



(RGE:Ne-2943-2022)

Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial-Necochea

En la ciudad de Necochea, a los 20 días del de Febrero de 2024, reunida la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, en acuerdo ordinario, a los efectos de dictar sentencia en los autos caratulados: "**F. J. E. Y O. C/ P. S. Sa Y Otro/A S/ Nulidad De Contrato**" **Expte. 14083**, habiéndose practicado oportunamente el sorteo prescripto por los arts. 168 de la Constitución de la Provincia y 263 del Código Procesal Civil y Comercial, resultó del mismo que el orden de votación debía ser el siguiente Sr. Juez Doctor Fabián Marcelo Loiza, Sra. Jueza Dra. Ana Clara Issin y Sra. Jueza Doctora Laura Alicia Bulesevich.

El tribunal resolvió plantear y votar las siguientes:

C U E S T I O N E S

1ª ¿Se ajusta a Derecho la sentencia dictada el 23/6/2023?

2ª ¿Qué pronunciamiento corresponde?

A LA PRIMERA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ

DOCTOR LOIZA DIJO:

I.- El sr. Juez de grado dictó sentencia haciendo lugar a la demanda iniciada "*por C. I. M., J. E. F. y N. B. M. contra el B. d. I. P. d. B. A. sobre nulidad de contrato daños y perjuicios.*".

Detalló luego las operaciones bancarias que declaró nulas y condenó "*a los demandados a pagar a N. B. M. y J.E.F. la suma de pesos novecientos veinticinco mil ochocientos cincuenta y nueve con 71/100 (\$925.859,71) a cada uno, y a C. I. M. la suma de novecientos veinte mil (\$920.000.-), con más los intereses dispuestos en el punto XII desde la fecha de mora allí fijada en el término de diez días de quedar firme la presente sentencia*".

Agregando en una aclaratoria posterior (el 3/7/23): "*debiendo la citada en garantía responder hasta el límite de la cobertura contratada (art. 118 ley 17418).*".



Impuso las costas a los vencidos y postergó la determinación de los honorarios hasta el momento procesal oportuno.

Para resolver de ese modo entendió que los actores fueron víctimas de la modalidad de estafa conocida como “phishing”, describiéndola conforme lo hace la doctrina.

Refirió luego la relación de consumo entre las partes y la obligación de seguridad que pesa sobre el B. d. I. P. d. B. A. (Bapro) tanto de manera genérica, como proveedor, como específica, conforme las normas del BCRA que citó.

Señaló que *“teniendo en cuenta la pericia contable, se puede observar que las medidas de seguridad que habría utilizado la demandada no resultaron eficaces para evitar la maniobra invocada, desatendiendo los deberes que le impone su función de entidad financiera y su carácter de proveedora en una relación de consumo”*.

Sostuvo que la participación de la actora no quebró el nexo de causalidad por lo que no hay culpa de la víctima, sustentándolo en un precedente de la CNCom Sala D.

Cuantificó luego el daño emergente, el daño extrapatrimonial e impuso una multa civil.

III.- La decisión es apelada por la entidad bancaria y por los actores. Estos últimos al fundar oportunamente su recurso señalan dos motivos de agravio. El primero por entender baja la indemnización fijada por daño moral. Alegan que la suma otorgada no es suficiente para atenuar los efectos del daño peticionando su aumento a \$1.200.000 para cada actor, en función del costo de un viaje de placer.

El segundo aspecto es relativo a la multa civil. Entienden que modificado el rubro de lesión debe también aumentarse la multa, conforme el cálculo mediante fórmula que realizan.

Por su parte la entidad bancaria expone una variedad de agravios, los que resumiré. Entienden en primer lugar que no existió “phishing”.



Señalan que la coactora C. M. actuó voluntariamente y que fue ella quien, al compartir claves con terceros, interrumpió el nexo de causalidad. Califica de negligente la actitud de los actores y que frente a ello le resulta imposible al Banco evitar maniobras como las llevadas adelante por los estafadores.

Sostiene que no hubo falencia en el servicio prestado y que no existió un acontecimiento perpetrado con motivo en falta de información.

Indica que la actora incumplió el deber de seguridad a su cargo al ceder las claves a un tercero. Sostiene que esa obligación pesa sobre ambas partes, no sólo sobre la demandada.

Refiere que las normativas del BCRA -citada en la sentencia- son extremadamente amplias y que no se evaluaron las medidas de seguridad (usuario, contraseña, token) que el Banco tiene implementadas y que el cliente al brindar *voluntariamente* acceso a sus claves a terceras personas arbitró los medios para las transacciones que reclama.

Alega que el Banco realizó campañas de prevención contra maniobras como la aquí sucedida y, en una afirmación un poco sorprendente dado su carácter de profesional en los servicios bancarios, señalan que desconocen *“por completo cuales serian esas supuestas medidas de seguridad incumplidas o qué control habría fallado o fue insuficiente”*.

Indican que la Com. BCRA A 6878 es inaplicable y que su análoga 7319 es de fecha posterior.

En un párrafo que parece pertenecer a otras actuaciones sostiene que la actora entregó *“a su amiga”* las claves para que opere un tercero, rompiendo así el nexo de causalidad, por lo que la responsabilidad objetiva no alcanza para obligar a su mandante.

En su tercer agravio reitera la interrupción del nexo de causalidad, afincado en el conocimiento de la actora de la operatoria de los adelantos de sueldo; entendiendo que pese a ello obró torpemente al entregar las claves pese a que difería la operatoria a la habitual.



Como cuarto agravio señala que el daño emergente no procede pues el monto en cuestión fue reintegrado el 21/7/2021 conforme surgiría de la pericia contable, además de no ser procedente respecto de la Sra. N. M..

Respecto del daño moral concedido señalan que la coactora C. M. no sufrió perjuicio alguno, por lo que no le correspondería suma alguna; descalificando el único testimonio al respecto.

En cuanto a los otros dos actores indican que no sufrieron daño emergente y que la suma otorgada supera la solicitada. Alega que admitieron todas las posiciones efectuadas en la absolución y que pese a ello el Juez los indemnizó.

En cuanto al daño punitivo piden se lo deje sin efecto. Refieren que no se mostraron indiferentes al reclamo ni hubo un trato indigno respecto de los actores. Citan precedentes análogos y señalan que no se cumplen los requisitos allí marcados para el progreso de la multa.

Cuestionan asimismo la cuantificación de la multa civil.

Finalizan su fundamentación peticionando se revoque la sentencia y se rechace la demanda.

IV.- Expuestos los antecedentes comenzaré señalando que no hay una verdadera discusión sobre los hechos sucedidos sino sobre su calificación jurídica y las consecuencias de ello.

Así, la demandada recurrente no ha discutido verdaderamente que la coactora C. M. el 27/4/2020 recibió una llamada de una persona desconocida quien mediante diversos ardides -resumidamente: la promesa de depositarle una suma de dinero- pudo convencerla para que culminara entregando las herramientas informáticas suficientes para tomar el control de dos cuentas (la de su esposo J. E. F. y la de su hermana N. M.) y con ello se tomaron diversos créditos, desviándose luego esos fondos a otras cuentas; todo ello el mismo día en el lapso de pocas horas (v. contestación de demanda pto. IV; posiciones obrantes en los pliegos adjuntos al escrito del 25/4/2023; memorial ap. I a III inclusive).



En ese contexto cabe entonces calificar jurídicamente los hechos para con ello fundar la decisión en este primer aspecto de la cuestión (art. 163 inc. 6° CPCC).

La postura defensiva del Banco entiende que no existió la maniobra conocida como “phishing” pero no ofrece una versión alternativa verosímil que desplace lo concluido por el Juez sino que tan sólo niega aquella figura y le endilga toda la responsabilidad a la Sra. C.M. (arts. 354 inc. 1°; 375: 384 CPCC; 263 y 1734 y 1735 CCyCN.).

Frente a ello y siendo el presente caso un típico supuesto de relación de consumo (actores consumidores y Banco proveedor de servicios) no puede sino rechazarse la pretensión de la demandada.

Es que en procesos como el presente la carga de la prueba es dinámica y frente a dudas la valoración deberá inclinarse en favor del consumidor, debiendo además el proveedor exhibir una conducta diligente en procura de dilucidar la verdad de lo ocurrido (conf. arts. 1094; 1095 CCyCN; LDC art. 53; SCBA C 117760 S 01/04/2015 “Pasema”) todo lo cual conduce a tener por cierta la versión de la parte actora en cuanto califica a lo sucedido como un supuesto de “phishing”.

Recordemos que este Tribunal ha conceptualizado tal figura sosteniendo que (expte. 13220 “G., V. c. Banco Provincial s. nulidad” reg. 108 (S) del 9/8/22) es *“una modalidad de ingeniería social, esto es un término general que «describe la acción de intentar engañar a las personas con el fin de que revelen información o realicen determinadas acciones» (glosario de Ciberseguridad cit. en los Lineamientos del Banco Central sobre ciberseguridad conf. <http://www.bcra.gov.ar>) En particular el phishing consiste en el engaño y manipulación psicológica de la víctima para que revele datos o autenticación que no brindaría en otras circunstancias. Ha sido conceptualizada como «la obtención de información confidencial o sensible del usuario a través de las distintas técnicas. En este caso el delincuente toma contacto con la víctima a través de cualquier medio de comunicación y, con un componente de ingeniería social, engaña al usuario*



para que entregue voluntariamente la información solicitada (nombres de usuario, contraseña, números de cuenta, PIN, tarjetas de crédito, etc).» (conf. Borghello Cristian, Temperini Marcelo «La captación ilegítima de datos confidenciales como delito informático en Argentina» X Simposio Argentino de Informática y Derecho (XLI JAIIO, La Plata, 27 al 31 de agosto de 2012), ISSN: 1850-2814 pag. 95 y ss)».

En autos con la mera descripción de lo sucedido -incluso la que efectúa el propio Banco al fundamentar su apelación- ya se demuestra que no hay otra opción verosímil que calificarlo como lo hace la demanda y lo admite la sentencia.

La reiterada recurrencia de la demandada a considerar como “voluntarias” a las acciones de los actores (esencialmente ceder sus claves) parecen desconocer la idea de engaño y de voluntad viciada. Como es sabido la voluntad para ser considerada válida para contraer obligaciones no debe sufrir vicios, de lo contrario lo actuado no es derivación de una decisión voluntaria.

Así cuando alguien es víctima de una “ *aserción de lo falso o disimulación de lo verdadero*” o padece “ *cualquier artificio, astucia o maquinación que se emplee para la celebración del acto*” (conf. art. 272 CCyCN) el producido es anulable (mismo art. 272 CCyCN) pues no hay una verdadera voluntad de lograr ese acto.

Aquí los actores no quisieron -no hay ningún indicio que lo sugiera siquiera; no es tampoco la postura de la demandada- esos préstamos, ni tampoco las posteriores transferencias a terceros. Fueron dolosamente engañados, padecieron una maquinación que los llevó a celebrar un acto distinto del que verdaderamente -voluntariamente- querían (la mera entrega de dinero por parte del Anses en función de ser trabajadores esenciales en el marco de la pandemia).

Mal puede entonces hablarse de una voluntaria entrega de claves y demás recaudos a terceros. No hubo tal voluntad pues estaba viciada por el



engaño doloso de terceros. Los actos entonces deben anularse conforme las reglas citadas.

Ello incluso está previsto por la Aseguradora quien concurrió al proceso y reconoció que *“Tal como surge del frente de la póliza acompañada la cobertura se extendía, entre otros, al supuesto en el que “la suma de dinero haya sido extraída y/o transferida en los denominados fraudes de inteligencia social/pescador/fraude de homebanking”, que es lo que en el caso de autos, según los actores, habría sucedido”*. Reitero que no hay otra versión más verosímil de lo sucedido, de donde en función del tipo de vínculo jurídico (consumo) cabe estar a esa caracterización.

El Banco recurrente también estima que su obligación de seguridad no puede extenderse a supuestos como el presente y que no hay -o no imagina- qué medidas de seguridad podrían evitar eventos como el aquí se analiza.

Ya dejamos sentado aquí -y en el precedente de esta Cámara, ya citado- que este tipo de relaciones son propias del Derecho del consumo, donde el proveedor posee una específica obligación: que en ocasión o por motivo de la relación de consumo el consumidor no sufra un daño a su persona o a su patrimonio (arts. 42 CN; 5 y 40 LDC; 1716; 1717; 1722; 1725 y ccdts. CCyCN).

A esa obligación de seguridad genérica el BCRA le añadió -en épocas previas al hecho- las regulaciones de la Comunicación 6017 aplicables al caso, tal como ya este Tribunal lo ha resuelto en el precedente citado, específicamente respecto del mismo demandado (expte. 13.220 “González c. Bapro”) y al que me remito en orden a la brevedad.

La doctrina sostiene al respecto, y es aplicable aquí que *“en este esquema de interacciones digitales, las medidas, protocolos y políticas que adopten las entidades deben ajustarse a un acentuado y estricto cumplimiento del deber de prevención y seguridad (art. 1710 CCyC), cuya inobservancia tiene una clara incidencia en la probabilidad de ocurrencia de hechos dañosos por la prestación del servicio, es decir, aquella infracción se*



vincula con cuestiones de causalidad (art. 1726 CCyC). Asimismo, resulta indudable que quienes se encuentran en mejores condiciones de proporcionar las herramientas para fortalecer la seguridad de esas operatorias, con mejor información y conocimiento del servicio brindado, mayor capacidad técnica, operativa y organizacional para conocer las debilidades del sistema, las estadísticas y los estudios de campo, prever y prevenir los riesgos a menores costos y se presumen expertas en el área que intervienen, son las empresas proveedoras. Y esta es una obligación de seguridad que, por estar fundada en el sistema protectorio y en un factor objetivo, es de resultado (art. 42 CN, arts. 5, 6 y 40 LDC, arts. 1722 y 1723 CCyC).” (Monzón, Hugo G. “El estándar de responsabilidad del proveedor en las relaciones de consumo y los daños punitivos” en LA LEY 08/11/2022 , 3).

Esta Cámara también ha sostenido que “desde que la obligación de seguridad en el ámbito de las relaciones de consumo, tiene como contenido una garantía de inocuidad para la salud e integridad de los consumidores, puede ser calificada como una obligación de resultado ((Hernández Carlos H. y Frustagli, Sandra comentario al art. 40 LDC en Picasso Vázquez Ferreyra Ley de Defensa del Consumidor p. 523 con cita de Alterini, A. A. La responsabilidad civil por productos, Temas de responsabilidad civil, p. 234) añadiéndose que en esos casos que la obligación de seguridad sea de resultado- hay una presunción de responsabilidad contra el deudor que sólo será desvirtuada cuando éste pruebe, el caso fortuito ajeno al deber de garantía objetivo que fundamenta la obligación indemnizatoria (Vázquez Ferreyra, R. La obligación de seguridad en la responsabilidad civil y ley de contrato de trabajo, 1988, p. 122 citado por Hernández y Frustagli, ob. cit. nota 1212).” (Expte. 9361, reg. 104 (S) del 22/10/2013).

Igualmente hemos interpretado que la garantía de indemnidad “ha de ser apreciada también a la luz del artículo 42 de la Constitución Nacional en cuanto reconoce a los usuarios y consumidores, débiles de la relación generada, el derecho, entre otros, al mantenimiento indemne de su



seguridad.” Y que “tiene dicho la Corte Suprema de Justicia de la Nación que la interpretación de la extensión de dicha obligación de seguridad debe ser efectuada con sustento en el derecho a la seguridad previsto constitucionalmente para los consumidores y usuarios (artículo 42, Constitución Nacional) (conf. CSJN recurso de hecho Uriarte Martínez, Héctor Víctor otro c/Transportes Metropolitanos General Roca S.A. y otros, Fallos 333:203, 9-03-2010). En dicho precedente sostuvo también el más Alto Tribunal: Aquel concepto debe ser entendido como un valor que no sólo debe guiar la conducta del Estado sino también la de los organizadores de actividades que, directa o indirectamente, se vinculan con la vida o la salud de las personas. Por otra parte, la noción de seguridad trata de impedir que el poder de dominación de una parte en dicha relación afecte los derechos de quienes se encuentran en situación de debilidad; es decir, el consumidor y el usuario.” (Expte. 11993; reg. int. 51 (S) del 9/6/2020).

Y finalmente la doctrina legal sostiene que *“El sistema de responsabilidad pautado por el artículo 40 de la ley 24.240, en conjunción con el artículo 5 de la misma, y su enclave en el art. 42 de la Constitución nacional, importa una obligación de seguridad de base constitucional.” (SCBA LP C 117760 S 01/04/2015 “G, A. C. contra “Pasema S.A.” y otros. Daños y perjuicios”)*

En otros términos, evidenciado el daño al consumidor se presume la violación del deber de seguridad y la consiguiente responsabilidad del proveedor y es éste quien debe acreditar la eximente específica (arts. 3; 5; 40 LDC).

Esa conceptualización, derivada directamente de la garantía constitucional del art. 42 CN -y que el recurso no asume-, delimita la medida del esfuerzo del proveedor: debe responder salvo caso fortuito (v. Picasso, S. “La culpa de la víctima en las relaciones de consumo. Precisiones de la Corte Suprema” en L.L. 2008-C, 562 ap. III). Y, lógicamente, lo que se le exige no es, como pretende el recurso, un imposible, sino que se lo hace en el marco jurídico señalado y con ese límite referido.



Así -y conforme lo aquí sucedido- no aparece como un medida de seguridad difícil de implementar, que luego de detectado un cambio de claves se exija al usuario del sistema alguna vía de validación de identidad previo a poder obtener créditos; ya sean adelantos de haberes o personales. Si la entidad bancaria ofrece un servicio del que se beneficia (proveimiento de préstamos rápidos vía electrónica, sea mediante su página web o cajero automático) correlativamente está a su cargo que esa transacción sea segura para el cliente (conf. recomendación 2.5 de la Comisión 5 “Derecho de los consumidores. Principios del Derecho del consumidor. Proyección en las relaciones de consumo en entornos digitales” de las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil reunidas en Mendoza, en septiembre de 2022; citada por Kemelmajer, A. “Los daños punitivos y la responsabilidad civil de entidades bancarias hacia los clientes consumidores. Visión jurisprudencial” en La Ley, diario del 1/2/2023 p. 6; ap. V.14.b).

Por lo demás casos como el presente, como vimos, resultan fácilmente asegurable, de donde las críticas relativas a una suerte de exigencia exagerada no pueden atenderse pues desoyen las reglas jurídicas en juego, asentadas en una norma de estatuta constitucional y aceptadas incluso por los restantes proveedores integrantes del sistema.

No hay tampoco una obligación de seguridad a cargo del consumidor. Su actuación debe analizarse pero -descartada la intención de obtener préstamos y transferirlos a terceros- ello debe hacerse en el marco que referimos, es decir si lo actuado configura un supuesto de caso fortuito que exonere al proveedor.

Ello nos lleva a la siguiente defensa del Banco: que el hecho de la víctima o de un tercero (la coactora C.M. quien recibió las llamadas y obtuvo las claves de su esposo y de su hermana) interrumpió el nexo causal. Conforme el desarrollo que venimos haciendo (relación de consumo, obligación de seguridad consecuente a cargo del prestador) no cualquier hecho ajeno interrumpe el nexo causal: debe tener los caracteres propios del caso fortuito (debe ser imprevisible e inevitable).



El Banco debía probar tales caracteres y no lo hizo. De hecho la propia aseguradora al presentarse pone en claro que lo sucedido es un hecho previsto en la operatoria de las entidades bancarias; tanto que es asegurado específicamente.

Tampoco demostró el proveedor bancario que aquel hecho fuese inevitable, pues frente a la existencia de un cambio de claves seguido de varios pedidos de préstamos desde distintas IP (v. informe pericial contable, punto "H", escrito del 25/11/2022) debía -en sentido de conducta diligente del proveedor tendiente a evitar el daño- generar algún tipo de protección extra; ya sea mediante una validación distinta o, más radicalmente, impidiendo esa última operación durante un lapso razonable de tiempo (v.gr. 24 hs). Ninguna de estas dos sencillas opciones de seguridad fueron siquiera alegadas como existentes, por el contrario el Banco alega la imposibilidad, la que no se muestra como evidente.

Nuevamente la doctrina sustenta esta misma interpretación: *"la idea de verificaciones sucesivas de seguridad y control en sistemas electrónicos no puede resultar extraña para las empresas dentro de su propia área de expertise; luego, rediseñar y readecuar las medidas de seguridad para nuevas modalidades operatorias es una exigencia básica del estándar de responsabilidad calificado"* (Monzón, ob. cit. ap. III).

En definitiva no hay razones para hacer lugar al recurso del Banco demandado y debe confirmarse su responsabilidad.

V.- El demandado cuestiona la admisión del daño emergente, alegando, según vimos, que se encontraba cancelado antes de la sentencia respecto de J.E.F. y que nunca hubo descuento respecto de N.M..

El primer punto aparece corroborado por la pericia contable por lo que tal rubro de la indemnización debe revocarse.

Así surge de la respuesta de la perito contadora al contestar observaciones (escrito del 13/3/2023; contestación a la observación sobre el punto de pericia 6) donde se observa la acreditación en favor del coactor F.



por lo que tal rubro debe dejarse sin efecto (arts. 375; 384; 474 CPCC y 1744 CCyCN).

En cuanto a la existencia del descuento respecto de la Sra. N.M. cabe igualmente hacer lugar al agravio pues la sentencia de grado no indica en qué momento tal descuento habría sucedido. Así la referencia a la medida cautelar nada aporta en ese sentido pues el Banco informó entonces que se percibió una cuota pero no refiere monto y el informe pericial ya citado no indica que se haya descontado esa específica suma que la sentencia considera. En consecuencia el agravio también prospera.

VI.- Ambas partes cuestionan el daño extrapatrimonial. El Banco su procedencia y cuantificación, los actores sólo ese último aspecto.

Necesariamente corresponde distinguir las situaciones de los tres actores, en especial porque el Banco demandado alega que la coactora C.M. no sufrió perjuicio pues sus cuentas no sufrieron descuento alguno ni fue calificada negativamente en su riesgo crediticio.

La prueba indica lo contrario. Así el testimonio de la Sra. R., M. señaló con claridad -en una declaración controlada por la demandada, quien asistió a la audiencia y pudo indagarla y repreguntar- que *“me llamó llorando que había sido víctima de una estafa”* (minuto 15:48 y ss. de la audiencia videograbada del día 26/4/23) y que *“estuvo muy mal anímicamente”* (minuto 16:30 y ss.) y sufrió *“también problemas de salud”* (minuto 17 y ss.).

La testigo percibió por sus sentidos lo declarado, no mostró parcialidad, dio razón de sus dichos, todo ello sin ser controvertida en la audiencia por las representantes del Banco; de donde las críticas actuales no pueden atenderse (arts. 375; 384; 456 CPCC; 1741 y 1744 in fine del CCyCN).

El argumento anterior del Banco -descartado respecto de la actora C.M.- permite, por el principio lógico de no contradicción y por la regla del art. 1744 in fine, tener por acreditado el daño moral respecto de los otros dos actores quienes sí sufrieron descuentos no queridos en sus respectivas



cuentas en el Banco y sí fueron calificados negativamente en su riesgo crediticio.

En cuanto a su cuantificación entiendo que las críticas de la entidad bancaria no alcanzan el estándar mínimo para estimarlas fundadas. Poco o nada señalan respecto de la cuantía del daño y el escaso fundamento que dan- refiriendo que se otorgó más de lo solicitado en demanda- es desmentido en el propio escrito al citar precedentes de esta Cámara en los que, en función de la naturaleza de la obligación (de valor) y de haberse petitionado en demanda con la habitual formulación de la suma “*que en más o en menos resulte de la prueba a producirse en autos*” (demanda ap. VIII.C) cabe otorgar, como se hizo en la instancia, una suma superior a la peticionada al accionar.

En cuanto al recurso de los actores tampoco puede prosperar.

Es que el recurso asume -sin demostrar- que la suma otorgada *era baja* al momento de la sentencia de la instancia y que además se desvalorizó por el proceso inflacionario. Y si bien esa última premisa puede estimarse como de público y notorio, la anterior requiere demostración argumentativa y ésta se encuentra ausente.

No explica el fundamento del recurso por qué razón o razones el monto otorgado es reducido en función de los padecimientos específicos de cada uno de los actores y por ello entiendo que el agravio debe desestimarse (arts. 1737; 1738 y 1741 CCyCN; 260 y 261 CPCC).

VII.- También ambas partes cuestionan la multa civil. El proveedor bancario lo hace señalando, básicamente, que no incurrió en culpa grave pues no se mostró indiferente hacia sus clientes. Repasemos los hechos acreditados.

Como dijimos la maniobra de phishing fue el 27/4/2020. El día siguiente, advertida la maniobra, los actores concurrieron al Banco, en su sucursal (Lobería) solicitando se bloqueen sus cuentas, a lo que el Banco accede (v. demanda ap. V).



Asimismo ese mismo día 28/4/2020 procedieron a efectuar una denuncia penal (v. IPP agregada por cuerda fs. 3/7) y el 8/5/2020 se presentan ante la OMIC de la ciudad de Lobería solicitando se reintegren las sumas extraídas, se anulen los créditos y se bloqueen las cuentas (v. oficio del 12/9/2022).

En ese proceso administrativo no se ha demostrado por el Bapro que éste ofreciera algún tipo de solución que atendiera el daño sufrido por los actores o que de algún modo permitiera su reducción. Por el contrario, se limitaron a negar toda responsabilidad y a pedir la suspensión del trámite administrativo, alegando que en el proceso penal se dilucidaría la responsabilidad. Esta presentación (de mayo de 2020) en sede de la OMIC es demostrativa de la nula voluntad de evitar los daños que seguían produciéndose sobre los actores.

Es que para ese momento la entidad sabía -o debía saber por su carácter profesional- que el tipo de maniobra respondía a una estafa tipo “phishing” en la que los denunciados eran víctimas y que, por lo tanto, continuar actuando como si esos préstamos hubiesen sido voluntariamente solicitados era actuar “*con manifiesta indiferencia*” hacia los intereses de los consumidores afectados (conforme el estándar de evaluación para el progreso de la multa civil que este Tribunal viene utilizando; v. exptes. 13621 reg. 70 (S) sent. del 30/5/2023 y 13264 reg. 174 (S) sent. del 15/11/2022; entre muchos otros).

Esa no es la única actuación en ese sentido, pues luego de esa presentación, continuaron efectuando los débitos de los préstamos (v. informe pericial contable, anexos I a III) lo que además derivó en la colocación de los coactores N. M. y J. E. F. en la base de datos de deudores (v. informe Veraz del 17/2/2022).

La actitud del Banco sólo pudo ser puesta en cauce razonable un año después de los hechos, mediante una medida cautelar (agregada al presente “M....c/Bapro” expte. 58.492 del JC N° 2) lo que viene a confirmar



que la actuación del proveedor se ajusta a aquella que es pasible de multa civil, conforme fue valorado en la instancia.

En cuanto a su cuantificación siendo que los actores sólo solicitan se aumente en proporción al progresivo aumento del daño extrapatrimonial y que tal petición fue estimada desierta por insuficiente fundamentación, sólo resta evaluar aquí si es pasible su reducción en función del agravio del demandado.

Este último señaló que en la fórmula de cuantificación utilizada en el grado debe detraerse la suma establecida como “daño emergente”, por las razones ya referidas. Sin embargo el Juez de grado no tomó como variable “C” de la fórmula el monto del daño emergente sumado al del daño moral sino sólo éste último (\$600.000) de donde no hay agravio atendible.

Las restantes críticas a la cuantificación de la multa civil no pueden atenderse pues no se refieren a ello sino a la procedencia de la acción, aspecto ya tratado.

En definitiva el único agravio que prospera es el relativo al “daño emergente” el que se deja sin efecto, reduciéndose la indemnización respecto de los coactores F. y N. M. a la suma de \$920.000 a cada uno.

Las costas de Alzada se imponen a la demandada quien resulta sustancialmente vencida en función de las pretensiones traídas a conocimiento de esta Cámara (art. 68 CPCC).

Con la salvedad expuesta voto por la **AFIRMATIVA**.

La Sra. Jueza Doctora Issin votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.

La Sra. Jueza Doctora Bulesevich votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.

A LA SEGUNDA CUESTION PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DOCTOR LOIZA DIJO:

Corresponde confirmar la sentencia apelada, con las modificaciones expuestas en la primera cuestión y en consecuencia se deja sin efecto el “daño emergente” reduciéndose la indemnización respecto de



los coactores J. E. F. y N. M. a la suma de \$920.000 a cada uno (conf. normativa, doctrina y jurisprudencia citadas en la primera cuestión). Costas a la apelante vencida (art. 68 CPCC). La regulación de honorarios se difiere para la oportunidad en que exista base firme para tal fin (art. 51 L. 14.967).

ASI LO VOTO.

A la misma cuestión planteada la señora Jueza doctora Issin votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.

A la misma cuestión planteada la señora Jueza doctora Bulesevich votó en igual sentido y por los mismos fundamentos.

Con lo que terminó el acuerdo dictándose la siguiente:

S E N T E N C I A

Necochea, 20 de Febrero de 2024.

VISTOS Y CONSIDERANDO: Por los fundamentos expuestos en el precedente acuerdo se confirma la sentencia apelada, con las modificaciones expuestas en la primera cuestión y en consecuencia se deja sin efecto el “daño emergente” reduciéndose la indemnización respecto de los coactores J. E. F. y N. M. a la suma de \$920.000 a cada uno. Costas a la apelante vencida. La regulación de honorarios se difiere para la oportunidad en que exista base firme para tal fin (art. 51 L. 14.967). Notifíquese mediante el depósito del presente en el domicilio electrónico constituido por las partes (art. 10 Ac. 4013 t. o. Ac. 4039 del 14/10/2021 SCBA):

Fiscal:Dra. Analia Duarte.

Lfjimenez@Mpba.Gov.Ar

Aduarte@Mpba.Gov.Ar

Parte actora: Dr. Sergio O. Llanos- Dr. Cesar Tornini (Pat.).

20288364959@Notificaciones.Scba.Gov.Ar

20281023838@Notificaciones.Scba.Gov.Ar

Demandado: Dra. Veronica Sanchez. (Apod.)

27260015724@Bapro.Notificaciones

Cit. en garantía. Dr. Gustavo Alberto Prats- Dra. Yael



PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PODER JUDICIAL

Expte. 14083.

Eelena Chaya

20140156036@Notificaciones.Scba.Gov.Ar

27239524503@Notificaciones.Scba.Gov.Ar

REFERENCIAS:

Funcionario Firmante: 20/02/2024 10:51:49 - ISSIN Ana Clara - JUEZ

Funcionario Firmante: 20/02/2024 11:05:42 - LOIZA Fabian Marcelo - JUEZ

Funcionario Firmante: 20/02/2024 11:13:52 - BULESEVICH Laura Alicia - JUEZ

Funcionario Firmante: 20/02/2024 13:42:41 - GÓMEZ Angel Pablo Miguel - AUXILIAR LETRADO DE CÁMARA DE APELACIÓN



250401856001846883

CAMARA DE APELACION EN LO CIVIL Y COMERCIAL - NECOCHEA

NO CONTIENE ARCHIVOS ADJUNTOS

Registrado en REGISTRO DE SENTENCIAS el 21/02/2024 08:50:18 hs.
bajo el número RS-9-2024 por DO\mamolina Mariana.