

Cipolletti, 28 de agosto de 2026.

VISTAS: Para dictar sentencia definitiva en las actuaciones caratuladas "**COSTANZI, PABLO ARIEL C/ BANCO PROVINCIA DEL NEUQUEN SOCIEDAD ANONIMA S/ SUMARÍSIMO - DAÑOS Y PERJUICIOS**" (EXPTE. N° CI-00734-C-2025) de las que;

RESULTA:

I. Que mediante escrito **I0001** se presenta el Sr. Pablo Ariel Costanzi, con patrocinio letrado, a iniciar demanda de daños y perjuicios contra Banco de la Provincia de Neuquén S.A. (BPN) por daños y perjuicios, por la suma de \$32.980.377.

En relación a los hechos, relata ser cliente de la demandada por contar con cuenta corriente mediante la cual opera financieramente.

Refiere que el día 20 de noviembre de 2024 ingresa desde su computadora personal al sistema del homebanking oficial del BPN y luego del proceso de ingreso habitual, debía realizar una transferencia bancaria y el pago de un VEP de ARCA para el cual se solicita siempre el ingreso del token. En el proceso del pago del VEP y luego de ingresar el token como habitualmente solicita el sistema, aparece un mensaje indicando “nuevo sistema de seguridad para evitar estafas” que le solicitaba aceptar para poder continuar operando, y le requiere el ingreso del token, y luego aparece un aviso de que el sistema estaba siendo actualizado por lo que no pudo continuar operando en el momento y se deshabilitan todas las funciones de la página, por lo que no permitía cerrar ni cancelar la operación. Incluso intenta salir de la página del banco y se habían deshabilitado todas las funciones, no podía realizar ninguna acción, ni siquiera salir, por lo que deja la página “actualizándose”.

Continúa su relato indicando que aproximadamente a las 15:30 hs., ingresa nuevamente a la plataforma online del homebanking pero esta vez desde su celular y, comprueba que se habían realizado sin su consentimiento ni participación dos transferencias bancarias por una suma total de \$14.999.997. Que en forma inmediata se comunica telefónicamente al BPN para poner en conocimiento la estafa de la cual había sido víctima, y se dirige a la Comisaría N° 24 de la ciudad de Cipolletti a realizar la exposición policial. También realizó la denuncia a través del 0800 del BPN y bloquearon su cuenta.

Luego de ello, el 21 de noviembre de 2024, conforme indicaciones recibidas por personal del BPN, presenta una nota formal de reclamo. En igual fecha realiza denuncia

penal que tramita por ante la Fiscalía N° 5 de la ciudad de Cipolletti bajo el legajo MPF-CI-06199-2024, y solicita en forma particular un informe técnico y análisis completo de la computadora personal del actor a Segurtech, que confirma que la misma se encuentra en perfecto estado.

Indica que en fecha 22 de noviembre de 2024 recibió una respuesta por parte del BPN en la cual le informaron que luego de una investigación interna comprobaron que los movimientos cuestionados tuvieron su origen en un ingreso con usuario y clave de manera correcta y que las operaciones posteriores se confirmaron con el código Token para poder cursar las transferencias. Es por lo expuesto que no detectan fallas o irregularidades en el sistema de seguridad, manifestando que la situación sería un caso de fraude usando un software malicioso. Finalmente el Banco hace hincapié en que la generación, custodia y confidencialidad de las referidas claves se encuentran bajo exclusiva responsabilidad de los clientes del Banco, siendo las mismas de carácter personal e intransferible.

Manifiesta que en fecha 26 de noviembre de 2024 remitió una carta documento solicitando el reintegro de la suma de \$14.999.997 que fueran fraudulentamente extraídos de su cuenta, bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales pertinentes, sin que la misiva fuera respondida por el BPN.

Concomitantemente a los reclamos, el actor se encontraba en la urgente necesidad de cubrir cheques que había girado de su cuenta corriente, y que iban a ser presentados al cobro en forma inmediata sin poder ser cubiertos. Por este motivo, y previo a hablar con un oficial de cuentas del BPN, solicitó un plazo de 5 días adicionales para reunir los fondos necesarios. Como resultado de este pedido, el BPN asumió el pago de los cheques girados y en el plazo de una semana el actor reintegró el dinero.

Afirman que la fundamentación de la presente acción no es la “autoría material” del hecho configurador del daño, sino el deficiente control ejercido por la entidad financiera para impedir la efectivización de la maniobra, no siendo procedente escudarse en que dicho accionar fue producido por un tercero ajeno a ésta, porque su responsabilidad es objetiva por ser proveedora de servicios en el marco de una relación de consumo y por proponer la utilización de una “cosa riesgosa”.

Considera que no solo la demandada incumplió con el deber de seguridad sino también con el de custodia de los fondos de su cliente, no cumpliendo con la normativa del BCRA al respecto así como tampoco con un sistema efectivo de advertencias y alertas.

Acusa también a la entidad bancaria de no haber brindado respuesta alguna a los múltiples reclamos telefónicos y los realizados vía e-mail, restando importancia al perjuicio sufrido, cuando los fondos sustraídos son millonarios y afectaron muy perjudicialmente la economía del actor.

Por lo expuesto pretende se la indemnice por las sumas de \$15.015.197 en concepto de daño material, la de \$14.965.180 por daño punitivo, y la de \$3.000.000 por daño moral.

Ofrece prueba, funda en derecho y peticiona.

II. Que mediante escrito [E0002](#) se presenta Banco Provincia del Neuquén S.A. mediante apoderada, y contesta demanda negando en primer lugar las afirmaciones sostenidas por el actor en su presentación.

Denuncia que, más allá de la denuncia policial formulada, no se advierte que el actor haya instado los resortes penales específicos para descubrir y perseguir a los verdaderos responsables de la estafa de la que afirma haber sido víctima. Más aun cuando individualiza con nombre, apellido y Cuit a las personas a las que les fue transferido el dinero.

Refiere que el propio actor reconoce que al ingresar a una página de homebanking supuestamente perteneciente al Banco, luego de ingresar con usuario y clave se le solicita un código adicional, que también ingresa a la página. Que del relato de los hechos surge claramente que ningún dependiente del BPN S.A tuvo participación -por acción u omisión- en la materialización del ilícito que afirma haber padecido. Tampoco le imputa al banco haber suministrado o facilitado a los delincuentes información sensible para permitir la consecución de los ilícitos.

Indica que el hecho reclamado por ha sido fruto de una estafa cibernética, respecto a la cual el BPN no posee responsabilidad ni vínculo alguno. Del relato de los hechos puede concluirse que el accionante fue captado por un delito informático de tipo phishing.

Explica que la utilización de buscadores como Google no aseguran un ingreso seguro a la web oficial del Banco o de cualquier otra entidad financiera. Si se accede por un buscador se deben tomar otros recaudos de seguridad (ej. corroborar si la conexión es segura, certificado válido, etc.). De lo contrario, el cliente se expone a ser víctima de delitos cibernéticos. En la web del banco se brinda como recomendación de seguridad que se debe digitar manualmente la dirección del sitio web, porque esto evita la posibilidad de que un tercero envíe un link de acceso a un sitio fraudulento,

minimizando las posibilidades de robo de contraseñas.

Afirma que si el actor hubiera sido diligente en el ingreso a la página web o en el control de su casilla de correo, el fraude denunciado no se hubiera podido perpetrar. Lo que demuestra que lo determinante para la ocurrencia de la estafa denunciada no fue el proceder del banco, sino la conducta negligente del actor al facilitar la operación de transferencia cuestionada mediante el ingreso de sus credenciales para operar por homebanking (usuario + contraseña homebanking + token). Destaca que la confidencialidad y custodia de dichas claves se encuentra bajo la exclusiva responsabilidad de los clientes del banco.

Destaca que las transferencias efectuadas por la actora desde su cuenta homebanking no tuvieron nada de atípico o sospechoso para los sistemas informáticos del banco, ya que cumplió con todas las medidas de seguridad previstas: usuario + clave de acceso + token. El monto de la transferencia no es una variable a considerar por el sistema como posible disparador de alertas de seguridad bancaria; distinto al ingreso repetido de la clave de acceso. Los sistemas informáticos del banco no detectaron anomalías porque la operación online se realizó mediante la utilización de factores de autenticación válidos, es decir se ingresa al homebanking con los datos que el sistema convalida como auténticos y verdaderos.

Agrega que el hecho de que el actor no haya controlado la seguridad de la conexión de la página web a la que ingresó permitió que fuese víctima de una estafa por ingeniería social, y ello exime de total responsabilidad al banco. Los sistemas de seguridad, control y monitoreo que el banco aplica en cada una de las transacciones que realizan los usuarios, no arrojaron falla alguna ni irregularidad que sirva de base para atribuirle responsabilidad por el hecho bajo análisis.

Funda en derecho y jurisprudencia que considera aplicable al caso y rechaza los daños cuya indemnización pretende la parte actora.

Ofrece prueba y peticiona.

III. Que mediante providencia [I0007](#), ante la falta de acuerdo entre las partes, se proveyó la prueba ofrecida por cada parte. Producida que fuera la misma, se clausuró la etapa correspondiente y se pusieron los autos para alegar; luego de presentados los mismos se dictó la providencia que dispuso el pase de autos a sentencia, la que fue consentida por las partes.

Y CONSIDERANDO:

I.- Contexto fáctico

Tal como surge de los extremos postulados por las partes, la parte actora solicita se la indemnice por los daños causados por una estafa de la que fue víctima, de las que se denominan "pishing".

Este término proviene de la palabra "fishing" (pesca) y hace alusión al acto de pescar usuarios mediante anzuelos, cada vez más sofisticados, y de este modo obtener información financiera, así como contraseñas. Se trata de una técnica de manipulación, que constituye uno de los delitos informáticos más populares que aquejan el ámbito bancario, siendo un tipo de ataque por ingeniería social que tiene por objeto engañar a la víctima, para que ella misma entregue cierta información personal (Cf. "Miller, Los casos de phishing en la justicia argentina avanzan favorablemente para los damnificados", LL 10/11/2021 p. 7).

En ese contexto, la parte actora refiere haber ingresado al sistema del homebanking oficial del BPN, donde luego de ingresar el token aparece un mensaje indicando "nuevo sistema de seguridad para evitar estafas" que le solicitaba aceptar para poder continuar operando, y le requiere el ingreso del token, y luego aparece un aviso de que el sistema estaba siendo actualizado por lo que no pudo continuar operando en el momento, deshabilitándose todas las funciones de la página. Una vez que ingresa nuevamente a la plataforma online del homebanking, pero esta vez desde su celular, comprueba que se habían realizado dos transferencias bancarias.

Considera que la demandada no ha cumplimentado con su deber de seguridad que se encuentra enmarcada en toda relación de consumo y por eso debe responder por los daños sufridos.

Por su parte, la demandada se defiende sosteniendo que los mecanismos de seguridad que posee el Banco no arrojaron fallas ni error y considera que existe una ruptura del nexo causal, en tanto fue la actora quien proporcionó datos confidenciales, intransferibles y personales a un tercero permitiendo el acceso a sus cuentas, con lo cual considera no debe responder. En este sentido, afirma que el desapoderamiento de fondos sufrido por el actor no fue consecuencia de una deficiencia del banco, sino de un error humano, ya que el propio actor facilitó o ingresó de forma voluntaria sus credenciales personales e intransferibles (usuario, contraseña y clave Token) en un entorno fraudulento o clonado, ajeno al control propio del banco.

II.- Régimen legal

En tanto no existe controversia respecto a la vinculación existente entre las partes, corresponde señalar que resulta indiscutible la relación de consumo que las une, la cual

debe ser analizada por incumplimiento del deber de seguridad inherente a las entidades bancarias (arts. 1384, 1093, 1094 y cc del CCyC) con sustento en los derechos del consumidor de fuente constitucional (art. 42 de la C.N.) receptado entre otras normas, en los arts. 5, 6, 40 y cc. de la ley 24240, que se integra además con las reglamentaciones que ha dictado la autoridad de aplicación, por tratarse de un usuario de servicios financieros (Lorenzetti, Ricardo Luis, "Código Civil y Comercial de La Nación Comentado", Tomo VII, pág. 249, Ed. Rubinzal Culzoni, 2015).

Así también, corresponde analizar la responsabilidad de la entidad bancaria en cumplimiento de la obligación de seguridad cuyo factor de atribución es objetivo y de la que sólo puede liberarse probando la causa ajena, que en el caso debe reunir los caracteres de imprevisibilidad e inevitabilidad del caso fortuito (arts. 1730, 1731, 1733 del CCyC).

De acuerdo a lo expresado en otros fallos, debo hacer hincapié en las cargas procesales que tienen las partes en un proceso. *"En efecto, dado el principio dispositivo que rige el procedimiento civil, aquellas tienen la carga procesal de ser precisas en el planteo de sus pretensiones, en la alegación de los hechos y en la invocación del derecho aplicable. Y entre las diversas cargas que tienen las partes dentro de un proceso sobresalen con claridad dos: la carga postulatoria y la carga probatoria. La primera consiste en plantear correctamente la base fáctica que da pie al reclamo contenido en la demanda, demostrar los presupuestos habilitantes de la petición, así como identificar debidamente el alcance del planteo introducido. La segunda, consiste en un imperativo del propio interés, una circunstancia de riesgo que supone no un derecho del contrario, sino una necesidad para vencer"* (C. Nac. Civ. y Com. Fed. sala 3° 9/11/95, "Forestadora Oberá S.A v. Entidad Binacional Yaciretá" JA 1998-I).

Se desprende claramente de ello, que se trata de dos cargas distintas y sucesivas: la carga de la afirmación de los hechos y la de su prueba; debiendo cumplirse con ambas a cabalidad en el proceso, por cuanto el cumplimiento de una sola de ellas tiene iguales efectos que el incumplimiento de ambas.

"Un hecho no afirmado en tiempo oportuno es un hecho que no ingresa a la litis a la manera de una afirmación procesalmente relevante; y técnicamente el objeto de prueba son las afirmaciones de parte y no los hechos en sí. Y un hecho afirmado y no probado carece de incidencia en la suerte de la contienda, salvo que se trate de un hecho notorio y de público conocimiento" (Cf. C.Apelaciones Trelew - Sala A, Autos: "Torres Gustavo c/ Gallardo Isolina s/ Interdicto de retener." Voto del Dr. Marcelo

López Mesa).

En este sentido se ha dicho que *"La aportación de la prueba no constituye una obligación procesal sino una carga desde que la omisión de probar, pese a la regla del onus probandi, no lleva aparejada sanción alguna y, a lo sumo, el litigante omiso se expone al peligro de no formar la convicción del juez y a la perspectiva de una sentencia desfavorable"* (Cf. CACC Morón, Sala II, 7/3/96 "Toufar de Rizola, Margarita c/ Muller Guillermo s/ Daños y Perjuicios").

Finalmente resulta necesario recordar que *"...los jueces no tienen obligación de analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquellas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso (Fallos; 258:304; 262:222; 265:301; 272:225) y que tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino aquellas que estime apropiadas para resolver el caso (CSJN, Fallos 274:113; 280:320; 144:611). "Desde el punto de vista estrictamente procesal, los litigantes deben probar los presupuestos que invocan como fundamento de su pretensión, defensa o excepción, y tal imposición no depende de la condición de actor o demandado, sino de la situación en que cada litigante se coloque dentro del proceso..."* (Cf. Sala F C. Nac. Civil de Apel., Expte. n110.687/2008 "Martorelli, Gustavo Guillermo c/ Asociación del Fútbol Argentino y otros s/ daños y perjuicios" del 19/5/2021).

III.- Prueba producida

De acuerdo a los términos en los que quedó trabada la litis, resulta de suma importancia la pericial informática practicada en autos que fuera presentada en fecha 13/12/2025 ([E0037](#)).

Previo a continuar con el análisis de la pericia, destaco que las operaciones que se efectuaron en las cuentas del actor y respecto de las cuales no existe controversia son:

1) Transferencia/Debin de \$ 9.999.997 desde la "Cuenta Corriente en \$ N° 312621/3" del actor Pablo Ariel Costanzi a la cuenta identificada con "CBU 3100049001205762" perteneciente a Braian Gabriel Lopez, CUIT 20-46713033-2, habilitada en "Mercado Libre SRL", que es un tercero ajeno a Banco de la Provincia de Neuquén S.A.

2) Transferencia/Debin de \$ 5.000.000 desde la "Cuenta Corriente en \$ N° 312621/3" del actor Pablo Ariel Costanzi a la cuenta identificada con "CBU 3100033513912324" perteneciente a Omar Gustavo Muzart, CUIT 23-29692517-9, habilitada en "Mercado Libre SRL", que es un tercero ajeno a Banco de la Provincia de

Neuquén S.A.

Tratándose de una temática técnica, y en función de la extensión de la pericia (25 páginas), analizaré los datos relevantes para la resolución de la causa; en efecto se extrae de la página 4 los detalles de las operaciones y horarios de las transferencias denunciadas.

Se determina en la misma página el modo de operación, canal, hora y condiciones de las transacciones (transferencias) efectuadas el día 20/11/2024.

En página 5 el perito observa que la única notificación cursada que surge vinculada a la cuenta del Sr. Costanzi es un “Aviso Login Inválido” en fecha 20/11/2024 a las 15:59 hs. Respecto de las transferencias del 20/11/2024 (09:54 y 10:14 hs), no constan notificaciones específicas asociadas a dichas operaciones. Asimismo, no surge un mail automático de confirmación de transferencia para esas operaciones, sino intercambios posteriores vinculados al caso.

En página 6 el perito informa que las operaciones del 20/11/2024 no se realizaron desde las IPs “más habituales” (las más repetidas históricamente), sino desde otras IPs.

En página 7 el perito concluye que el BPN S.A. cumple con las medidas de seguridad establecidas por la normativa vigente, conforme a las verificaciones que surgen de dichas auditorías.

En relación al código token, en las páginas 8 y 9, el especialista afirma que este es un generador de claves dinámicas de un solo uso (OTP) que se va actualizando y se utilizan para autorizar operaciones sensibles, como transferencias. El Token tiene como finalidad verificar que quien realiza la transacción es efectivamente el titular legítimo de la cuenta, incluso si un tercero hubiera obtenido el usuario y contraseña. Al requerir una clave temporal generada en el dispositivo móvil del cliente y vinculada a su cuenta, eleva significativamente el nivel de seguridad de las operaciones, reduciendo el riesgo de accesos indebidos o fraudes electrónicos.

Informa que el Banco Provincia del Neuquén S.A. no envía una clave de Token por ningún medio, sino que el mismo se encuentra embebido dentro de la aplicación móvil oficial del banco, y es el propio usuario quien lo activa y gestiona desde su dispositivo. Una vez habilitado, el sistema genera claves dinámicas de un solo uso (OTP) que pueden consultarse en cualquier momento desde la aplicación.

En página 13 el perito afirma que para realizar una transferencia electrónica es necesario ingresar el usuario, la clave personal y la clave Token del titular, ya que éstas constituyen los tres factores de autenticación exigidos por el sistema. Sin dichas

credenciales no es posible ejecutar la operación, dado que el Token genera un código dinámico y único que valida cada transacción.

En páginas 13 y 14 el profesional informa que no se encontraron, en la franja horaria previa a las operaciones cuestionadas, intentos fallidos de ingreso de usuario o contraseña que las antecedan. No obstante, sí se verificaron intentos fallidos de validación de token.

También indica que Según los registros (logs) analizados, la plataforma electrónica y el sistema de seguridad informática del Banco de la Provincia de Neuquén operaron correctamente al momento en que se realizaron las operaciones electrónicas que impactaron en la Caja de Ahorros en cuestión.

Manifiesta el perito que, desde la óptica estrictamente técnica y limitada a la evidencia disponible, el mecanismo de validación empleado (usuario/clave + token) se corresponde con prácticas habituales de seguridad en banca electrónica y, en los hechos analizados, no se advierten fallas de funcionamiento del sistema en la generación, validación de tokens ni en el registro de las transferencias realizadas el 20/11/2024 sobre la Cuenta Corriente N° 312621-003.

Finalmente informa que la maniobra habría ocurrido mediante un mecanismo de ingeniería social (phishing), que derivó al usuario hacia un sitio web falso donde ingresó sus credenciales legítimas. En consecuencia, no se detectan fallas del antivirus ni intrusiones técnicas en el dispositivo de la parte actora, sino una acción engañosa externa orientada a obtener los datos de acceso del usuario.

La parte actora contesta el traslado de la pericia (E0038) y solicita explicaciones al especialista respecto a los tres factores de autenticación exigidos por el sistema para realizar una transferencia electrónica, para que aclare o responda si ese ingreso de claves y demás condiciones se pueden hacer por phishing o a través de otra herramienta y/o engaño; como así también explique como accede un tercero al sistema con clave y usuario para realizar las operaciones, y si puede de alguna manera un usuario común darse cuenta de eso.

El perito contesta el pedido de explicaciones efectuado por el actor (E0039) afirmando que el ingreso de usuario, clave personal y validación de Token puede realizarse en el marco de maniobras de phishing y/o engaño (ingeniería social), donde el usuario es inducido a ingresar sus credenciales en un entorno apócrifo o a validar el segundo factor sin advertirlo. Por lo tanto, que el sistema registre autenticación y validación exitosa de Token responde a los requisitos técnicos del canal, y no implica

necesariamente que el titular haya ingresado voluntariamente dichos datos.

Respecto de cómo accede un tercero al sistema, indica que ello ocurre cuando dispone de credenciales válidas (usuario/clave) y logra completar la validación del Token exigida por el sistema. Señala además que, según lo informado en la pericia, la clave Token se genera dentro de la aplicación móvil del banco, a la cual accede el titular con su usuario y clave personal. En cuanto a si un usuario común puede darse cuenta, manifiesta que es relativo y depende del nivel de conocimiento y de las circunstancias del engaño.

IV.- Análisis probatorio

Del cotejo de la prueba producida en autos debo señalar que en primer lugar que mientras el perito designado en autos sostiene que el actor fue víctima de la técnica conocida como "pishing", el testigo ofrecido por la demandada, analista de sistemas de la entidad bancaria, indica que, a su criterio, se trató del ataque de un "malware" en el equipo del accionante.

No obstante ello, resultan coincidentes en que la maniobra delictiva se llevo adelante mediante la aplicación de la modalidad denominada como "ingeniería social", a fines de engañar al actor para que este brinde de manera involuntaria a un tercero sus credenciales de acceso al homebanking.

Sin perjuicio de ello, en lo que respecta a la defensa del Banco en cuanto a que *"El monto de la transferencia no es una variable a considerar por el sistema como posible disparador de alertas de seguridad bancaria"*, la misma no puede ser receptada, en tanto dicha medida se encuentra expresamente establecida en los procesos de "Control de Acceso" y "Monitoreo y Control" previstos en la Comunicación "A" 6017 del BCRA del 15/07/2016.

"En lo referente a los mecanismos de "Monitoreo y Control" de las entidades bancarias (ap. 6.7.4.de la Comunicación "A" 6017) se resalta que "las entidades deben disponer de mecanismos de monitoreo transaccional en sus canales electrónicos, que operen basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario, de forma que advierta y actúe oportunamente ante situaciones sospechosas en al menos uno de los siguientes modelos de acción: a) Preventivo: Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones. b) Reactivo: Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente en forma posterior a la confirmación de operaciones sospechosas. c) Asumido: Detectando y asumiendo la devolución de las sumas involucradas ante los reclamos del

cliente por desconocimiento de transacciones efectuadas" (RMC004). Asimismo, dispone expresamente que "Las entidades deben implementar mecanismos de comunicación alternativa con sus clientes con objeto de asegurar vías de verificación variada ante la presencia de alarmas o alertas ocurridas por efecto del monitoreo transaccional implementado" (RMC005). Por otro lado, "Los dispositivos/aplicaciones provistos por la entidad/operador, deben detectar la apertura simultánea de más de una sesión, para un mismo usuario, canal y entidad financiera, ejecutando una de las siguientes acciones: a. Impedir la apertura simultánea de más de una sesión b. Bloquear la operatoria inmediatamente después de la detección, informando al cliente de la irregularidad. El CE ATM podrá exceptuarse de las acciones indicadas en los puntos a y b siempre que se incluyan en los sistemas de monitoreo y control las configuraciones necesarias para detectar y registrar los eventos indicados en el requisito" (RMC010). Por último, en relación a las transferencias –inclusive electrónicas, órdenes telefónicas, a través de Internet, etc.- "las entidades deberán tener implementados mecanismos de seguridad informática que garanticen la genuinidad de las operaciones" (ap. 1,6,3 y 1.7.3 Comunicación "A" 6878, actualmente reemplazada por la Comunicación "A" 8181 y sus modificatorias en idénticos términos)." (cf. CNCom., Sala D, "Cilurzo, Pablo Marcelo c/ Banco de la Ciudad de Buenos Aires s/Ordinario", 14/05/2026).

En base a tales parámetros, se advierte que el Banco demandado no acreditó haber actuado de manera preventiva *"Detectando y disparando acciones de comunicación con el cliente por otras vías antes de confirmar operaciones."* (inc. a del RMC 004).

Asimismo, el Banco no detectó oportunamente los inusuales movimientos que súbitamente tuvo la cuenta del actor, esto es, intentos fallidos de validación de token, seguidos de dos transferencias de sumas millonarias, que dejaban la cuenta bancaria sin fondos, lo cual las convertía cuanto menos en sospechosas. Más aún cuando la entidad bancaria no probó que transferencias de fondos de tal envergadura fueran habituales en la cuenta del actor.

Se agrega el hecho de que la entidad bancaria no envió un correo electrónico automático de confirmación de transferencia para las operaciones denunciadas. Por lo que el actor, cliente de la entidad bancaria demandada, recién pudo tomar conocimiento de las mismas a las 15:30 hs. aproximadamente, es decir, más de cinco horas después de efectivizadas las mismas.

Al respecto cabe destacar el testimonio del propio testigo ofrecido por la demandada, el cual declaró que, ante la denuncia de un suceso como el aquí analizado, *"la idea es poder reaccionar rápido para poder recuperar en alguna parte de toda la ruta que toma el dinero, poder bloquear en alguna parte y recuperar algo de lo sacado al cliente"*; como así también que *"el equipo de ciberdelincuentes tiene varias cuentas bajo su dominio y lo que hacen es la transferencia y la atomización de los montos de manera muy veloz"*.

De ello puede advertirse que la falta de notificación al actor de las transferencias realizadas en su cuenta bancaria por algún medio alternativo a la aplicación (vgr. correo electrónico), causaron que al momento de realizar la denuncia, hubiera transcurrido un lapso de tiempo tal que virtualmente impedía un intento de recuperar los fondos sustraídos.

Es por lo expuesto que considero que el banco no dio cabal cumplimiento de su deber de seguridad a fines de procurar evitar la maniobra ilícita sufrida por el Sr. Costanzi, que culminó con la extracción irregular de fondos de su cuenta bancaria

Cabe aclarar que no se trata de exigir medidas genéricas a la entidad bancaria sino que de acuerdo a lo que surge de las comunicaciones de la autoridad de aplicación (BCRA), sumado a los diferentes movimientos en la cuenta del actor en poco tiempo y por montos considerables que el banco no probó que fueran habituales; son aspectos que se advierten podrían formar parte de medidas de seguridad a través de instrucciones algorítmicas que identifiquen en forma automática operaciones sospechosas; el monitoreo transaccional por vía electrónica que opere basados en características del perfil y patrón transaccional del cliente bancario que requiera como respuesta una confirmación de la transacción que se intenta, registro de IP del cliente; diferimiento de la efectivización de transferencias cuando la transacción sea considerada por la entidad financiera como inconsistente; la reversión de los débitos o créditos por transferencias inmediatas cuando la inconsistencia de la operación en base a parámetros se haya detectado con posterioridad a la efectivización del débito o crédito en cuestión.

En este sentido, la Cámara de Apelaciones local ha señalado que el análisis de responsabilidad en materia de banca digital no puede limitarse a verificar si se utilizaron credenciales válidas o si existió una intrusión técnica en los sistemas centrales del banco. También debe establecerse si el proveedor implementó mecanismos razonables de prevención, monitoreo, alerta y verificación adicional frente a una operatoria atípica. Más aún cuando las maniobras de phishing o ingeniería social constituyen un fenómeno

ampliamente conocido en el ámbito de la actividad bancaria. También se señaló que no corresponde trasladar al usuario los riesgos previsibles del sistema de banca electrónica introducido y explotado profesionalmente por el proveedor. (cf. "Herrera, Marta Florencia y otros c/ Banco Patagonia SA s/ Daños y perjuicios", Expte. N° CI-00726-C-2023, Se. 18 del 30/03/2026).

La omisión de esos controles guardó relación causal adecuada con el perjuicio. De haberse activado una alerta, una confirmación independiente, o un bloqueo preventivo frente a la realización de operaciones atípicas de acuerdo al perfil transaccional del cliente, la maniobra pudo ser advertida o interrumpida antes de la salida de los fondos.

La demandada no acreditó, por su parte, un hecho de la actora o de un tercero que, por resultar exterior, imprevisible e inevitable, interrumpiera el nexo causal. La intervención delictiva de terceros integra los riesgos previsibles de la operatoria bancaria digital y no constituye, por sí sola, una causa ajena liberatoria.

En consecuencia, corresponde atribuir a Banco de la Provincia de Neuquén S.A. (BPN) la responsabilidad por las consecuencias patrimoniales derivadas de las operaciones realizadas sin el consentimiento del Sr. Pablo Ariel Costanzi.

V.- Establecida la responsabilidad de la entidad demandada, corresponde examinar las consecuencias jurídicas y patrimoniales de las operaciones realizadas sin consentimiento del Sr. Pablo Ariel Costanzi, así como la procedencia y cuantificación de las pretensiones deducidas.

V. 1.- Daño material

Ahora bien, tal como surge de la pericia informática como de los resúmenes acompañados, se transfirieron a dos terceros la suma total de \$14.999.997.

Asimismo, reclama el reintegro de los gastos de notificación por la remisión de la carta documento CD 310064919 por la suma de \$15.200.

En tanto se encuentra confirmada la estafa sufrida así como las transferencias en favor de dos terceros respecto de los cuales no surge vínculo alguno con el actor es que el reclamo por las sumas trasferidas a aquellos resulta procedente.

En consecuencia, corresponde condenar a Banco de la Provincia de Neuquén S.A. (BPN) a restituir a Pablo Ariel Costanzi la suma de \$14.999.997 en concepto de fondos propios en moneda nacional afectados por la operatoria.

Estos deberán ser restituidos con más los intereses que correspondan desde el 20/11/2024 a calcularse conforme la herramienta prevista para ello en la página de

nuestro Poder Judicial conforme las tasas que como Doctrina Obligatoria del STJ corresponden aplicarse, y que ascienden a **\$41.725.866,64**; sin perjuicio de los que correspondan calcular hasta la fecha de su efectivo pago.

Respecto al envío de la misiva, si bien la misma fuera negada por la demandada, esta ha sido reconocido mediante el informe remitido por el Correo Argentino. Con lo cual entiendo que corresponde hacer lugar al reintegro del costo de la misma por la suma de \$15.200.

Esta deberá ser restituida con más los intereses que correspondan desde el 26/11/2024 a calcularse conforme la herramienta prevista para ello en la página de nuestro Poder Judicial conforme las tasas que como Doctrina Obligatoria del STJ corresponden aplicarse, y que ascienden a **\$42.056,95**; sin perjuicio de los que correspondan calcular hasta la fecha de su efectivo pago.

V. 2.- Daño punitivo

La parte actora solicitó la aplicación de la multa civil prevista por el art. 52 bis de la Ley 24.240, que estimó en \$14.965.180, equivalente a veinte canastas básicas totales para el hogar tipo 3 al momento de promover la demanda. Fundó su pretensión en la gravedad del incumplimiento del deber de seguridad, la magnitud del perjuicio sufrido y la conducta asumida por la entidad bancaria luego de tomar conocimiento de las operaciones desconocidas.

Debe destacarse que este instituto tiene carácter excepcional, en efecto el solo incumplimiento de una obligación legal o contractual no basta para justificarla, pues se requiere una conducta de particular gravedad, caracterizada por dolo, culpa grave, obtención de un beneficio indebido o un manifiesto menosprecio por los derechos del consumidor.

Así lo ha establecido el Superior Tribunal de Justicia en los precedentes “Cofré c/ Federación Patronal Seguros” y “Daga c/ Cuotas del Sur S.A.”, al señalar que la multa civil constituye una herramienta de prevención del daño que se aplica frente a una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor. Su procedencia exige una intención o negligencia de entidad suficiente para justificar una sanción destinada a desalentar la reiteración de conductas semejantes. La finalidad preventiva no reemplaza el presupuesto agravado de procedencia. Sólo una vez comprobado ese comportamiento especialmente reprochable corresponde valorar la necesidad de una sanción que exceda la reparación del perjuicio individual y actúe como incentivo para que el proveedor adopte medidas que eviten su repetición.

En el caso que nos ocupa se advierte que el mismo día de ocurrencia del evento (20/11/2024) y conforme relato efectuado por el actor en la demanda, se comunicó por teléfono con un representante de la demandada quien procedió a bloquear su cuenta, como así también recomendarle presentar una nota formal de reclamo.

Posteriormente, en fecha 22/11/2024 se le dio la respuesta al reclamo incoado por el actor. Aunque el mismo no contenía el resultado esperado por el reclamante, lo cierto es que se detalla debidamente las operaciones cuestionadas, se explica el procedimiento efectuado y se justifica la resolución consistente en el deslinde de responsabilidad, aunque finalmente haya resultado insuficiente para eximirla de responsabilidad.

Es entonces que *"si bien en autos se ha tenido por configurado un incumplimiento del deber de seguridad que habilita la responsabilidad resarcitoria de la demandada, no se advierten elementos suficientes para tener por acreditada la particular gravedad requerida para imponer una sanción punitiva. En efecto, no surge demostrado un obrar doloso o de culpa grave en los términos exigidos por la doctrina legal citada, ni un enriquecimiento indebido derivado del hecho, ni un comportamiento particularmente abusivo que, por su entidad, justifique la aplicación de la multa civil."* (cf. CA local, "Herrera", op. cit.).

En virtud del análisis y consideraciones efectuadas considero que la pretensión del accionante en relación a este rubro debe ser rechazada.

V. 3.- Daño moral

Finalmente reclama también la parte actora la suma de \$ 3.000.000 en concepto de daño moral en función de los padecimientos sufridos, la falta de comunicación y de respuesta del Banco, burocracia del reclamo administrativo y falta de pronunciamiento respecto a las constancias presentadas; extremos que alteraron su espíritu, generándole sentimientos de intranquilidad, preocupación, desconfianza, ansiedad, desesperación.

En el ámbito contractual se ha dicho que *"el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales"* (cfr. CCC Ros, Sala I, sentencia del 05.09.2002, "Capucci c/Galavisión V.C.C.S.A.", Zeus 91-J-245; v. tb. Jorge Bustamante Alsina, "Teoría General de la Responsabilidad Civil", 1997, pág. 205, n° 557; Alfredo Orgaz, "El daño resarcible", pág. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja, per se, daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en

cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso; pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpato c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño” entre otros)” (cf. CA Civil Viedma, en “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, Se. del 31/05/2017).

Por su parte, nuestra Excm. Cámara de Apelaciones ha dicho que “...cabe destacar que en varios precedentes, este Tribunal ha establecido: “El daño moral en caso de incumplimiento contractual, es de interpretación restrictiva, entendiéndose que las molestias derivadas de un incumplimiento contractual no son suficientes para hacer viable el reclamo por daño moral, pues la noción de daño moral se halla vinculada con el concepto de desmedro extrapatrimonial o lesión de sentimientos personales en las afecciones legítimas o en la tranquilidad anímica del damnificado, las que no son asimilables a las meras molestias o inquietudes que genera el incumplimiento de una relación contractual que por otra parte si bien constituye una alternativa no deseable, resulta propia de las contingencias negociales...” (De Los Ríos Juan Carlos c/ Crisol SA y otros s/ Daños y Perjuicios “ Expte N° 1007-SC-07).” (cf. “Ravotti Gabriela Rosana c/ Pastor Maria Ayelen s/ Repetición (Ordinario)”, Expte. A-4CI-596-C2015, Se. del 24/10/2019).

En igual sentido ha dicho ese mismo tribunal que “...Recuérdese que todo “daño” debe ser concretamente individualizado, en sus componentes intrínsecos, y -por supuesto-debidamente probado. Desde un punto de vista conceptual e histórico (recuérdese el anterior art. 522 del texto anterior del Cód. Civil), el “daño moral” derivado de relaciones contractuales exigía la concurrencia de un incumplimiento serio, y requería una acabada acreditación de los hechos que exteriorizaban el supuesto perjuicio. Actualmente el art. 1741 del CCCN unifica las esferas contractual y extracontractual, y se recepta la noción de daño moral como “compensatorio” y

“satisfactorio” de afectaciones extrapatrimoniales (como consuelo); pero indudablemente requiere una prueba mínima, pues -salvo excepciones- no se presume” (...) “Y si bien las exigencias se morigeran en materia de derecho del consumo, en virtud del principio del “trato digno” exigido por la LDC, de ello no se sigue que el daño moral constituya un resarcimiento automático que acompañe a todo y cualquier tipo de reclamo fundado en la LDC, sino que deben cuando menos esgrimirse y acreditarse cambios disvaliosos en el bienestar psicofísico de la persona, y que los mismos son secuela de la acción u omisión del proveedor del servicio” (cf. “Gajardo Bastias Carolina Elisabeth C/ Banco Santander Río S.A. y otro s/ Sumarisimo”, Expte.3268-SC-17, Se. del 03/07/2017).

Conforme surge de los testimonios producidos en autos, tanto el Sr. Benjamin como el Sr. Méndez fueron coincidentes respecto a la situación de desesperación, angustia y nerviosismo vivida por el actor a raíz de advertir que había sido extraídos sin su consentimiento los fondos existentes en su cuenta.

Asimismo, que el actor tuvo la necesidad de contar con ayuda de otras personas para solventar sus gastos.

Por su parte, el Banco no acreditó que hubiera contestado la carta documento enviada por el actor, mediante la cual exigía la restitución de los fondos, bajo apercibimiento de iniciar las acciones legales correspondientes.

Considerando entonces toda la situación, encuentro probada la afectación en el fuero interno del accionante a consecuencia de la situación vivida y por ello entiendo el rubro debe prosperar.

En relación a la cuantificación del mismo, ha dicho con meridiana claridad nuestra Excma. Cámara en autos “PEDERNERA Patricia Ines Y Otra C/ Martínez Alejandro Claudio Y Otra S/ Daños y Perjuicios (ORDINARIO)”, Expte CI-29733-C-0000, sentencia de fecha 27/02/2024, que *“...los jueces deben sopesar afecciones espirituales, emocionales o existenciales, que son de un carácter muy subjetivo y que pueden resultar equívocas en las valoraciones técnicas que se hacen en los procesos judiciales ... en doctrina y jurisprudencia se han propuesto múltiples fórmulas o criterios o modos de traducir en dinero (reparación sustitutiva) este tipo de indemnizaciones; y ... tales opiniones terminan siendo precisamente eso: opiniones. Seguramente será muy diferente la valoración que tiene un protagonista (o damnificado) por este tipo de perjuicios, de la que puede tenerse como espectador. Pero lo cierto es que el Poder Judicial debe dar siempre una respuesta jurídica (no*

emocional ni pasional) a este tipo de entuertos; dado que ninguna decisión judicial puede tener una absoluta certeza sobre la intensidad de los padecimientos del damnificado (tampoco es un objetivo lograr dicha certidumbre, y menos basada sólo en los dichos de la propia parte), sino mensurar una prestación ‘sustitutiva de aquél, en equilibrio con los otros componentes que se derivan del hecho productor del daño...’ (conf. voto del suscripto en “Palacios c/ Galli”, Expte. 3008-SC-16 del registro de esta Cámara).-Para llegar al resultado que se busca, en esta materia, se distingue entre la “valoración del daño” (circunstancias en que se produjo, su contenido intrínseco, su duración, interés espiritual, alteración presente y futura del ritmo normal de vida, etc.; a los que hice antes referencia) y la “cuantificación de la indemnización”, que permite ubicar en cada caso una cuantía para el resarcimiento (vid. conceptualmente, R. Pizarro, en La cuantificación de la indemnización del daño moral en el Código Civil, en Revista Derecho de Daños, 2001-1, pág. 346 y s.s.).”

Como resultado de ponderar todo lo anterior encuentro razonable, justo y equitativo otorgar en el supuesto la suma de \$2.600.000 en favor del actor, suma a la que se le adicionó una tasa de interés del 8% anual desde el día 20/11/2024 y hasta la presente, arrojando un total de **\$2.968.401,80**.

VI.- Costas

Conforme lo establecido en el art. 62 del CPCyC y en atención a la forma en la que se resuelve la presente causa, las costas se imponen a la demandada perdidosa.

Por todo ello, **RESUELVO:**

I. Hacer lugar parcialmente a la demanda promovida por Pablo Ariel Costanzi contra Banco Provincia del Neuquén S.A. y, en consecuencia, condenar a esta última a abonar en el plazo de diez (10) días, la suma de pesos Cuarenta y Cuatro Millones Setecientos Treinta y Seis Mil Trescientos Veinticinco con 39/100 \$ 44.736.325,39; en concepto de restitución de daño material (\$ 41.725.866,64), carta documento (\$ 42.056,95) y daño moral (\$ 2.968.401,80).

Importes que se encuentran calculados a la fecha de la presente, sin perjuicio de los que correspondan aplicarse hasta la fecha de su efectivo pago conforme las tasas que ordena la Doctrina Legal Obligatoria del STJRN.

II. Las costas se imponen a la demandada en su calidad de vencida (art. 62 CPCyC).

III. 1. REGULAR los estipendios profesionales de la siguiente manera:

a) Los correspondientes a la letrada apoderada del actor, Juliana Tamborini, en la

suma de \$ 6.889.394,51 (MB \$ 44.736.325,39) (MB x11% 3/3 etapas + 40 % por apoderamiento) (cf. Arts. 6, 7, 8, 10, 38, 39 y ccs. de la L.A.).

b) Los correspondientes a la letrada apoderada de la demandada, Susana Noemi Balboa Narambuena, en la suma de \$ 5.636.777 (MB \$ 44.736.325,39) (MB x9% 3/3 etapas + 40 % por apoderamiento) (cf. Arts. 6, 7, 8, 10, 38, 39 y ccs. de la L.A.).

2. REGULAR los honorarios profesionales del perito informático Damian Pardal en la suma de Pesos Tres Millones Setenta y Dos Mil Cuatrocientos Treinta y Cuatro con 60/100 centavos (\$ 3.131.542,78) (MB \$44.736.325,39) (MB x7% cf. art. 18 Ley 5069).

Se deja constancia que para efectuar dicha regulación se han tenido en cuenta la naturaleza y extensión de las tareas realizadas, así como el resultado objetivo del pleito; y que no incluyen el I.V.A., en la eventualidad de corresponder, según la situación del beneficiario frente al tributo.

Cúmplase con la Caja Forense.

IV. Incorporar la presente al Protocolo Digital de Sentencias y hágase saber que quedará notificada conforme lo disponen los Arts. 38 y 138 del CPCC.

Mauro Alejandro Marinucci

Juez