

NEUQUEN, 4 de abril del año 2024.

**Y VISTOS:**

En Acuerdo estos autos caratulados: "**BLOK JULIO ANGEL C/ BANCO SANTANDER RIO SA S/ INCIDENTE DE APELACIÓN E/A 554064**", (JNQC13 INC N° 34233/2023), venidos a esta **Sala II** integrada por los vocales Patricia **CLERICI** y José **NOACCO**, con la presencia de la secretaria actuante, Valeria **JEZIOR** y, de acuerdo al orden de votación sorteado, **la jueza Patricia CLERICI dijo:**

I.- La parte demandada interpuso recurso de apelación contra la resolución interlocutoria de hojas 45vta./47 de este incidente, dictada el día 6 de noviembre de 2023, que ordena al banco demandado suspenda el devengamiento de cuotas correspondientes al préstamo otorgado al actor, sin costas.

a) En su memorial de hojas 51/55 -presentación web n° 578384, con cargo de fecha 23 de noviembre de 2023-, la recurrente señala que la resolución cautelar apelada carece de fundamentación adecuada y motivación concreta, ya que ni el relato del actor ni la denuncia policial resultan suficientes para considerar, mínimamente, como verosímil el derecho invocado ni la existencia del peligro en la demora.

Agrega que la resolución cautelar también omite verificar la existencia del recaudo del art. 230 inc. 2 del CPCyC, que consiste en la demostración sumaria del peligro que el mantenimiento del cobro de las cuotas pudiera ocasionar a la parte actora un daño grave e irreparable, o influir en la sentencia, o convertir su ejecución en ineficaz o imposible.

Dice que en el proceso principal el actor pretende la nulidad del préstamo personal n° 03510165526, otorgado por la demandada, y la devolución de la suma de \$ 600.000 correspondiente a fondos propios que egresaron desde su cuenta

en la misma fecha de otorgamiento del crédito, mediante distintas transferencias ordenadas hacia cuentas de terceros.

Sigue diciendo que el actor alega que el día 20 de septiembre de 2023 fue víctima de la modalidad de estafa o ardid cibernético conocido como "phishing", a partir del cual había sido despojado de sus datos bancarios y que denunció ante las autoridades policiales locales.

Manifiesta que la solicitud de préstamo personal como las transferencias desconocidas fueron operaciones concertadas a través de la plataforma Online Banking diseñada por la demandada, y esta modalidad requirió necesariamente el conocimiento del usuario vinculado a la cuenta y de la clave de acceso confidencial que el actor registró en la plataforma, que únicamente era conocida por él.

Señala que, de acuerdo con los términos y condiciones que rigen el funcionamiento de la cuenta, el titular es el único responsable frente a cualquier operación realizada en las distintas plataformas de banca automática, estando cargo del cliente la obligación de mantener y resguardar la confidencialidad de su clave de acceso, evitando su divulgación y/o utilización por terceros.

Insiste en que cualquiera haya sido la maniobra defraudatoria que dice haber sufrido, las cláusulas contractuales eximen al banco demandado de cualquier grado de responsabilidad.

Pone de manifiesto que esta maniobra defraudatoria no tiene más sustento que los dichos del actor, y que el análisis realizado por la demandada no arrojó ningún elemento concluyente para sospechar la presencia de un caso de "phishing", no detectándose ninguna anomalía o irregularidad técnico - informática que obligase a los sistemas informáticos

del banco a rechazar las operaciones desconocidas, o a tomar cualquier otra acción a su cargo.

Afirma que no se presenta en autos ningún elemento que permita suponer -prima facie- que existió un incumplimiento del deber de seguridad por parte del banco, pues la ejecución de las operaciones desconocidas no es atribuible a una conducta activa u omisiva de la demandada, ni mucho menos a una falla en los mecanismo de seguridad implementados en su plataforma y/o de los métodos de validación de identidad.

En cuanto al peligro en la demora, sostiene que, de existir un perjuicio patrimonial para el solicitante, el mismo resulta atribuible a su propio accionar o al de un tercero por el cual el banco no debe responder.

Finalmente, destaca que el actor nunca invocó la existencia de un daño grave, o que de no alterarse la situación existente, ello influiría en la sentencia definitiva o tornaría imposible su cumplimiento.

b) La parte actora contesta el traslado del memorial en hojas 57/58 -presentación web n° 581666, con cargo de fecha 28 de noviembre de 2023-.

Dice que los agravios de la demandada no constituyen una crítica concreta y razonada de la fundamentación de la resolución atacada, ya que el memorial repite erráticamente, en reiteradas ocasiones, que no existe incumplimiento del deber de seguridad de los sistemas informáticos del banco.

Sostiene que la verosimilitud del derecho invocado es un requisito que no exige un análisis complejo, y que la denuncia policial realizada, los movimientos de la cuenta, los reclamos efectuados ante el banco y el carácter insoslayable de consumidor son elementos más que suficientes para tener por cumplido el recaudo de admisibilidad.

Agrega que cuestionar el peligro en la demora es curioso y hasta mal intencionado, toda vez que la demandada ha enviado numerosas intimaciones de pago al actor por correo electrónico y ha realizado incontables llamados con el mismo fin.

II.- Ingresando en el tratamiento del recurso de apelación de autos, y analizadas las constancias de la causa, entiendo que la medida cautelar debe ser confirmada.

Soy consciente de las opiniones encontradas que existen en torno a los ciberdelitos, entre los que se encuentra la modalidad de la que dice haber sido víctima la parte actora, y la eventual responsabilidad de las entidades bancarias por su comisión, como así también que la parte actora deberá desplegar una importante actividad probatoria a efectos de acreditar los hechos afirmados en la demanda.

Sin embargo, dado el marco jurídico en el que se sitúa la acción instada por el demandante -ley 24.240-, éste cuenta con una protección especial que el constituyente de 1994 decidió otorgar a los usuarios y consumidores de bienes y servicios (art. 42, Constitución Nacional), en razón de ser sujetos particularmente vulnerables, y encontrarnos aquí frente a un proveedor profesional de servicios bancario, circunstancia que impone una valoración más rigurosa de su conducta y posición, el que, además, permite, y propicia, el uso de plataformas digitales, herramientas tecnológicas de utilidad y beneficio para los usuarios pero que entrañan riesgos concretos en orden a la seguridad de la operatoria que a través de ellas se realiza, conforme es de público y notorio.

En este marco jurídico, la documentación acompañada por la parte actora resulta suficiente a efectos de acreditar la verosimilitud del derecho invocado, en tanto obran en este incidente las constancias de la operatoria realizada en la cuenta bancaria del actor el día 20 de septiembre de 2023: la

obtención de un crédito por \$ 1.600.000, y la concomitante transferencia a la cuenta de otra persona (Débora Soledad Alvarez) de la suma de \$ 1.050.000 mediante 7 transferencias iguales de \$ 150.000 cada una (hoja 39vta./40).

El mismo día el actor radica denuncia policial en la Comisaría 1° de esta ciudad (hoja 12), a la vez que ha formulado reclamo ante la entidad bancaria.

Entonces, prima facie, se cuenta con movimientos sospechosos en la cuenta del actor, y una conducta diligente del mismo, que denuncia la maniobra tanto ante la autoridad policial como ante la entidad demandada.

Reitero, en el especial marco protectorio que se brinda al consumidor, la referida documental resulta suficiente a efectos de acreditar la verosimilitud del derecho invocado.

En cuanto al peligro en la demora, va de suyo que el cobro de las cuotas mensuales (comprensivas de capital e intereses) como consecuencia del otorgamiento de un crédito impugnado en su legalidad, afecta el derecho de propiedad del actor, además de poder llegar a comprometer su subsistencia dado que debe destinar dinero propio para la cancelación de las mensualidades.

A ello agrego, y aquí encuentro configurado el daño de difícil reparación ulterior, que ante un eventual incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales cancelatorias del crédito en cuestión, el demandante podría ser informado como deudor incobrable en los registros del Banco Central de la República Argentina -con las consecuencias que ello importa-, a la vez que ser ejecutado vía judicial para el cobro de lo adeudado.

No paso por alto que una eventual sentencia favorable a la pretensión de la parte actora obligaría al banco demandado a la devolución de lo cobrado para la cancelación del

crédito -por lo que de revocarse la medida cautelar, de todos modos el actor vería reparado parcialmente el daño sufrido-, pero, y vuelvo al marco protectorio del consumidor, se entiende que la entidad bancaria cuenta con mayores posibilidades de diferir el cobro del crédito otorgado hasta que se cuente con sentencia definitiva en la causa principal, con menores perjuicios que los que se ocasiona al actor de obligárselo a pagar mes a mes las cuotas de cancelación del préstamo personal.

En igual, sentido la Cámara Federal de Apelaciones de Bahía Blanca ha resuelto: *"...la naturaleza de la relación jurídica entre las partes que da cauce a la acción principal, coloca al actor en un marco protectorio especial, ya que se encuentra en una situación de vulnerabilidad frente a la institución bancaria...Se trata en definitiva de cautelar a la parte más vulnerable dentro del vínculo jurídico y de proteger el salario del actor, sin perjuicio de lo que pueda resolverse en el marco de la causa principal, lo que hace que deba atenerse a la solución más favorable al consumidor (art. 3, ley 24.240)"* (Sala I, "Picco c/ Banco de la Nación Argentina", 26/10/2021, TR LL AR/JUR/176153/2021).

Consecuentemente, y conforme se adelantó, he de propiciar la confirmación de la resolución recurrida.

III.- Por lo dicho, propongo al Acuerdo rechazar el recurso de apelación de autos, y confirmar el resolutorio recurrido.

Las costas por la actuación en la presente instancia son a cargo de la demandada perdidosa (art. 69, CPCyC).

Regulo los honorarios profesionales por la labor ante la Alzada en la suma de \$ 48.400 para el letrado Martín Belli, y \$ 67.760 para el letrado Martín Saldico, de conformidad con lo prescripto por los arts. 9, 10 y 15 de la ley 1594.



**El juez José NOACCO dijo:**

Adhiero al voto que antecede, expidiéndome en igual sentido.

Por ello, esta **Sala II**

**RESUELVE:**

I. **Confirmar** la resolución interlocutoria dictada el día 6 de noviembre de 2023 en los autos principales y obrante a fs. 45 vta./47 en todo lo que fue materia de recurso y agravios.

II.- Imponer las costas de segunda instancia a cargo de la demandada perdidosa (art. 69, CPCyC).

III.- Regular los honorarios profesionales en el modo indicado en los Considerandos.

IV.- Regístrese, notifíquese electrónicamente y, en su oportunidad, vuelvan los autos a origen.

**Dra. PATRICIA CLERICI Jueza**

**Dr. JOSÉ NOACCO Juez**

**Dr. VALERIA JEZIOR  
Secretaria**