

En Viedma, a los 29 días del mes de diciembre de dos mil veinticinco, se reúnen en acuerdo los Srs. Jueces y la Sra. Jueza de la Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Familia, de Minería y Contencioso Administrativa de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Río Negro, con asiento en esta ciudad, asistidos por la secretaria del Tribunal, para resolver en los autos caratulados **"MORON, CRISTIAN NELSON C/ BANCO PATAGONIA S.A. S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS"**, Expte VI-00213-C-2022, y previa discusión de la temática del fallo a dictar, se decide plantear y votar en el orden del sorteo practicado, la siguiente cuestión:

----- ¿Es procedente el recurso de apelación incoado por Banco Patagonia S.A. en fecha 28/03/2025?

----- El Dr. Ariel Gallinger dijo:

----- I) Llegan las presentes actuaciones a esta Alzada con motivo del recurso de apelación interpuesto por la accionada condenada en autos, contra la Sentencia Definitiva n° 10/2025 dictada en autos el 17/03/2025, por la titular de la Unidad Jurisdiccional N° 3 de Viedma, en tanto resolviera *"I.- Hacer lugar a la demanda por Daños y Perjuicios interpuesta por Cristian Nelson Morón en fecha 05/072022 y conforme fundamentos dados en Puntos IX y X, declarar la nulidad del contrato de mutuo debatido en autos y en consecuencia condenar al Banco Patagonia SA a abonar en el plazo de 10 días a la actora la suma de \$ 595.571,90 por devolución de sumas, \$ 1.416.400 por Daño Moral y la suma de \$ 1.500.000 en concepto de Daño Punitivo conforme a fundamentos dados en Puntos XI.1, XI.2 y XI.3 respectivamente, todas las sumas cuantificadas a la fecha de la presente, las que devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J. II.- Imponer las costas a la demandada (art. 62 del CPCC). III.- Regular los honorarios de las letradas que asistieron al actor, Dras. Cecilia Ester Crisol y Natalia Andrea Morón en forma conjunta en la suma de \$ 540.835,36 -Coef 11 % + 40 % de MB \$ 3.511.917,90- y para los letrados de la*

demandada Dres. Fernanda Rodrigo y Fernando Chironi en conjunto la suma de \$ 442.501,66 -Coef. 9 % + 40 % de MB \$ 3.511.917,90- (conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 10, 20, 38 y conc. L.A.). Notificar a la Caja Forense y cumplir con la Ley D 869. IV.- Regular los honorarios profesionales del perito informático Gastón Semprini en la suma de 5 Jus -art. 18 y 19 de la Ley 5069-.”.

----- LAS CIRCUNSTANCIAS FACTICAS DEL CASO: Que con fecha 5 de julio de 2022 se presenta Cristian Nelson Morón y promueve demanda de daños y perjuicios contra Banco Patagonia S.A., solicitando la nulidad de un mutuo bancario otorgado por vía electrónica, la restitución de las sumas debitadas, indemnización por daño moral y la aplicación de daño punitivo, en el marco de una relación de consumo

----- Relata que en enero de 2020 publicó a la venta, a través de la red social Facebook (Marketplace), una camioneta de su propiedad, oportunidad en la que fue contactado telefónicamente por una persona que manifestó interés en adquirir el vehículo y que, a tal fin, solicitó datos bancarios para transferir una suma de dinero en concepto de seña. Que, luego de informarle el actor los datos de su cuenta, el supuesto comprador alegó la existencia de un inconveniente administrativo y requirió la devolución del importe, lo que motivó que el actor efectuara una transferencia a un CBU indicado.

----- Que posteriormente el actor advirtió, al ingresar a su cuenta bancaria, que se había generado un préstamo personal por la suma de \$100.000 sin su consentimiento, cuyo producido habría sido acreditado en su cuenta y transferido casi de inmediato. Que, ante dicha situación, formuló denuncia penal, intentó obtener respuestas en la sucursal bancaria y, frente a la falta de soluciones, procedió con fondos propios a cancelar anticipadamente el préstamo.

----- Que con posterioridad intimó extrajudicialmente al Banco Patagonia S.A. solicitando la anulación del mutuo y la restitución del dinero, sin obtener respuesta favorable, y que, fracasada la instancia de mediación obligatoria, promovió la presente

acción judicial, sosteniendo haber sido víctima de una maniobra de engaño (vishing) y atribuyendo a la entidad bancaria incumplimientos en el deber de seguridad e información propios de la relación de consumo.

----- Que la demandada, al contestar la acción, negó los hechos invocados, sostuvo la validez de la operatoria electrónica y atribuyó lo sucedido a una conducta negligente del actor, quedando así trabada la litis en torno a la existencia o no de consentimiento válido en el otorgamiento del préstamo y la eventual responsabilidad del banco en los daños reclamados

----- EXPRESIÓN DE AGRAVIOS: El recurso de apelación fue concedido en relación y con efecto suspensivo en fecha 31/03/2025. La entidad crediticia expresa agravios mediante escrito presentado en fecha 10/04/25, estructurando su crítica a partir de sostener que la sentencia se aparta de las constancias de la causa. Así afirma:

----- Que la sentencia tiene por acreditada la existencia de una maniobra de engaño o ardid sin que exista prueba suficiente de ello, afirmando hechos -como la interferencia de terceros en el acceso a la cuenta bancaria del actor, el cambio de claves y la obtención del préstamo por un tercero- que no surgen ni del relato de la demanda ni de la prueba producida, en especial de la pericia informática. Aduce que el actor no acreditó la publicación del vehículo, la comunicación telefónica invocada ni el supuesto engaño, omisiones probatorias que, a su criterio, deben pesar exclusivamente sobre quien promovió la acción.

----- Que se ha desnaturalizado el régimen de cargas probatorias dinámicas, eximiendo indebidamente al actor de probar los hechos constitutivos de su pretensión, pese a encontrarse en mejores condiciones de hacerlo. Destaca que el solo dato del CBU no permite operar una cuenta bancaria ni obtener un préstamo, siendo necesario el uso de usuario y clave personales, y que la transferencia de fondos fue realizada regularmente, lo que revela una operatoria voluntaria válida del actor.

----- Que aun en la hipótesis de haberse producido la intervención de un tercero, ello obedecería a una conducta negligente del propio actor, configurándose el hecho de la víctima como causa del daño, eximente de responsabilidad conforme a los arts. 1729 del Código Civil y Comercial y 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. Rechaza que haya existido falla del sistema de seguridad del banco o incumplimiento del deber de información, destacando que la entidad cumplía con las normativas vigentes del Banco Central de la República Argentina al momento de los hechos y que el sistema no fue hackeado.

----- Cuestiona asimismo la declaración de nulidad del contrato de préstamo, argumentando que la utilización de credenciales personales e intransferibles constituye manifestación válida de la voluntad en el ámbito electrónico, equiparable a la firma electrónica, por lo que no puede sostenerse la ausencia de consentimiento.

----- Finalmente impugna la condena al pago de daño moral y daño punitivo, señalando que no se verifican los presupuestos legales para su procedencia, en tanto no existió conducta dolosa ni culpa grave del banco, ni un obrar deliberadamente incumplidor que justifique la aplicación del art. 52 bis de la Ley 24.240.

----- Concluye que la sentencia vulnera el debido proceso y el derecho de propiedad, introduce cuestión constitucional y solicita que se haga lugar al recurso, revocando el fallo en todas sus partes .

----- CONTESTA AGRAVIO: Corrido traslado la parte actora el 11/04/2025, esta contesta cada uno de los agravios propuestos el día 28/04/2025, peticionando el rechazo del recurso incoado.

----- En fecha 28/08/2025 se le corrió vista al Ministerio Publico Fiscal en cumplimiento

a la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en autos “CACERES CARRERA, FACUNDO ARIEL Y OTRO c/ FORD ARGENTINA S.C.A. Y OTRO s/SUMARISIMO”, de fecha 7 de agosto de 2025 (Fallos 348:802), contestando está en fecha 02/09/2025 postulando la innecesaridad de dicha vista.

----- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO: Ingresando en la temática recursiva, señalo que el escrito de expresión de agravios satisface la exigencia del artículo 265 del CPCyC, en los términos establecidos por nuestro STJRN in re “Harina” Se. 80/2016 “Méndez” Se 36/2014 entre tantos otros, toda vez que constituye una crítica concreta y razonada de los fundamentos de la decisión que se pretende poner en crisis, pero sin embargo debo anticipar que propiciare el rechazo de estos, por los motivos que paso a expresar.

----- En primer término, debo recordar que ya he tenido oportunidad de expedirme en relación con similar operatoria, conflictiva y argumentos recursivos, en autos “Bartorelli Emma Graciela c/ Banco Patagonia S.A. s/ Daños y Perjuicios s/ Sumarísimo” VI-31306-C-0000, mediante sentencia definitiva 42/2022 de fecha 29/09/2022, en la que me correspondió elaborar el voto rector, que posteriormente fuera confirmada por el Superior Tribunal de Justicia mediante sentencia definitiva 133/2023 de fecha 17 de octubre de 2023.

----- Mas acá en el tiempo, similar cuestión fue abordada por este Tribunal, con voto rector también del suscripto, en “Linares Marcela Valeria y Otro c/ Banco Patagonia S.A. s/ Daños y Perjuicios (Sumarísimo)”, Expte VI-14379-C-0000 mediante sentencia definitiva 70/2023 de fecha 15/11/2023, la que fuera confirmada por el Superior Tribunal de Justicia de Río Negro mediante sentencia definitiva 51/2024 de fecha 30/05/2024.

----- En dicho orden debo señalar que al igual que en aquellos antecedentes, advierto una sentencia suficientemente fundada, con un razonamiento lógico acorde a la doctrina

imperante en la temática y una detallada meritación de la prueba reunida en autos, con la cual desde ya anticipo que coincido con la decisión adoptada por el grado, repitiéndome mayormente en los argumentos que ya expusiera en las mencionadas sentencias.

----- Comienzo por reseñar que la temática que nos ocupa fue abordada por la más destacada doctrina nacional en el marco de las XXVIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, celebradas en la Ciudad de Mendoza durante los días 22/23/24 de septiembre del año 2022, arribando a las siguientes conclusiones que entiendo pertinentes reseñar para contextualizar la decisión que propongo:

“2.1. El principio protectorio opera con mayor intensidad en los entornos virtuales, dada la situación de vulnerabilidad específica de los consumidores generada por la exposición al ambiente virtual, el marco regulatorio vigente y la brecha digital, que podrían incrementar las fragilidades.

2.2. En la contratación electrónica, además de los principios propios de ese ámbito (equivalencia funcional, permanencia del derecho preexistente y buena fe), los principios del derecho del consumidor operan de manera relevante como criterios hermenéuticos y de integración.

2.3. En los entornos virtuales el principio de equiparación de derechos constituye una proyección específica del principio protectorio, que garantiza no disminuir los niveles de tutela aplicables en otras modalidades de comercialización. El principio de acceso al consumo incluye el acceso a las TIC, entre las cuales ubicamos a internet y su carácter de servicio esencial –más allá del DNU 690/20-, surge implícito del texto del artículo 1 ley 27.708, en sintonía con el 42 CN.

2.4. El principio de transparencia en el ámbito de los entornos digitales exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible en las diferentes etapas de la relación de consumo, con especial proyección a las exigencias vinculadas a la configuración de los entornos visuales de modo de facilitar la comprensión del consumidor y el ejercicio de sus derechos.

2.5. En virtud del principio protectorio, el art. 1107 in fine del CCCN debe ser interpretado en el sentido de que quien asume los riesgos de la utilización del medio electrónico no puede ser otro que el proveedor, que es quien ha generado el riesgo al ofrecer sus productos y servicios a través de plataformas, aplicaciones, dispositivos o

canales de dicha naturaleza.

2.6. El principio de prevención del daño se despliega con especial intensidad en las economías de plataformas o economías colaborativas, que se aprovechan de las ventajas de las TICs para facilitar el acceso a diferentes bienes o servicios a través de la interacción entre los usuarios.

2.7. El principio de prevención de riesgos informa la construcción de las respuestas jurídicas en los conflictos vinculados al “phishing” o “vishing”.

2.8. Los principios de seguridad, prevención de riesgos, protección de la confianza, apariencia e información constituyen directrices ineludibles en la solución de los problemas suscitados en torno a la responsabilidad de las plataformas digitales.”

----- La extensa cita, tiene por objeto ilustrar que la problemática del actor, y la mecánica mediante la cual fuera estafado, aun cuando nunca se encuentre a los responsables y consecuentemente jamás se dicte una sentencia penal que así lo reconozca, no es una situación particular y excepcional, sino justamente consecuencia de una ingeniería del negocio bancario que posibilita atender un universo de operaciones enorme durante las 24 hs, con muy poco personal, valiéndose de las herramientas informáticas, inteligencia artificial o TIC, y generando extraordinarios beneficios, pero colocando a los usuarios y consumidores en situación de vulnerabilidad, de las que justamente resultan responsables los bancos beneficiados y no los forzados ciudadanos colocados en esa desventaja.

----- Dicho ello, suficiente para concluir coincidiendo en un todo con lo expresado por el Juez de Grado, paso brevemente a dar respuesta a los agravios puntuales del recurrente, los que transita por sostener que no se ha probado que haya existido una estafa, y que en el supuesto que se tenga por acreditada la misma, ella fue posible por el propio accionar del damnificado que facilitó información confidencial o reservada.

----- A partir de ello se sostiene la ruptura del nexo causal por la conducta del actor. El banco pretende que fue la propia víctima quien, con su conducta negligente al creer en un desconocido, fue el que originó su propio perjuicio.

----- El argumento o posicionamiento de la entidad crediticia no solo es contradictorio en tanto pretende que no se produjo ninguna estafa, toda vez que sostiene que al recibir la denuncia verificó que la operatoria había sido regularmente realizada con las claves y datos en poder del actor, para luego afirmar que fue la propia negligencia de este al confiar en un desconocido lo que posibilitó la operatoria.

----- Es claro que no fue negligente la parte actora, sino que determinadas debilidades del sistema bancario, actualmente en permanente mejora, fueron las que posibilitaron que el actor y muchos miles más a lo largo del país, todos los días sean víctimas de estos estafadores, lo que queda en evidencia por las medidas implementadas por el BCRA tendientes a mejorar las condiciones de seguridad de las entidades crediticias, de las cuales da cuenta la sentencia recurrida.

----- En otro orden, ante supuestos de responsabilidad objetiva como el que aquí nos ocupa, el hecho ajeno que opera como eximente es aquel totalmente extraño a la actividad, el que no puede reputarse de un caso de estafa mediante ingeniería social para engañar personas, pues justamente se trata de un riesgo propio de la actividad, lo que se confirma toda vez que a diario se repiten tal como resulta de público conocimiento y que por lo tanto constituye un hecho propio de la actividad de la entidad accionada. Todo lo cual debo tener por cierto de un simple cotejo de los antecedentes obrantes en las distintas circunscripciones judiciales, de los antecedentes que ya citara y la prueba informativa agregada a autos.

----- Desde esta mirada, debo señalar que la entidad debiera contar con mecanismos que permitieran revertir las operaciones e incluso congelar las mismas ante determinadas alertas, cuya omisión obliga a descartar que se hayan cumplido las obligaciones de seguridad de información y advertencia tal como fueran sostenidos en los agravios postulados. Pues no se trata de negar o limitar la posibilidad de contratación electrónica como pareciera pretenderlo la entidad recurrente, se trata de brindar condiciones de seguridad respecto a las condiciones en que se celebran.

----- En igual sentido, in re “Bartorelli” (STJRNS1 Sent 133/2023) sostuvo el Dr. Aparcian, “la facilitación de los datos por la actora mediante engaño, si bien fue una condición del hecho, no tiene la entidad que el recurrente pretende otorgarle en cuanto afirma que fue su causa. La causa radica en la falta de cumplimiento de la entidad bancaria en la implementación de los mecanismos de seguridad del sistema que debieron ser puestos a disposición de la actora y que se derivan de la obligación de seguridad que a su vez exige "...a la entidad arbitrar todos los medios para evitar que el riesgo inherente al sistema se concrete en un daño para sus clientes” (cf. Arias, María P. Müller, Germán E., "La obligación de seguridad en las operaciones financieras con consumidores en la era digital. Con especial referencia a la problemática del phishing y del vishing", en JA 2021-111).”

----- En cuanto al trato dispensado por el banco a su cliente, lejos estuvo de ser digno, pues no puso a su disposición mecanismos ágiles de comunicación, denuncia y operativos para revertir las transacciones, obligándolo a esperar varios días, lo que luego tornó ilusorio todo intento de recupero del dinero.

----- Respecto al agravio relativo a la nulidad del contrato de préstamo, la recurrente sostiene que el juez da por cierto que dichas operaciones no fueron concertadas por el accionante sin que exista una sentencia penal ni prueba al respecto. Ello constituye un acto más de dolo de parte de la entidad bancaria para con el actor, sabe que muy probablemente nunca exista una sentencia penal, y cuenta con la información necesaria para rastrear el destino de los fondos, sin embargo, con ese argumento pretende cargar su propia negligencia sobre sus clientes.

----- Es el banco quien parte de negar la existencia de la defraudación, aun ante la evidencia del cambio de clave, la inmediata contratación de un préstamo y las transferencias realizadas, todo en forma casi simultánea, sin una verificación precisa respecto a quien es la persona que realiza la operatoria, con fallas de notificación de dichas operaciones -certificadas por el perito informático-, todo ello bajo el pretexto

que se encuentra obligada a poner el dinero a disposición del cliente de forma inmediata. Ello evidencia la falla en la seguridad bancaria.

----- La doctrina se ha ocupado del tema, y en tal sentido en un interesante artículo recientemente publicado se indica “Y en julio (2021), el mismo Banco Central publicó en su web un artículo que tituló "Se refuerza la responsabilidad de los bancos por los créditos que otorgan a través de canales electrónicos", donde advirtió que "Las entidades financieras tendrán que verificar fehacientemente la identidad de las personas que solicitan la acreditación de créditos preaprobados a través de los canales electrónicos (...) -y que- la verificación deberá hacerse mediante técnicas de identificación positiva, lo que refuerza la obligación que ya tiene la entidad financiera de la responsabilidad de detectar la posibilidad de engaños de ingeniería social" (**LOS CASOS DE "PHISHING" EN LA JUSTICIA ARGENTINA AVANZAN FAVORABLEMENTE PARA LOS DAMNIFICADOS** Miller^[1], Christian H. Publicado en: LA LEY 10/11/2021 , 7 ; Cita: TR LALEY AR/DOC/3184/2021)

----- En cuanto a la sanción por daño punitivo, deviene procedente, no ya por la gravedad del hecho del cual resultarían víctima el actor, sino por las fallas o escasa voluntad del Banco Patagonia S.A. en habilitar canales y mecanismos para dar una respuesta adecuada e inmediata, al menos de idéntica velocidad que para otorgar el préstamo en cuestión.

----- Finalmente, también el daño moral o extrapatrimonial resulta procedente, a tenor de los padecimientos y angustias que razonablemente ha sufrido el actor, no ya en razón de un contrato bancario, sino como víctima de la falta de respuesta de su banco frente a una estafa.

----- Por todo ello, propongo al acuerdo, rechazar el recurso de apelación incoado el 28/03/2025, confirmando en consecuencia la sentencia definitiva n° 10/2025, imponer las costas a la recurrente vencida (art. 62 CPCyC), regular los honorarios de la Dra.

Fernanda Rodrigo y del Dr. Fernando Chironi en forma conjunta en el 25%, y a la Dra. Andrea N. Morón en el 35%, de lo que le correspondiese a cada parte por su intervención en la instancia de origen. -Art. 15 Ley G 2212- **MI VOTO**.

-----A igual interrogante el Dr. Gustavo Bronzetti Núñez dijo:

----- Adhiero a la solución y fundamentos postulados por el colega que me precede.

-----A igual interrogante la Dra. María Luján Ignazi, dijo:

----- Atento la coincidencia de criterio, me abstengo de votar.

----- Por ello, en mérito al Acuerdo que antecede y corrida vista al Ministerio Público Fiscal, el **TRIBUNAL RESUELVE**:

I. Rechazar el recurso de apelación incoado el 28/03/2025, confirmando en consecuencia la sentencia definitiva n° 10/2025.

II. Imponer las costas a la recurrente vencida (art. 62 CPCyC).

III. Regular los honorarios de la Dra. Fernanda Rodrigo y del Dr. Fernando Chironi en forma conjunta en el 25%, y a la Dra. Andrea N. Morón en el 35%, de lo que le correspondiese a cada parte por su intervención en la instancia de origen. -Art. 15 Ley G 2212-

IV. Regístrese, protocolícese y notifíquese, fecho remítanse los autos al organismo de Origen.

ARIEL GALLINGER - PRESIDENTE, MARÍA LUJAN IGNAZI - JUEZA,
GUSTAVO BRONZETTI NÚÑEZ – JUEZ-. ANTE MI: MARTIN JOSE CRESPO -
SECRETARIO SUBROGANTE

[1] Abogado (UCA). Especialista en Derecho de la Alta Tecnología (UCA) con formación en Cibercrimen y evidencia digital (UBA) y en Protección de datos personales, privacidad y compliance (UP). Asesor Jurídico en el Centro de Protección de Datos Personales (CPDP) de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad. Dedicado, en el ejercicio libre de la profesión, al derecho penal y a las tecnologías de la información y la comunicación. Es docente, ha publicado artículos, participado en obras grupales y brindados cursos en diferentes medios especializados.