de más está decir no lo probó de modo alguno.

Otra cuestión absolutamente relevante es que la accionante, en su demanda, guardó silencio ante la gravedad de los hechos que en la prueba confesional procedió a reconocer; y pretende en la confesional reconocerlos, aunque intentó (sin lograrlo) eximirse de responsabilidad alegando que su tía Fernández sabía que no daría de baja la tarjeta y que le prestó la tarjeta para hacer un trámite, nada de lo cual demostró.

Tampoco luce coherente y no tiene sentido, y hasta se contradice con sus propios actos anteriores y jurídicamente relevantes que, en la prueba confesional la accionante expresó que Fernández le prestó la tarjeta de débito para hacer un trámite, pero resulta que Fernández concurrió a ella para pedirle una reposición de tarjeta por deterioro (no guarda relación con lo primero); también es incoherente el hecho de que la actora pidiese un blanqueo de clave PIN, cuando Fernández bien pudo facilitársela si es que era verdad que ella se la prestó para hacer un trámite, y por lo que Abdo no tenía la necesidad de solicitar un blanqueo de clave PIN como lo hizo.

En conclusión, y haciendo un resumen de lo hasta aquí expuesto, *la accionante reconoció judicialmente que su tía, la Sra. Rosa Fernández, le solicitó a ella el 02/08/17, en su función de ejecutivas del Banco demandado, el reemplazo de su tarjeta de débito nro. 4006150300738001 por deterioro y que ella, fraudulentamente, no solo no la destruyó el 02/08/17, incumpliendo con la circular interna 865 del banco, sino que, además, solicitó, fraudulentamente, el 02/08/17 un blanqueo de clave PIN de dicha tarjeta de débito no destruida y generó una nueva clave para poder utilizarla, lo que así lo hizo desde el 02/08/17 hasta por lo menos el 23/08/17, realizando distintas transferencias, adhesión al móvil y recarga de celular desde la cuenta de Fernández hacia la cuenta de terceros.*

La perito contable informó con detalle los movimientos, los montos, fechas, cuentas destino, etc. que se hicieron desde la cuenta de Fernández desde el 02/08/17, -fecha en que Fernandez le había

pedido a Abdo la reposición de su tarjeta de débito, entregándosela y aquella no la destruyó, pero quedó en su poder; y fecha en la que Abdo solicitó el blanqueo on line de la clave PIN de dicha tarjeta que no le pertenecía porque era de su tía Rosa Fernandez y generó una nueva, al 23/08/17, observándose que se tratan de transferencias a terceras cuentas, adhesión al servicio movil, recargas de saldo.

De la pericial informática efectuada por la Perito Ingeniera en Sistemas de Información, Marcela A. Machado, surge que las fotografías aportadas con el conteste de demanda (ver foja 146 en adelante) fueron capturadas y extraídas de las imágenes registradas por el circuito cerrado de la TV del Banco (respuesta 1).

La Perito informó que las filmaciones del CCTV tienen un sistema de seguridad en el que se marcan con un sello de agua de manera tal que si las imágenes hubieran sido modificadas o corrompidas serían detectadas fácilmente por un software desarrollado a tal efecto; que, además, cuenta con una homologación que se realizó sobre los equipos DVR y poseen una forma de resguardo de video de encriptación que es propiedad de la marca Avermedia, o sea, que no se pueden editar (respuesta 2).

Informó el perito que una parte de las fotografías pertenecen a filmaciones de las cámaras de CCTV del Banco ubicadas en el sector de cajeros automáticos de calle **San Martín 721 y que, a las 15.06.00 del 02/08/17, se observa a** una persona de sexo femenino que opera en el cajero automático. Por prueba de reconocimiento de videos, **la propia accionante reconoció que es ella quien aparece en los videos.**

Que, de acuerdo a los registros del Sistema Informático del Banco, en el referido **cajero automático**, el **02/08/17** tiene registrados los siguientes movimientos con la tarjeta de débito nro. 4006150300738001: transferencia de \$1,00; de \$50.000 y \$20.000 a CBU 0070179830004027975768; además de consultas de saldos.

Que, otra parte de las fotografías pertenece a filmaciones de las cámaras de CCTV del Banco, sector **cajero automático de calle Maipu 162, y determinó que a las 20.36 del 19/08/17 observa a** una persona de sexo femenino que opera en el cajero automático: **la actora, pues ella se reconoció a si misma.** Aquí informó la Perito que se registraron los

siguientes movimientos con la tarjeta de débito nro. 4006150300738001: transferencia de \$1,00 al CBU 0070179830004027975768; de \$20,00 y \$20,00 al CBU 0600000421000003972923. Asimismo, que se realizó una extracción de \$500,00, hicieron dos consulta de saldo y se solicitó adhesión a Mob. Serv.

A la pregunta 6, respondió el perito que de, acuerdo a los registros informáticos del Banco, **entre el 02/08/2017 y el 24/08/2017 se realizaron extracciones y transferencias por diversos importes desde la tarjeta de débito nro. 4006150300738001 y en diversas sucursales de cajero automático y por home banking (ver listado adjuntado a la pericial).**

El perito informó que, de acuerdo a los registros informáticos del Banco, la titular de la tarjeta de débito terminada en 8001 es Fernández Rosa del Valle, DNI 4.939.292 y que la fecha de alta registrada es 20/05/2015 (respuesta 8.a). La perito realizó un listado de las fechas (desde el 02.08.17 al 25/08/17) de las operaciones realizadas en la cuenta 10362/4 de Rosa Del Valle Fernández, el tipo de transacción, los importes (\$1,00, \$50.000, \$20.000, \$2500, \$200; \$500, \$1,00, \$20, \$50, \$50000, \$23.000, \$421, \$27800, \$27800; 27846,79) y los CBU de destinos (terminados en 768; 628, 923) que se realizaron en dichos cajeros automáticos. Particularmente, informó que, en el mes de agosto de 2017, la cuenta 10362/4, cuyo titular es Rosa del Valle Fernández, se realizaron operaciones utilizando como canal el telé fono celular, realizando también un listado, a los que me remito en honor a la brevedad (ver respuestas 8. b) y 9).

Por último, la demandada realizó una auditoría interna (que invocó en su misiva de despido) *“INFORME DE INVESTIGACION DE FRAUDES 377/17, BANCO DEL TUCUMAN- CASA CENTRAL 08 de Septiembre de 2017”*, valorando reclamos, videos, mails consultas al sistema interno sobre movimientos de cuentas, etc. confeccionado por el empleado Rafael Pastrana, CPN, quien afirmó que era el lider del equipo del sector prevención e investigación de fraudes del grupo Macro , dando soporte al Banco del Tucumán y al banco Macro. Reconoció haberlo realizado y describió en este juicio el modo en que sucedieron los hechos (los que ya fueron descriptos con anterioridad) y las conclusiones arribadas, las que, a la luz de la innumerable prueba producida y observada en esta causa surgen coincidentes.

Consiguientemente, de la totalidad de la prueba destacada, la parte demandada probó de modo concluyente todos los hechos objetivos invocados en su carta de despido: que la actora **“NO PROCESÓ LA BAJA DE LA TARJETA DE DÉBITO DE LA CLIENTE FERNÁNDEZ ROSA, SOLICITANDO FRAUDULENTAMENTE UN BLANQUEO DE CLAVE ON LINE PARA ESA TARJETA Y UTILIZÓ LA MISMA EN BENEFICIO PERSONAL”**.

Todos estos hechos, constituyeron -sin hesitación- un obrar contrario a derecho y al Código de Conducta y normativa interna del banco; **hechos que por la gravedad e impunidad en el que sucedieron, fueron absolutamente graves y justifican sin dudas la pérdida de confianza en la actora**, como lo alegó la patronal al despedirla.

Es sorprendente lo grosero de las maniobras fraudulentas que cometió, de modo intencional y en ejercicio de sus funciones Abdo, dada la importancia de las tareas encomendadas a ella (que ameritaban mayor contracción y responsabilidad); el parentesco que tenía con Fernández, quien era una persona mayor de edad y cobraba en esa cuenta su jubilación, de la que no pudo disponer; y lo importante que es la imagen y la confianza que debe tener un Banco en el manejo de fondos ajenos, las que se vieron perjudicadas con el actuar indebido, contrario a derecho, de la actora.

En un caso similar al presente, nuestro máximo tribunal de justicia ha considerado -con criterio al que adhiero- que: *“Así las cosas, la conclusión del Tribunal acerca de que el despido directo dispuesto por la empleadora fue justificado está basada en el análisis integral de las pruebas y constancias de autos y en fundadas razones por las que **considera acreditadas las faltas del dependiente determinantes de la pérdida de confianza invocadas como fundamento del despido directo, sin que se advierta -como antes se dijo- que en tal valoración haya mediado arbitrariedad.** La Cámara valoró especialmente las **funciones de tesorero que revestía y las faltas cometidas.** En este sentido destacó que **cuando mayor es la jerarquía del empleado dentro de la organización -tesorero, en el caso de autos-, mayor es la responsabilidad y el celo que le impone el cargo, esperándose de este la observancia de una conducta acorde y que cuando se trata de una entidad financiera, que por definición maneja elevados volúmenes de dinero, el estándar de confianza exigido es mucho más elevado que en otros empleos. Ello***

condice con el criterio jurisprudencial que señala: cuando la labor asignada importa el manejo de dinero conlleva el deber del trabajador de acentuar al máximo su diligencia y honestidad. Más aún, si se encuentra en juego la imagen y el prestigio de la empresa frente a potenciales clientes (STJCórdoba, Criado, Jorge Nicolás vs. Roberto Fiorani E Hijos S.C. s/ Laboral, 14/11/2006, Rubinzal Online, RC J 604/07). Y que a mayor confianza adquirida, mayor la gravedad de los actos que la menoscaban (cfr. CNTrab., sala I, Cervelo José y otros c. Siam Soc. Ind. Americana de Maquinarias Di Tella, SD 50291 del 17/5/85)...La configuración de la buena fe contractual ocupa un lugar significativo de su deber de fidelidad con la empresa. Conforme al derecho común, las obligaciones del trabajador deben ser examinadas por las circunstancias de persona, tiempo y lugar (art. 512, CC), y cuanto mayor es el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulta de las consecuencias posibles de los hechos (art. 902, CC) (CNAT, Sala I, Godano, Gustavo A. vs. Banco de Galicia y Buenos Aires, 23/3/2007, La Ley Online, AR/JUR/918/2007). DRES.: SBDAR - ESTOFAN - RODRIGUEZ CAMPOS.” (sala laboral y contencioso administrativo, causa “Villarreal hector Alfredo vs. Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/cobro de pesos”, sentencia 108 del 26/02/2020.

En este orden de ideas, también se ha dicho en un caso análogo que: **“Resulta ajustada a derecho la sentencia impugnada al considerar que la conducta desplegada por el actor constituye una grave irregularidad en relación a los procedimientos internos de la entidad bancaria empleadora, conocidos por él y transgredidos de modo deliberado, sin que las razones invocadas por el actor resulten atendibles para justificar su accionar. Ello es así dado que por su función, con la responsabilidad que importa el manejo de dinero ajeno y la seriedad, diligencia y precaución que es dable esperar al ejercerla, y el contenido de las prestaciones a su cargo, cuidadosamente estudiadas, diseñadas, sistematizadas y dadas a conocer al trabajador, era razonable esperar de parte del actor un obrar prudente y respetuoso de las instrucciones impartidas por la empleadora. Además su conducta posterior, plasmada en el sumario interno realizado por la empleadora y consistente en minimizar la gravedad de su falta, no sólo ratifica el desapego del trabajador por las pautas que debía observar en el cumplimiento de su función**

sino que revela que, éste, no asumió la real trascendencia del incumplimiento de los deberes a su cargo. En este marco, contrariamente a lo sostenido por la recurrente, resulta justificado que la empleadora haya considerado imposible la continuidad del vínculo laboral ante la eventualidad de que situaciones similares pudieran repetirse en el futuro, todo lo cual, razonablemente, reviste entidad suficiente para afectar de modo definitivo la confianza y el respeto recíprocos que necesariamente debe existir en el contrato de trabajo. La efectiva producción de un perjuicio concreto, económico o de otra índole, resulta irrelevante en la especie pues, la pérdida de confianza, se basa en la existencia de una conducta objetivamente reprochable, más allá del daño que ella hubiere causado al empleador. Esto es así toda vez que, en la causal de despido invocada, tras los incumplimientos de instrucciones específicas impartidas por el empleador sobre el modo de ejecución de las tareas, subyace el reproche al incumplimiento del deber de fidelidad del trabajador; y lo significativo para juzgar su obrar no es, en este plano, otra cosa que el acto desleal en sí mismo.” (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Laboral y Contencioso Administrativo - PAEZ LUIS ADRIAN Vs. BANK BOSTON N.A. S/ COBRO DE PESOS - Nro. Sent: 732 Fecha Sentencia 03/09/2012 - Registro: 00033405-02).

A mayor abundamiento, la parte actora no produjo prueba alguna tendiente a desacreditar o aminorar la magnitud de las faltas (hechos) imputados a ella.

Por consiguiente, concluyo que la firma demandada tuvo derecho a rescindir el contrato de trabajo por pérdida de confianza en Abdo por haber probado, de modo categórico, la gravedad de los hechos objetivos cometidos por Abdo en el ejercicio de sus funciones (en perjuicio del Banco y de su tía Fernández), siendo el despido proporcional a la magnitud de aquellos, los que se tradujeron en un grave incumplimiento que se contradice al principio de buena fe (art. 63 LCT), las obligaciones genéricas de un buen trabajador (Art. 62 LCT) y el deber de fidelidad (Art. 85 LCT), honestidad, compromiso y responsabilidad en el trabajo.

Por tanto, declaro justificado el despido directo de Abdo y no corresponde a ella el pago de ninguna de las indemnizaciones derivadas del despido, rechazando su pretensión de cobrarlas. Así lo declaro.

III. TERCERA CUESTION: Rubros e importes reclamados.

I. Cuestión Preliminar. Ley 27742. Antes de ingresar al tratamiento de las multas reclamadas en el caso de autos, considero necesario hacer una breve referencia las disposiciones de la ley 27.742 (ley de bases), ya que la misma derogó la ley 25.323; el art. 9 de la ley 25013; los artículos 43 a 48 de la ley 25315; el art. 50 de la ley 26844; el art. 15 de la ley 26727 y los artículos 8 a 18 y 120, inc. a) de la ley 24013, que contemplaban algunos supuestos de agravamientos de las indemnizaciones tarifadas.

En el caso concreto, se reclamaron las indemnizaciones de los arts. 1 y 2 de la ley 25.323, como también la multa del Art. 80 LCT.

Con respecto a la ley 25323, tengo presente que, a la fecha del dictado de la presente sentencia, esta ley se encuentra derogada por la ley 27.742.

Ingresando al examen de los reclamos, considero que para resolver el tema, la pregunta que debo formularme para decidir la aplicación, o no, de las multas reclamadas es la siguiente: ¿Cuándo nace el derecho a obtener el crédito que luego se reconoce y declara la sentencia?

En una primera aproximación al tema, en el caso conocido como “Lucca de Hoz” (LUCCA DE HOZ MIRTA LILIANA Y OTRO c/ TADDEI EDUARDO CARLOS Y OTRO s/ACCIDENTE - ACCION CIVIL; Sentencia del 17/08/2010; Fallos: 333:1433), el Cíbero Tribunal de la Nación - haciendo suyo el Dictamen de la Sra. Procuradora ante la CSJN- ha establecido un criterio que si bien está relacionado con las indemnización por un accidentes de trabajo, considero que sus líneas directrices resultan aplicables -según entiendo- para todos los casos donde se discuten indemnizaciones laborales tarifadas, incluso las multas o agravamientos previstos por leyes que rigen la materia, tales como la 24.028, 25.323, entre otras cuestiones.

En la sentencia dictada por la Excma. Corte en el caso referido, el Supremo Tribunal -desde ya lo aclaro- **no reconoce el principio de la aplicación inmediata de la ley laboral más benigna para el trabajador en el tiempo.**

En efecto, para decidir la controversia la CSJN hace suyos los fundamentos del dictamen de la señora Procuradora Fiscal, que consisten en sostener básicamente -en ese caso concreto- que **el decreto 1278/00 no era aplicable con sus incrementos indemnizatorios, por cuanto el mismo no estaba vigente a la fecha del infortunio**.

Siguiendo la línea de razonamiento de la Sra. Procuradora señala que el fallo que se dicta, donde se “**impone el pago de una indemnización por infortunio laboral**”, solamente **declara la existencia del derecho que lo funda**, que es anterior a ese pronunciamiento.

Así las cosas, lo primero que debo puntualizar es que claramente indica que se trata de una **sentencia “declarativa”**; esto es, un pronunciamiento declarativo, y no constitutivo del derecho. Es decir, la sentencia declara la existencia de un derecho nacido con anterioridad.

Ahora bien, siguiendo con el análisis, la pregunta que ahora debo hacer es: *¿Cuando nace el derecho a obtener el crédito, que luego declara la sentencia, como existente con anterioridad ?*.

La respuesta al interrogante, considero que se aplica tanto para decidir una indemnización, o una multa, o bien una prestación dineraria por un infortunio laboral, etc..

En el mismo Dictamen, la Sra. Procuradora se encarga de expresar con claridad lo siguiente: “...*Al respecto, VE tiene dicho que el fallo judicial que impone el pago de una indemnización por un infortunio laboral, solo declara la existencia del derecho que lo funda, que, es anterior a ese pronunciamiento; por ello la compensación económica debe determinarse conforme a la ley vigente cuando ese derecho se concreta, lo que ocurre en el momento en que se integra el presupuesto fáctico previsto en la norma para obtener el resarcimiento, con independencia de la efectiva promoción del pleito que persigue el reconocimiento de esa situación y de sus efectos en ámbito jurídico (Fallos 314: 481; 315:885), sostener lo contrario conllevaría la aplicación retroactivo de la ley a situaciones jurídicas cuyas consecuencias no habían se producido con anterioridad a ser sancionada (Fallo 314:481; 321:45)...*” (textual).

Si seguimos el razonamiento expuesto en el Dictamen, que luego hace suyo la propia Corte, el mismo también nos dice que el “crédito” (en el caso, compensación económica) debe determinarse **conforme a**

la ley vigente cuando ese derecho se concreta, lo que ocurre en el momento en que **se integra el presupuesto fáctico previsto en la norma para obtener el resarcimiento**.

Esto implica que se debe analizar -en cada caso- cuando ese **“derecho se concreta”**, y ello sucede -siempre siguiendo el razonamiento directriz- **“...en el momento en que se integra el presupuesto fáctico previsto en la norma para obtener el resarcimiento”** (textual).

Por lo tanto, para resolver cada interrogante, nos debemos preguntar, en cada caso, lo siguiente: *¿Cuándo, o en qué momento, se integran y se cumplen los presupuestos fácticos previstos en cada norma legal para obtener el resarcimiento, indemnización, multa, etc.”?*

Y de la respuesta a dicho interrogante permitirá definir cuál es la ley aplicable; ya que la sentencia (declarativa) que se dicta por el magistrado del fuero del trabajo no hará otra cosa que **declarar la existencia del derecho que lo funda, aplicando la ley vigente al momento en que se integran los presupuestos fácticos previstos en la norma para obtener el crédito que se trate**.

Por lo tanto, siguiendo esas premisas, sobre interpretación de la ley en el tiempo, debo examinar -en cada caso- cuando **“se integran los presupuestos fácticos previstos en la norma”** en cada una de las multas reclamadas.

Está claro que en las indemnizaciones por despido, preaviso, e integración del mes de despido (Confr. Arts. 232, 233, 245, y Cctes. LCT), entre otras, el hecho que se debe tomar como **“presupuesto fáctico previsto en la norma”** no puede ser otro que el momento que se perfecciona el despido (directo o indirecto), ya que en ese distracto es el que **da lugar al nacimiento del crédito indemnizatorio** previsto en cada artículo de la LCT.

Sin embargo, en el caso de las multas, no necesariamente debe ser la fecha del despido; porque muchas multas dependen -para su nacimiento- del cumplimiento de algún requisito que se puede integrar o cumplir con posterioridad; y que si no se cumple, no nace el derecho al crédito que se trata.

Por ejemplo, la multa del Art. 2 de la ley 25.323, exige -como condición para el agravamiento indemnizatorio- que el trabajador

“**intime al empleador**”, que se encuentra en mora en el pago de las indemnizaciones. Dice la norma en cuestión: Art. 2: “*Cuando el empleador, fehacientemente intimado por el trabajador, no le abonare las indemnizaciones previstas en los artículos 232, 233 y 245 de la Ley 20.744 (texto ordenado en 1976) y los artículos 6° y 7° de la Ley 25.013, o las que en el futuro las reemplacen, y, consecuentemente, lo obligare a iniciar acciones judiciales o cualquier instancia previa de carácter obligatorio para percibirlas, éstas serán incrementadas en un 50%.*”.

Es decir, la norma legal exige, para que se configure y quede integrado el “presupuesto fáctico” que da lugar al nacimiento del derecho (agravamiento indemnizatorio) que el empleador sea fehacientemente intimado, luego de estar en mora del empleador, en el pago de las indemnizaciones nacidas del distracto (Arts. 128, 149, 255 bis y Cctes. de la LCT).

Así las cosas, cuando el empleador en mora, es fehacientemente intimado por el trabajador para que le abone las indemnizaciones del despido (Arts. 232, 233 y 245 LCT), y el deudor no cumple, quedan “configurados todos los requisitos previstos en la norma para el nacimiento del crédito” por agravamiento indemnizatorio. Y a partir de ese momento, considero que los derechos del actor (al agravamiento indemnizatorio) se deben considerar como “derechos adquiridos” a la luz de una ley vigente, en el momento en que ***se cumplieron o integraron todos los presupuestos fácticos previstos en la norma, para la procedencia del crédito que se trate***. Y desde ese momento, nace, se incorpora y se integra al patrimonio del acreedor (en sentido amplio), y también goza de la protección de la protección constitucional propia del derecho de propiedad (Art. 17 CN); y por tanto, no puede ser desconocido, sustraído de ese patrimonio (del acreedor), alegando la vigencia de una nueva ley posterior; so pretexto de haberse derogado ese agravamiento indemnizatorio, o crédito que se trate.

Bajo dichas líneas directrices, examinaré cada uno de los reclamos, para decidir la admisibilidad, o no, del mismo.

II. Base remuneratoria. En relación a la base de cálculo que se tomará para realizar los cálculos, resultó una cuestión reconocida por las partes que la última remuneración mensual percibida por la actora fue la de **julio de 2017** de **\$34518**, por lo que cabe tomar a esa suma como la mejor

remuneración mensual, normal y habitual para realizar los cálculos de los rubros que resulten procedentes. Así lo declaro.

III. Determinadas las cuestiones precedentes, corresponde determinar la cuantía y la procedencia de los rubros reclamados por la accionante, razón por la cual, se procederá al análisis de cada uno de ellos a los fines de su determinación.

1. ind. Por antigüedad; ind. Preaviso; ind. Integración mes de despido; sac s/preaviso; sac s/integración mes de despido; art. 2 ley 25323: Por tratarse de un despido directo con justa causa, no se encuentran cumplidos los presupuestos fácticos que determinan la procedencia de cada una de las indemnizaciones/sanciones peticionadas, por lo que **no corresponde el pago** de estos rubros. Así lo declaro.

2. Vac. Prop.; sac prop; haberes del mes de despido: Por no constar acreditado el pago de los rubros salariales (*los dos recibos con fecha de pago septiembre 2017, adjuntados por la patronal, no contienen la firma de la actora*), cabe hacer lugar al pago de los mismos. Así lo declaro.

3. Art. 80 LCT. Con relación a este rubro, adelanto que el mismo **no prospera**, pues constato en la causa que la demandada quiso intentar el certificado de trabajo del art. 80 de la LCT (que en este acto tengo a la vista) con los datos registrados y correctos de la relación laboral el día 22.11.17, conforme consta en acta de audiencia de esa fecha celebrada en la SET (ver foja 40), y la parte actora se negó a recibirlos por manifestar que no lo recibía por que el demandado no habría consignado los años de servicios prestados por ella para el Banco, lo que no se constata de su lectura.

El certificado de trabajo de la demandante adjuntado por el Banco, cuyo original tengo a la vista, coincide con las características de la relación laboral que se declararon reconocidas por las partes en esta sentencia (fecha de ingreso: 03-12-2003; fecha de egreso: 11/09/2017; categoría: auxiliar administrativa del CCT 18/75 y cada uno de los montos devengados/percibidos por la actora a lo largo de la relación laboral); asimismo, tiene certificada la firmas por autoridad competente (ANSES) en fecha 04.10.2017.

Por tanto, **no cabe hacer lugar al pago de este rubro**, pues la demandada demostró que quiso entregarlo conforme a sus

registros laborales (y que coincide con lo expresado por la actora en su demanda) y, sin justificación, la actora no quiso recibirlos. Así lo declaro.

IV. CUARTA CUESTIÓN: intereses, planilla, costas y honorarios.

INTERESES. Teniendo en cuenta lo resuelto a las cuestiones precedentes, corresponde el tratamiento de los intereses a fin de ser considerado para el cálculo de los importes reclamados (en la medida que prosperan en cada caso), como también para el cálculo de los honorarios de los profesionales intervinientes. Para ello, considero necesario tener presente lo establecido por la jurisprudencia que ha dicho: "Es el criterio establecido por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán en los autos "Olivares, Roberto Domingo vs. Michavila, Carlos Arnaldo y otro s/ daños y perjuicios" (sentencia n.º 937/14): es función de los jueces de grado aplicar la tasa de interés que consideren adecuada para garantizar el justo resarcimiento del acreedor, lo cual debe ponderarse al momento del dictado de sentencia. En tal sentido, nuestro Máximo Tribunal expresó: "El juez debe aplicar, de conformidad al art. 768 del Código Civil, los intereses legales que las leyes especiales hubieren determinado. Como no existe norma legal alguna que determine de manera expresa la aplicación de la tasa pasiva o de la activa, es discrecional del juez determinar la tasa aplicable, teniendo en cuenta la finalidad resarcitoria de la norma y el contexto socio-económico existente al momento del fallo". Conforme a estos parámetros, cabe tener en cuenta que el proceso inflacionario que viene registrando nuestro país en los últimos años (acrecentado con la subida del dólar) es una realidad innegable que ha vulnerado el valor del crédito del trabajador -protegido por el artículo 14 bis de la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales incorporados a nuestro Derecho Positivo, como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador", Convención Americana sobre Derechos Humanos, Convenciones de la OIT, conforme artículo 75 inciso 22 de la C.N. En este contexto, es función primordial de los jueces de grado el de hacer prevalecer estos derechos constitucionales del trabajador; ello conlleva la facultad y el deber de fijar intereses acordes a la realidad socio económica del país, a fin de evitar

que el deudor moroso quede colocado en una situación mejor luego del incumplimiento, lo que implicaría una injusta recompensa para quien no cumplió sus obligaciones en tiempo oportuno, todo en un marco de equidad y justicia. [...]

Al respecto, esta vocal considera que la ampliación de la tasa activa resulta a todas luces prudente ya que no se trata de actualizar el crédito ni de indexarlo. El recargo que surge de la aplicación de esta tasa obedece a una finalidad distinta a la prevista por la Ley n.º 23928, y como una consecuencia derivada del incumplimiento del deudor. En efecto, la prestación a cargo de éste no se incrementa aquí por mecanismos indexatorios (que constituyen cuestiones de política económica a cargo de otros poderes del Estado), sino por los intereses generados por la mora incurrida, cuya determinación sí corresponde al Poder Judicial, conforme al artículo 768 del Código Civil y Comercial. Los tribunales de grado tienen facultades suficientes para aplicar a los créditos laborales la tasa de interés que consideren adecuada. Ello deriva de la naturaleza jurídica misma de los créditos involucrados y de las circunstancias de las partes, a la luz de una adecuada ponderación axiológica" (CAMARA DEL TRABAJO -Sala 3- BAZAN HECTOR JULIO Vs. PAPELERA TUCUMAN S.A. S/ COBRO DE PESOS. Nro. Expte: 1496/07. Nro. Sent: 93 Fecha Sentencia 30/09/2020).

Ahora bien, en uso de las facultades conferidas por la ley sustancial, y reconocidas por la Jurisprudencia del Címero Tribunal Provincial, en el caso que me ocupa -desde ya lo adelanto- me voy a apartar de la aplicación de la Tasa Activa Banco Nación Argentina, ya que el uso, o aplicación de la misma, genera un verdadero "perjuicio" al trabajador, resultando claramente más "desfavorable" (desde el punto de vista económico), que la corrección del crédito mediante el uso de la Tasa Pasiva BCRA. Así las cosas, la aplicación -al caso concreto- de los índices e intereses de Tasa Pasiva conducen a una mejora económica para el crédito de la trabajadora; o dicho de otro modo, implica la utilización de una tasa de interés que resguarda mejor el crédito del trabajador, del envilecimiento y pérdida de su valor real por el mero transcurso del tiempo; lo que me permite concluir -en definitiva- que el uso de la tasa pasiva -insisto, para este caso concreto- resulta ser la utilización del criterio (de aplicación de la tasa de interés) que resulta más adecuado para la efectiva y mejor protección del crédito alimentario de la trabajadora, y -al mismo tiempo- implica optar por la aplicación de una norma, o de interpretación de la misma, en un sentido más

favorable para el trabajador (Confr. Art 9 y Cctes. LCT), ya que el uso de la tasa de interés propuesta, genera una mayor tasa de interés y conduce a un mejor resguardo o mayor beneficio (desde lo económico), para proteger el crédito del actor, de la pérdida del poder adquisitivo, por el transcurso del tiempo.

En consecuencia, y receptando las líneas directrices de Nuestro Superior Tribunal Provincial (caso: "Olivares, Roberto Domingo vs. Michavila, Carlos Arnaldo y otro s/ daños y perjuicios" (sentencia n.º 937/14), que -lo reitero- nos dice que "el procedimiento previsto... para el cálculo de los intereses (), encuentra fundamentos suficientes en el fallo atacado, a su vez, se enmarca en los límites de lo razonable y constituye un ejercicio regular de la prudente discreción de los jueces de la causa,... en especial, cuando tenemos en cuenta la naturaleza del crédito reclamado. Es que al igual que otros elementos de determinación judicial (v.gr.: daño moral) en la fijación de la tasa de interés judicial aplicable en cada caso, la discrecionalidad del Juez tiene mayor amplitud, libertad y posibilidades para encontrar parámetros en la determinación final de la misma y su adecuación a las circunstancias del caso. En suma, el procedimiento para el cálculo de los intereses constituye una cuestión propia de la prudente valoración de los jueces" (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - Sala Civil y Penal OLIVARES ROBERTO DOMINGO Vs. MICHAVILA CARLOS ARNALDO Y OTRO S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - Nro. Sent: 937 Fecha Sentencia: 23/09/2014); concluyo que -en el caso concreto- el crédito de la trabajadora será corregido utilizando el índice de la Tasa Pasiva del BCRA.

De ese modo, debe quedar claro que la tasa de interés para calcular la deuda desde que cada suma es debida hasta la fecha de confección de la presente sentencia (30/09/2024), será la tasa pasiva BCRA, conforme lo ya considerado; y para el supuesto que el importe adeudado (conforme la planilla antes mencionada) no sea abonado en tiempo y forma por el deudor (esto es, una vez firme la presente, y luego de vencido el plazo de 10 días para su depósito judicial - Confr. Art. 156 CPL), la deuda determinada en la presente resolución devengará -en adelante, luego de la mora producida por el vencimiento de los 10 días del art. 145 CPL- un intereses de Tasa Activa de la cartera general (préstamos) nominal anual vencida a 30 días del Banco de la Nación Argentina, la que se calculará sobre el capital consolidado de la condena impaga, comenzando los mismos a correr una vez vencido el plazo de diez (10)

días previsto por el Art. 156 CPL; en la medida -reitero- que la parte condenada no hubiera depositado el importe calculado como importe total de la condena.

Finalmente, me parece importante establecer -y distinguir- dos cuestiones que se pueden presentar, relativas a la aplicación de los intereses sobre la deuda reconocida en la presente resolución, a saber:

En primer lugar, y con el objetivo de asegurar el cumplimiento puntual -en tiempo y forma- de la condena de sentencia, se establece que la deuda calculada (deuda consolidada) en “la planilla de condena” (que incluye capital e intereses hasta el 30/09/2024), deberá ser cumplida dentro del plazo de 10 días de intimado el cumplimiento de la sentencia (Confr. trámite previsto por los Arts. 145, 146 y Cctes. CPL). Y para el supuesto que la parte condenada no cumpliera con el pago del monto total sentenciado, dentro del plazo concedido, se le deberá aplicar un interés compensatorio desde que cada suma es debida hasta el vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la condena, y desde allí se le adicionará un interés moratorio sobre el total de la deuda consolidada (capital e intereses - confr. Art. 770 inc. “C” del C.C.y.C de la Nación); y dichos intereses correrán desde la fecha de la mora (en cumplir la sentencia), esto es, desde el vencimiento del plazo otorgado para cancelar el importe total de la sentencia; y en adelante y hasta el efectivo e íntegro pago; se tendrá siempre en consideración los intereses de la Tasa Activa que percibe el Banco de la Nación Argentina para operaciones de descuentos a 30 días vencida, que se dejan establecidos en el presente pronunciamiento.

a) Además de la capitalización del interés (autorizada por la ley, siempre contemplando el caso de incumplir o resultar moroso en el pago de la sentencia con liquidación judicial firme), siempre en el ánimo de garantizar el cumplimiento de la sentencia; el deudor -si no abonase la sentencia de condena en el plazo del Art. 145 CPL, también deberá abonar un “interés” del cien por ciento (100%) del interés moratorio ya establecido, en el párrafo anterior (Confr. Art. 275 LCT).

Tengo en cuenta para aplicar un interés, para el caso que el deudor no cumpla con el pago de la deuda liquidada y determinada en la sentencia, que el incumplimiento reiterado y continuo de las obligaciones, dilatando temporalmente su pago (con distintos planteos judiciales dilatorios, implica asumir una conducta temeraria y maliciosa); y por tanto, no puede ser una

fuentes de perjuicio, ni menoscabo patrimonial para el trabajador, sino justamente de lo que se trata, es de evitar el deterioro del crédito ya reconocido, a fin de garantizar la integridad, manteniendo incólume ese crédito laboral (con la aplicación de los intereses), pese al transcurso del tiempo.

Además, considero que la aplicación de un interés adicional (dentro de los márgenes del Art. 275 LCT), en los casos de incumplimientos de la sentencia firme, tendría -por un lado- un efecto moralizador (respecto del deudor que es ya plenamente consciente de lo adeudado), y -por el otro- evitaría una continuidad del proceso y desgaste jurisdiccional innecesario, con dilaciones que asumen la condición de conducta temerarias y maliciosas, como sucede cuando se deben proseguir los trámites procesales para lograr el íntegro cobro de la deuda, practicando planillas, impugnaciones, recursos, y luego nuevas planillas, etc., que generan un círculo vicioso el cual -en definitiva- conduce a una dilación injustificada e innecesaria del proceso, que llega a ser lesiva del derecho a obtener una decisión de mérito justa y efectiva en el caso concreto, en un plazo razonable, en el cual está incluido el cumplimiento de la sentencia dentro de ese plazo razonable; todo lo cual, implica también hacer prevalecer la tutela judicial efectiva de los derechos en litigio.

En el caso, considero que se debe tener en cuenta -por un lado- el fundamento valorativo y moralizador de aplicar intereses ante el incumplimiento de la deuda liquidada (por sentencia firme), que queda impaga luego de ser intimado a cumplir el deudor, lo que no persigue otra cosa que atender a la imperiosa necesidad de proteger al trabajador que luego de transitar un extenso proceso, tiene la imperiosa necesidad de poder hacer efectivo el cobro de su sentencia (que contiene créditos alimentarios ya definidos y cuantificados), que muchas se van diluyendo por el transcurso del tiempo, debido a las nuevas dilaciones que se generan al momento de intentar cobrar la integridad del crédito, producto de la realización de planillas, impugnaciones, etc. que hace -reitero- excesivamente extenso el trámite del proceso, y atenta contra la duración razonable del mismo. Por otro lado, advierto que el Art. 275 considera “conducta maliciosa a la falta de cumplimiento de un acuerdo homologado”; lo que me permite interpretar que es mayor la temeridad y malicia, cuando -a sabiendas- se incumple una sentencia firme y pasada en autoridad de cosa juzgada; utilizando

mecanismos dilatorios, y violando el deber de actuar con buena fe y probidad, a lo largo de todo el proceso, incluida la etapa de cumplimiento de la sentencia.

En mi forma de ver las cosas, y procurando poner el acento en el aspecto valorativo y moralizador que conlleva cumplir las sentencias judiciales firmes (que es una obligación aún mayor a la de cumplir un acuerdo homologado), me conducen a sostener que si no aplicamos este mecanismo “corrector”, para que los “deudores” dejen de dilatar el cumplimiento de los fallos, los jueces nos veremos inmersos en un dilema o conflicto moral, que no es otro que la inacción de la justicia, frente a la indiferencia e indolencia de los “deudores morosos” que juegan con la dilación constante e injustificada en el pago del crédito de un sujeto de preferente tutela constitucional, acudiendo a maniobras que -en mi interpretación- encuadran en casos de temeridad y malicia (Art. 275 LCT).

En mérito a lo expuesto, en el supuesto que no se cumpliera con el pago de la liquidación judicial firme, vencido el plazo del Art. 145 CPL, el condenado deberá abonar -además del interés moratorio- también un interés equivalente al cien por ciento (100%), del interés de la Tasa Activa Banco Nación Argentina, establecido precedentemente, conforme lo considerado. Así lo declaro.

b) En el caso que el deudor sí cumpliera con el pago (sin caer en mora en el pago respecto del pago de la sentencia), solo se deberán calcular los intereses devengados desde que cada suma es debida (conforme directrices de los Arts. 128, 255 bis y Cctes. de la LCT), hasta la fecha del total, efectivo e íntegro pago de la deuda. Es decir, en este caso, no se capitalizarán los intereses antes mencionados (los de la liquidación judicial que se practica en la presente, Confr. Art. 770 inc. “C” del C.C.y.C de la Nación), sino que se deberá calcular intereses sobre el “capital” de cada condena (y no sobre la deuda consolidada y liquidada en la presente), los que se computaran sobre los montos/rubros condenados, desde que cada suma es debida (conforme las previsiones de la LCT y normas complementarias), hasta la fecha del pago (primer pago posterior a la intimación Art. 145 CPL), con Tasa Pasiva BCRA es decir, siguiendo las pautas antes reseñadas en el presente pronunciamiento; y desde allí en adelante hasta el total y efectivo pago, con Tasa Activa BNA.

PLANILLA (Liquidación Judicial - Confr. Art. 770

C.C. y C. de la Nación)

EXPTE 1620/18
ABDO MARIA DE LOURDES C/BANCO MACRO S.A. S/COBRO DE PESOS

Fecha Ingreso	03/12/2003
Fecha Egreso	11/09/2017
Antigüedad	13ª 9m 8d
Categoría CCT 18/75	Aux.Adm
Base Remuneratoria	\$ 34.518

Cálculo Capital e Intereses de Rubros Condenados

Rubro 1: Vacaciones proporcionales \$34518 / 25 x (28 x 254 / 365) =	\$ 26.903
Rubro 2: Sac proporcional \$34518 / 365 x 73 =	\$ 6.904
Rubro 3: Haberes del mes de despido \$34518 / 30 x 11 =	\$ 12.657
Total Rubros 1 al 3 en \$ al 11/09/2017	\$ 46.463
Intereses Tasa Pasiva BCRA (11/09/2017 al 30/09/2024)	1215,31% \$ 564.675
Total Rubros 1 al 3 en \$ al 30/09/2024	\$ 611.138

COSTAS:

actor vs. demandada SA: Teniendo presente que la relación de trabajo se encontraba correctamente registrada; que **la parte actora** no demostró que la despidieron injustificadamente; no demostró ser acreedora de la multa del art. 80 de la LCT, ni de las indemnizaciones que peticionó, y solo prosperó su demanda por ínfimos rubros salariales, la considero perdedora, por lo que **cabe condenarla a pagar la totalidad de las costas del juicio** (conf. Art. 61 y concordantes del CPCCT, supletorio). Así lo declaro.

HONORARIOS:Corresponde en esta oportunidad

regular los honorarios de los profesionales intervinientes en la presente causa, conforme lo prescribe el art. 46 inc 2 de la ley 6.204.

A tales efectos y conforme surge de las constancias de autos se procederá a calcular los honorarios profesionales de los letrados intervinientes teniendo en cuenta lo normado por el art. 50 inc. 2 del CPL.

En virtud de lo expuesto en párrafo anterior, se tomará como base el 30% del monto actualizado de la demanda, cuyo total asciende a la suma de pesos \$13.630.124. Ese porcentaje fijado en forma discrecional y razonable (del 30%), está dentro de los parámetros previstos por el art. 50 inc. 2 CPL, arrojando una base regulatoria de pesos \$4.089.037 al 30/09/2024.

Habiéndose determinado la base regulatoria y teniendo en cuenta la calidad jurídica de la labor desarrollada por los profesionales, el tiempo transcurrido en la solución del pleito y lo dispuesto por los arts. 14; 15, 38, 42, y concordantes de la ley N° 5480, con los topes y demás pautas impuestas por la ley 24.432 ratificada por la ley provincial N° 6715, corresponde regular los siguientes honorarios:

A. Por el proceso de conocimiento:

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, por su actuación en la causa por la parte actora, en el doble carácter en una etapa del proceso de conocimiento y en forma conjunta con el letrado **Lopez Dominguez**, en dos etapas del proceso, le corresponde la suma de \$338.027 (base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter / 3 x 2). Sin embargo, teniendo en cuenta lo previsto en el art. 38 in fine de la ley de honorarios que expresamente dice: "...En ningún caso los honorarios del abogado serán inferiores al valor establecido para una (1) consulta escrita vigente al tiempo de la regulación", se procederá a regular el mínimo arancelario -una consulta escrita- ello por cuanto la aplicación de los porcentuales de ley, arrojan como resultado un monto inferior al mínimo garantizado por la ley arancelaria. A respecto, debo aclarar que ese mínimo garantizado, no podría ser "alterado" en más, por la circunstancia que haya intervenido más de un abogado en la causa, por la misma parte. Sobre el tema, considero que el Art. 38 in fine, debe ser aplicado conjuntamente con el Art. 12 ley 5480, que indica: "cuando actuaren conjuntamente varios abogados o procuradores por una misma parte, a fin de regular honorarios se considerará que ha existido un solo patrocinio o una sola representación, según fuere el caso...".

Además, se debe aplicar también el Art. 42 de la misma ley arancelaria, nos dice que los *procesos ordinarios* deben ser divididos, a los efectos regulatorios, en tres (3) etapas. Es decir, el Art. 38, párrafo final, de la ley 5480, que hace referencia al valor de *una consulta escrita, como honorario mínimo*, para el profesional, no puede ser interpretado aisladamente, de modo tal, de garantizar una consulta mínima por cada profesional que actué en la causa, prescindiendo de las “etapas cumplidas” (Art. 42) y de la actuación conjunta (art. 12), sino que -por el contrario- el artículo 38 in fine debe ser interpretado en forma armónica con lo dispuesto por el Art. 12 y 42 de la ley arancelaria; y de ese modo, respetar el valor de una *consulta escrita* (fijada por el Colegio de Abogados, como pauta de honorarios mínimo), pero distribuyendo proporcionalmente su importe, entre los letrados beneficiarios de esa regulación, teniendo en cuenta por un lado, la efectiva intervención de los mismos en cada etapa del juicio, como su actuación en forma conjunta. En consecuencia le corresponde la suma de \$413.333 (valor consulta escrita más el 55% por el doble carácter / 3 x 2). En tal sentido, la Jurisprudencia que comparto, tiene dicho: *"Los letrados actuaron en el proceso de manera conjunta como patrocinantes del actor, por lo que habrá que atender a lo previsto en el art. 12 de la ley 5480 que establece que "cuando actuaren conjuntamente varios abogados o procuradores por una misma parte, a fin de regular honorarios se considerará que ha existido un solo patrocinio o una sola representación, según fuere el caso...". Ahora bien, aplicando las pautas previstas en la ley 5.480, especialmente el art. 38 in fine, asiste razón al apelante. Esto es así ya que, el honorario mínimo que corresponde por aplicación del art. 38 último párrafo, debe ser merituado a la luz de lo dispuesto por su art. 12. De la interpretación armónica de estas dos disposiciones surge que, la regulación efectuada por el a quo ha superado el mínimo establecido en el mencionado precepto legal, por lo que corresponde hacer lugar al recurso de apelación interpuesto y revocar la sentencia de honorarios en este punto y distribuir proporcionalmente entre los letrados beneficiarios de regulación la consulta mínima vigente. La decisión acordada se justifica más aun en juicios de escaso monto, como el presente, en virtud del principio de proporcionalidad que debe guardar entre la regulación y el asunto debatido, para evitar un estipendio desvinculado de las constancias de la causa."* (CAMARA CIVIL Y COMERCIAL COMUN - CONCEPCION - Sala Unica - LEDESMA LUIS ALBERTO Vs. SEGUROS RIVADAVIA S/ AMPARO - Nro. Sent:

121 Fecha Sentencia 23/06/2015. ÍDEM: Sentencia n°. 81 "Tarjeta Naranja S.A. Vs. Diaz Pereyra Raul Eugenio S/ Cobros (Sumario)" del 22/03/2011. CCCC.: Sala I.)

2) Al letrado **Javier López Domínguez**. Siguiendo las mismas pautas indicadas en el apartado anterior, corresponde regular al letrado mencionado, por su actuación en la causa por la parte actora, en el doble carácter, como letrado apoderado en dos etapas del proceso de conocimiento (actuando en forma conjunta con el Dr. Isas Pedraza), el proporcional correspondiente, conforme lo considerado. En consecuencia, se le regulará la suma de \$206.667 (valor consulta escrita más el 55% por el doble carácter / 3 x 1).

3) Al letrado **Esteban M. Padilla**, como letrado apoderado de Banco Macro SA en el doble carácter, por tres etapas del proceso de conocimiento cumplidas, le corresponde la suma de \$1.014.081 (base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

4) A la perito contadora **Fátima Elizabeth Paz**, por la pericial realizada en autos, le corresponde la suma de \$ 163.561 (base regulatoria x 4%)

5) A la perito informática **Marcela Machado** por la pericial realizada en autos, le corresponde la suma de \$ 163.561 (base regulatoria x 4%)

B. Por la incidencia de fecha 12/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°5

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, le corresponde la suma de \$152.112 (15% art 59 s/base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

2) Al letrado **Esteban M. Padilla**, le corresponde la suma de \$50.704 (10% art 59 s/base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter).

C. Por la incidencia de fecha 05/09/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°6

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, le corresponde la suma de \$152.112 (15% art 59 s/base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

2) Al letrado **Esteban M. Padilla**, le corresponde la suma de \$50.704 (10% art 59 s/base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter).

D. Por la incidencia de fecha 05/09/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°7

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, le corresponde la suma de \$152.112 (15% art 59 s/base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

2) Al letrado **Esteban M. Padilla**, le corresponde la suma de \$50.704 (10% art 59 s/base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter).

E. Por la incidencia de fecha 11/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°8

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, le corresponde la suma de \$152.112 (15% art 59 s/base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

2) Al letrado **Esteban M. Padilla**, le corresponde la suma de \$50.704 (10% art 59 s/base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter).

F. Por la incidencia de fecha 12/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°10

1) Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, siendo perdedor de la incidencia y atento a la doctrina legal sentada por nuestra CSJT en los autos Banco Macro S.A. vs. Sanatorio Modelo S.A. s/ Ejecución Hipotecaria sentencia N° 1050 de fecha 01/08/2018, le corresponde la suma de \$50.704 (10% art 59 s/base regulatoria x 8% más el 55% por el doble carácter).

2) Al letrado **Esteban M. Padilla**, siendo ganador de la incidencia y atento a la doctrina legal sentada por nuestra CSJT en los autos Banco Macro S.A. vs. Sanatorio Modelo S.A. s/ Ejecución Hipotecaria sentencia N° 1050 de fecha 01/08/2018, le corresponde la suma de \$152.112 (15% art 59 s/base regulatoria x 16% más el 55% por el doble carácter).

Por ello,

RESUELVO

I. HACER LUGAR PARCIALMENTE la demanda promovida por **Maria Lourdes Abdo**, DNI nro. 26.445.487, con domicilio en calle Muñecas 384, 2do. Piso "B", de esta ciudad, en contra de **BANCO MACRO SA**, con domicilio en calle San Martín 719, piso 6, de esta ciudad, ambos de Tucumán, por la suma de **\$611.138 (PESOS SEISCIENTOS ONCE MIL CIENTO TREINTA Y OCHO)**, por los rubros: vac. Prop.; sac. Prop. y haberes mes de despido; ABSOLVIENDO a la demandada SA del pago de los siguientes rubros: ind. Por antigüedad; ind. Preaviso; ind. Integración mes de despido; incidencia sac/ preaviso e incidencia sac s/integración mes de despido; art. 80 LCT y art. 2 ley 25323, por lo considerado.

II. COSTAS: conforme lo considerado.

III. HONORARIOS:Por el proceso de conocimiento:

Al letrado Ezequiel Ramiro Isas Pedraza, la suma de \$413.333 (pesos cuatrocientos trece mil trescientos treinta y tres); **a l letrado Javier López Domínguez**, la suma de \$206.667 (pesos doscientos seis mil seiscientos sesenta y siete); **al letrado Esteban M. Padilla**, la suma de \$1.014.081 (pesos un millón catorce mil ochenta y uno); **a la perito contadora Fátima Elizabeth Paz**, la suma de \$ 163.561 (pesos ciento sesenta y tres mil quinientos sesenta y uno); **y a la perito informática Marcela Machado** la suma de \$ 163.561 (pesos ciento sesenta y tres mil quinientos sesenta y uno). Por la incidencia de fecha 12/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°5: **Al letrado Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, la suma de \$152.112 (pesos ciento cincuenta y dos mil ciento doce); y **al letrado Esteban M. Padilla**, la suma de \$50.704 (pesos cincuenta mil setecientos cuatro). Por la incidencia de fecha 05/09/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°6: **Al letrado Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, la suma de \$152.112 (pesos ciento cincuenta y dos mil ciento doce); y **al letrado Esteban M. Padilla**, la suma de \$50.704 (pesos cincuenta mil setecientos cuatro). Por la incidencia de fecha 05/09/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°7 **Al letrado Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, la suma de \$152.112 (pesos ciento cincuenta y dos mil ciento doce); y **al letrado Esteban M. Padilla**, la suma de \$50.704 (pesos cincuenta mil setecientos cuatro). Por la incidencia de fecha 11/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°8: **Al letrado Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, la suma de \$152.112 (pesos ciento cincuenta y dos mil ciento doce); y **al letrado Esteban M. Padilla**, la suma de \$50.704 (pesos cincuenta mil setecientos cuatro).

Por la incidencia de fecha 12/08/2022 - Cuaderno de pruebas demandado n°10:

Al letrado **Ezequiel Ramiro Isas Pedraza**, la suma de \$50.704 (pesos cincuenta mil setecientos cuatro); y al letrado **Esteban M. Padilla**, la suma de \$152.112 (pesos ciento cincuenta y dos mil ciento doce), conforme a lo considerado.

IV. COMUNÍQUESE a la Caja de Previsión y seguridad Social de Abogados y Procuradores de Tucumán.

V. PLANILLA FISCAL oportunamente practíquese y repóngase (Art. 13 Ley 6.204).

VI. COMUNIQUESE a la Caja de Previsión y seguridad Social de Abogados y Procuradores de Tucumán, a la ARCA, de conformidad -esto último- con las previsiones del art. 7 quater de la ley 24013.

REGÍSTRESE, ARCHÍVESE Y HÁGASE SABER.