

Cámara de Apelaciones- Sala Primera Civil y Comercial

AUTOS "MAISTEGUI HECTOR ARIEL C/ INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (ARGENTINA) S.A.U. S/ SUMARISIMO (CIVIL)" - Expt. N° 8911/C
JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 3- GUALEGUAYCHÚ

ACUERDO:

En la ciudad de Gualeguaychú, Provincia de Entre Ríos, a los treinta días del mes de octubre de dos mil veinticinco, se reúnen los Señores Miembros de la Excma. Sala Primera en lo Civil y Comercial de la Cámara de Apelaciones de Gualeguaychú, Dres. Mariano Morahan, Ana Clara Pauletti y Fabián Arturo Ronconi, para conocer del recurso interpuesto en los autos caratulados: "MAISTEGUI HECTOR ARIEL C/ INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (ARGENTINA) S.A.U. S/ SUMARISIMO (CIVIL)", respecto de la sentencia dictada el 31/07/2025. De conformidad al sorteo oportunamente realizado, la votación tendrá lugar en el siguiente orden: PAULETTI, MORAHAN, RONCONI.

Estudiados los autos la Excma. Sala propuso las siguientes cuestiones a resolver:

¿Es justa la sentencia apelada? y en su caso ¿qué pronunciamiento corresponde dictar?

A LAS CUESTIONES PLANTEADAS LA SRA. VOCAL DRA. ANA CLARA PAULETTI, DIJO:

1.- Apeló la accionada Industrial And Commercial Bank of China (Argentina) en adelante ICBC, la sentencia dictada el 31/07/2025, que hizo lugar a la demanda promovida en su contra por el Sr. Héctor Ariel Maistegui, y declaró la nulidad de la operación bancaria de fecha 24/05/24 sobre la cuenta corriente N° 0886/02002722/93, por la suma de \$ 4.900.000,00 (Claro Pay, CBU 0000085700234314505690, CUIT 23.43145056.9), y la condenó a: (a) reintegrar al actor la suma mencionada; (b) a abonar al actor la suma de \$ 2.000.000,00 por daño moral; (c) a abonar al actor la suma pesos \$ 14.500,000,00 por daño punitivo. Impuso las costas a la demandada, y difirió la regulación de honorarios.

En sus fundamentos el juez de grado tuvo en cuenta que el actor

promovió acción de consumo contra el banco accionado pidiendo se declarara nula la operación bancaria de fecha 24/05/24 sobre la cta. cte. N° 0886/02002722/93, por la suma de \$ 4.900.000,00, y que se le ordenara el reintegro de dicha suma con los intereses correspondientes, el pago de daño moral y punitivo, debido a que en fecha 24/01/2024, cuando necesitó realizar una transferencia, colocó en el buscador de Google la palabra ICBC Homebanking, ingresando al link que arrojaba la búsqueda colocando usuario y clave, solicitándose la colocación del token, lo que realizó, y terceros desconocidos ingresaron a su cuenta y efectuaron una transferencia por la suma referida, cuya restitución pidió al banco sin obtener respuesta.

Indicó que la defensa del demandado consistió en que no hubo responsabilidad de su parte, que no incumplió deberes de seguridad o información, y que hubo culpa total o parcial de la víctima y/o hecho de tercero por el cual no debe responder, rechazando la procedencia del daño moral y punitivo.

Describió a continuación la prueba reunida, consistente en documental en poder de parte, la informativa al Banco Central de la República Argentina (BCRA), relativa a las medidas de seguridad que deben implementar las entidades financieras; informativa al Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Entre Ríos, informativa al Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, que acompañó resolución 2024-9; informativa a Telecom Argentina S.A.; informativa a Telefónica de Argentina S.A., y prueba pericial a cargo del perito Diego Bermúdez Golinelli, cuyo dictamen reseñó.

Entendió que parecía difícil de discutir que el vínculo entre las partes era de consumo y aplicables las reglas específicas, entre ellas que el proveedor tiene el deber de información, relativo a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización, hablando del alcance de esa obligación, de la forma documental exigida para posibilitar la información del consumidor, y las exigencias de la redacción; y que resultaba

aplicable la interpretación, principios y normas relativas a contratos predispuestos, celebrados por adhesión, atado al control judicial de las cláusulas abusivas.

Resaltó que la operatoria bancaria pertenece a lo que en doctrina se denomina "sistemas expertos", en los que adquiere fundamental relevancia el principio de la confianza, que por sus características debe ser respaldada jurídicamente, tanto en el establecimiento de presunciones, como mediante imputaciones de responsabilidad, utilizando para ello la regla de la apariencia jurídica, donde debe considerarse el incremento de la ciberdelincuencia a partir de la pandemia con la expansión de la banca electrónica, y se ocupó de detallar las maniobras delictivas más comunes.

Contempló que estaba acreditada la existencia de la operación aludida en la demanda, y que en carácter de documental en poder de la parte demandada, obraba reclamo del actor a la entidad bancaria del viernes 24 de mayo, y que se contaba con la copia de CD 419591226 remitida por aquél en fecha 6 de junio de 2024, donde se denunciaba lo ocurrido y que la estafa que sufrió lo fue por el exclusivo incumplimiento al deber de seguridad del banco y a las obligaciones establecidas por el BCRA, por lo cual lo intimó a que anulara la operación denunciada y le reintegrara la suma de \$ 4.900.000 con los intereses respectivos, además de reclamar información detallada de la operación bajo apercibimiento de iniciar la correspondiente acción de consumo por daños y perjuicios.

Dijo que la recepción de esa comunicación tenía calidad de notificación fehaciente y que no fue negada por la accionada, y que ambos reclamos, uno formulado en forma ológrafa y el vehiculizado mediante carta documento, no fueron respondidos, y esto debía considerarse como una manifestación de voluntad al existir obligación de explicarse a causa de una relación entre el silencio actual y las declaraciones precedentes (art. 263 del CCC y antiguo art. 919 del CC), dado que la buena fe no toleraba que nadie se atrinchere detrás de un silencio cuando puede tener la apariencia exterior de consentimiento.

Además, entendió que el banco no acreditó el cumplimiento de lo dispuesto en normativa del BCRA sobre detección y análisis de eventos y las soluciones de monitoreo transaccional que los bancos deben implementar.

Tuvo entonces por acreditada la responsabilidad del banco, y sostuvo que en el marco de una estafa bancaria bajo la modalidad de "phishing", el solo hecho de que por acción propia o engaño un tercero se entere de las claves y datos personales de un cliente, son circunstancias insuficientes para eximir de responsabilidad a la entidad bancaria, con cita del caso "Tajleabue" de esta Sala, por lo cual, la demanda en términos generales debía ser receptada, pasando a evaluar las peticiones de declaración de nulidad de las operaciones bancarias y el reintegro del dinero, el resarcimiento del daño moral, y la aplicación de multa por daño punitivo.

2.- El 17/08/2025 presentó su memorial la accionada ICBC.

Como primer planteo denunciaron arbitrariedad en la valoración probatoria y alegaron la interrupción de nexo de causalidad.

Dijeron que el juez no precisó cuáles fueron las medidas de seguridad que no se cumplieron y por las cuales se condenó al banco; que se trata de una sentencia de 46 páginas de las cuales la mayoría son transcripciones de la demanda y la contestación, de los puntos periciales y la prueba informativa, sin que el juez se hubiera expedido concretamente sobre dichas pruebas. Destacaron que luego de exponer estadísticas de fraudes y explicar el "phishing", se detuvo a argumentar recién en pagina 38 a 41, basando la condena en dos cuestiones: i) que ICBC no contestó una carta documento remitida por el actor y por ello da por reconocidos todos los hechos allí vertidos, transcribiendo toda la carta; y ii) en que supuestamente ICBC no ha acreditado el cumplimiento de lo dispuesto en la Comunicación A 7783, Sección 4. Detección y monitoreo, transcribiendo todo el punto.

Observan entonces una evidente orfandad de fundamentos para justificar la atribución de responsabilidad a ICBC, y en los montos de condena, marcando que el propio actor reconoció haber realizado todas

las operaciones solo, pese a los carteles de errores que le aparecieron, continuó la operación colocando todos sus datos personales sin que nadie lo forzara.

Por ello afirmaron que se interrumpió el nexo causal por la propia intervención del Sr. Maistegui en el hecho, deteniéndose para ello en el relato actoral.

Hablaron del phishing para agraviarse de que el juez haya omitido valorar correctamente la prueba, cuando se demostró la fractura del nexo causal por la conducta de la propia víctima, y la ausencia de reproche al ICBC.

Marcaron que la intervención personal del actor insertando sus datos personales, y hasta el token, fue imprescindible para que se concrete el fraude, y que se reconoció en la demanda, que le salían advertencias pero ante la falta de respuesta de la empleada del banco, decidió colocar sus claves, contraseñas y token, todo por no esperar pacientemente una respuesta y entonces fue su decisión la que lo llevó al fraude.

Aceptaron que los bancos tienen un deber de seguridad reforzado atento a su experticia, pero cuando se habla de derecho del consumidor el tema es también contractual, y rige lo convenido, las leyes supletorias y los principios generales del derecho como la buena fe, la moral, las buenas costumbres y el abuso de derecho.

Objetaron la aplicación de la responsabilidad objetiva, porque si bien existió una obligación de consumo, no era cierto que el banco haya incumplido su deber de seguridad, y que no se explayó el sentenciante en las razones de por qué consideró que ICBC infringió dicho deber, sino que genéricamente aludió al deber de seguridad, mientras que si la obligación refería a información, correspondió decir cuál era la que faltó brindar a la actora.

Destacaron que la pericial informática fue contundente, y ratificó lo que sostuvieron al contestar demanda, cuestionando por ello la imputación a ICBC del incumplimiento al deber de seguridad. Describieron el primer informe pericial presentado, donde el perito

describió desde la pagina 4 a las 10 todas las advertencias y carteles de precaución que deben tomarse, pero el actor decidió continuar pese a las advertencias; que luego dedicó seis páginas al tema, y no fue valorado por el juez, quien no expresó al menos, según su criterio, qué más debía hacer el banco.

Además mostraron que el informe describió la campaña realizada por el Banco de prevención de fraudes en todos los dispositivos y links de ingresos a distintos sitios de la página del banco, y sobre advertencias en el uso de las claves y su condición de personales e intransferibles, todo por lo que jamás pudo concluirse que incumplió con el deber de seguridad.

Citaron el caso "Gauna" de esta Sala para criticar que se haya establecido que las medidas de seguridad establecidas por el banco fueron insuficientes sin brindar una idea concreta de la omisión puntual reprochada por lo que no podía atribuírsele responsabilidad; no existiendo tampoco acreditadas fallas de seguridad en la operatoria bancaria y por cuanto además cumplió con todas las medidas de seguridad reglamentariamente exigibles a la época en que sucedieron los hechos.

Volvieron sobre que no estaban reunidos los presupuestos de la responsabilidad civil y que quedó demostrado en autos la causa ajena a ICBC según art. 1722 CCC.

Al respecto, reiteraron que en las transacciones operadas a través de canales electrónicos, las entidades financieras deben implementar mecanismos de seguridad que garanticen la genuinidad de esas operaciones, y que en el caso, la seguridad informática para el inicio de sesión de un cliente en los canales electrónicos de banca por internet y banca móvil estaba garantizada con la exigencia de credenciales que combinan dos factores de autenticación: el usuario y la contraseña, creados e ingresados por el propio cliente para acceder a dichos canales, a lo que se sumaba para determinadas operaciones bancarias, un factor de autenticación adicional denominado Token, generado por una aplicación informática a la que solo el cliente puede acceder, en tanto se

encuentra instalada en un dispositivo propio.

Con ello insistieron en que se brinda un robusto mecanismo de seguridad que garantiza la genuinidad de las operaciones que el cliente cursa a través de los canales electrónicos, en tanto le asegura el manejo exclusivo de dichas herramientas tecnológicas, sin injerencias externas de ningún tipo; pero que dicho sistema resulta plenamente eficaz siempre que el cliente adopte la mínima precaución de mantener bajo su exclusivo resguardo esos tres factores de autenticación, que solo él conoce o puede poseer.

Acotaron que de acuerdo con la mecánica del hecho descripta en la demanda, estaríamos frente a un caso de "ingeniería social", y que la parte actora realizó acciones que habrían posibilitado que terceros ajenos tomaran conocimiento de sus credenciales, un obrar que solo puede ser calificado como gravemente negligente.

Concluyeron que el hecho del cual derivarían los daños reclamados en esta demanda no obedecieron a una falla en el diseño o implementación de los mecanismos de seguridad puestos a disposición por ICBC para garantizar la genuinidad de las operaciones, sino al propio obrar de la parte actora, quien omitió seguir las recomendaciones de seguridad oportunamente difundidas y posibilitó que terceros ejecutaran las operaciones bancarias cuya autoría pretende desconocer en autos.

Ratificaron que el deber de seguridad que pesa sobre el banco se limita a los riesgos previsibles en el uso de los canales electrónicos y no puede extenderse a cubrir supuestos en los que los propios clientes ignoran advertencias claras, básicas y reiteradas de seguridad, posibilitando así que terceros ejecuten operaciones bancarias en su nombre o ejecutándolas ellos mismos bajo la influencia o indicaciones de dichos terceros, con apoyo en cita jurisprudencial de autoridad sobre la extensión del deber de seguridad en torno a los acontecimientos previsibles según el curso normal y ordinario de las cosas.

El segundo reproche se destinó a los rubros indemnizatorios, comenzado por el daño moral, en cuanto la sentencia lo sostuvo sin prueba alguna más que la presunción de la angustia de haber sido

víctima de un delito, ni para justificar el monto reconocido.

Indicaron que no hay dudas que si nos pasara algo similar estaríamos cuanto menos preocupados de poder recuperar los fondos sustraídos, pero de ahí a obtener un resarcimiento por la suma aludida es un disparate, que se trata de un aprovechamiento excesivo, máxime cuando el propio juez reconoce que no hay mayores datos personales que permitan calibrar el monto y que Maistegui no produjo prueba alguna al respecto, aunque se le reconoció un elevadísimo monto fijado presuncionalmente, siendo que el daño moral invocado no se presume, y debió rechazarse el rubro.

Del daño punitivo cuestionaron la falta de fundamentos, y que por ello resultó arbitraria la condena hasta por un monto mayor al pretendido, sin haber explicado cual fue el comportamiento supuestamente incorrecto de ICBC, qué deber violó, o expresar que debió haber hecho el Banco que fue afectada al igual que la víctima; que lo condenado lleva a enriquecer ilícitamente al actor.

Destacaron que no están reunidos los presupuestos de condena del daño punitivo, para lo que se exige la demostración de una conducta o ánimo doloso o al menos gravemente culposo en el incumplimiento del proveedor, con miras a obtener ganancias extraordinarias al giro comercial; lo que debe ser demostrado en la causa, pero que en esta causa no existe una sola prueba del dolo o culpa de la accionada.

En cuanto a la procedencia de dicho rubro recordaron que la tesis mayoritaria, ratificada por la Sala Civil y Comercial del S.T.J. local, señala que la procedencia de la multa civil disuasiva y sancionatoria prevista en el art. 52 bis LDC depende de la verificación de al menos, una grave negligencia de parte del proveedor, siendo además el instituto, de aplicación restrictiva, por lo que no cualquier incumplimiento o infracción amerita la procedencia de este tipo de sanciones.

Insistieron que con el banco jamás actuó con dolo o culpa grave, y que no se probó que fue el propio actor el que con su actuar negligente, omitiendo las advertencias del sistema, decidió continuar

operando e ingresando sus datos personales para que la operación prospere, favoreciendo la actividad delictiva de terceros por quienes ICBC no debe responder, por lo que no estaba configurado el supuesto para la multa civil.

Cerraron la argumentación recursiva diciendo que dejaron expuesta la total improcedencia de la demanda entablada por la parte actora y que la sentencia debía ser revocada, con costas, haciendo reserva del caso federal.

3.- El actor contestó el traslado del recurso el 18/08/2025, auspiciando la declaración de deserción por falta de fundamentación, al limitarse la apelante a una mera discrepancia que ni remotamente alcanza para remover la decisión del Juez de Primera Instancia.

Sostuvo que el fallo detalló los distintos incumplimientos y razones por las cuales existió, en el caso particular, una clara violación al deber de seguridad de la demandada, lo que no fue refutado por el Banco, que únicamente esgrimió afirmaciones falsas.

Contestó en subsidio que no advirtió el recurrente que en la página 40 del fallo, el banco no acreditó el cumplimiento de lo dispuesto en la Comunicación A 7783, Sección 4. Detección y monitoreo, según la cual: 1.- ICBC debía establecer un proceso para el registro y el análisis de la información vinculada con eventos de seguridad de los sistemas, las redes y la infraestructura tecnológica que soporte a los servicios financieros digitales; 2.- Todos sistemas y aplicaciones de ICBC que den soporte a los servicios financieros digitales deberán generar registros de auditoría que permitan asegurar la trazabilidad de cada una de las acciones realizadas, conforme a lo establecido en el punto 9.1. de las normas sobre Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de la tecnología y seguridad de la información; 3.- ICBC no acreditó haber definido una estrategia de monitoreo que permita detectar actividades inusuales o transacciones sospechosas de sus clientes en los servicios financieros digitales. Las soluciones de monitoreo transaccional implementadas deberán considerar los resultados de los análisis de riesgos, los patrones de comportamiento y las circunstancias habituales

del uso de los servicios y los factores de autenticación utilizados; 4.- ICBC no acreditó monitorear el uso y la evolución de técnicas de ingeniería social dirigidas a la organización, sus clientes y las terceras partes involucradas en los servicios ni haber tomado acciones preventivas y oportunas en la eliminación de cuentas y aplicaciones apócrifas, sitios falsos y contenido malicioso.

Con ello refirió que era falso que el sentenciante no fundó cuales eran las medidas de seguridad que debió tomar y que no acreditó el banco haber hecho, y que tampoco se atacó ninguno de los argumentos esgrimidos por el Juez, quedando desierto el recurso.

En cuanto a la invocado ruptura del nexo causal, por haber insertado el actor datos personales y token para que se realizaran las operaciones, pese a que fue advertido, contestó que mas allá de la impresentable pericia informática producida en autos, estaba acreditado que el ICBC jamás alertó a sus clientes -mucho menos al suscripto- sobre la existencia de estafas de ingeniería social con paginas mellizas. Es decir, ni yo ni ningún otro cliente sabía que existía algún delito bajo la modalidad que sufrí, por lo que jamás podría imputárseme responsabilidad alguna al consignar los datos que una página web idéntica a la del banco.

Reiteró que jamás fue advertido de ese tipo de fraudes -paginas mellizas- por lo que no contaba con la advertencia/información necesaria para evitar caer en el delito de Ingeniería social padecido, lo cual, aconteció por culpa del banco quien tenía el deber de advertirlo.

Acotó que tampoco existiría quiebre del nexo causal si el banco no cumplió con las medidas necesarias para evitarlos, refiriéndose a las consignadas por el Dr. Mudrovici, por lo que ni el hecho que se le imputa -consignar sus datos personales en la página melliza- ni el hecho de terceros por los cuales si debe responder en Banco, al no haber cumplido con las obligaciones del BCRA que evitaran el acceso de los terceros a sus cuentas y efectuaran operaciones hartamente sospechosas, son válidos para considerar interrumpido el nexo causal.

Sobre las conclusiones periciales del 30/04/25, respecto a que

el banco poseía sistemas de seguridad robustos, criticó que las afirmaciones que consignó el perito informático -un copia y pegue de lo señalado en la página web del banco- se sustentaban, exclusivamente, en constataciones efectuadas a la fecha de la pericia, lo que fue aclarado por el perito en su presentación del 22/04/25, donde expresamente señaló que dicha información se encontraba, al momento de realizar la pericia en las páginas web cuya captura se acompañó.

Por lo que esgrimió que el fundamento del memorial no revestía el menor análisis, porque se basó en lo que publica el banco y no en lo contestado por él, y además, porque dicha información se encontraba en la pagina web a la fecha de pericia y no previamente al hecho delictual; con lo cual, no existía evidencia alguna que, previo a la estafa padecida, haya sido advertido adecuadamente, por lo que el agravio carecía de todo fundamento real, cierto y concreto, debiéndose desestimar de plano.

En lo atinente a los rubros indemnizatorios, dijo que el agravio destinado al daño moral debía declararse desierto, por falta de fundamentación, pues al reconocerse in re ipsa el daño moral, es decir, su procedencia, debió la apelante dar un argumento para demostrar que el monto de condena era elevado, pero no lo hizo.

También propició la deserción por falta de fundamentación del agravio dirigido al daño punitivo, acotando que los mínimos argumentos brindados eran falsos.

Cuestionó que aun ante casi una década de estafas virtuales, el banco ICBC no haya tomado ni una sola medida para evitarlas y proteger a sus clientes o, al menos, acoger al reclamo de sus clientes luego de sufrido los infortunios; que la culpa grave -en el mejor de los casos para el Banco- era evidente, al constatarse que, pese a que existe una enormidad de casos de estafas virtuales, se comporta con un desinterés absoluto, al incumplir las comunicaciones del BCRA tendientes a advertir adecuadamente a sus clientes de las estafas, evitar la concreción de operaciones sospechosas y no tomar medidas de seguridad básicas en

favor de los consumidores. Todos estos incumplimientos son sumamente graves e intolerables, y por eso el agravio no merecía el menor análisis, y debía rechazarse.

4.- Examinado el memorial recursivo de la parte accionada, comienzo por descartar sea procedente el pedido de deserción postulado por el actor apelado, ya que dicha pieza contiene crítica idónea para la apertura formal de esta instancia revisora.

Establecido ello, importa al examen propuesto, que no controvierte la recurrente la existencia de una relación de consumo, ni el hecho delictual en el que se sustentó su reclamo, sino que la discusión que plantea en esta instancia está ceñida a que pueda imputársele la responsabilidad al banco por fallas de su deber de seguridad, que no se haya admitido la culpa de la víctima invocada como causal de interrupción del nexo causal, y la procedencia y alcance de los rubros reconocidos.

5.- El Tribunal tiene dicho y reiterado que en este tipo de situaciones rige la obligación de seguridad genérica que recae sobre los proveedores según los arts. 42 CN, 5 y 6 LDC, como asimismo el art. 40 de ese estatuto que prevé que el proveedor responderá objetivamente por los daños que el consumidor sufra en virtud del riesgo o vicio de la cosa o del servicio prestado, pronunciamientos que han contemplado la significancia y beneficio obtenido por los establecimientos bancarios a partir del uso de las nuevas tecnologías en la prestación de sus servicios, con el correlativo riesgo que conllevan y mecanismos de seguridad que deben ser implementados ("Badaracco", Expte. N° 7102, del 22/02/2021; "Tassistro", Expt. N° 8163/C, 04/04/2024; "Tonón", Expt. N° 8542/C, 12/12/2024, entre otros).

El encuadre legal es relevante por la operatividad de los arts. 1722, 1723 y 1757 CCC, y el art. 40 LDC aludido, comprobado el daño del consumidor por el uso del sistema bancario, para eximirse o liberarse de la responsabilidad atribuida (de ser aquí corroborada), debió alegar de modo expreso y demostrar, la causa ajena -art.1734 CCC-.

En el caso, como anticipé, está aceptado que el ilícito

denunciado fue en ocasión en que el actor quiso usar la banca electrónica del HCBC, aunque dicho banco invocó la causa ajena fundada en que la estafa no ocurrió por incumplimientos a su deber de seguridad, sino porque el propio actor, proporcionó a los delincuentes su información personal para acceder a la cuenta, incluso brindó el token, configurando un típico caso de "phishing", sin ocuparse en su defensa de la modalidad delictual expuesta en la demanda, referida a una especificidad dentro del "phishing" conocido como "páginas web mellizas".

En efecto, en la demanda se relató que el día 23/05/24, a la tarde, necesitaba realizar una operación bancaria con el home-banking pero tenía serias dificultades para efectuar dicha transferencia, por lo que el actor se comunicó por WhatsApp, a través de mi cel. 3446-522338, con la empleada del banco, Sra. Pilar Ballesteros (cel. 3446-522828), quien no le dio respuesta sobre el tema. Al siguiente día, el 24/05/24 le volvió a reclamar por la imposibilidad de transferir, adjuntando captura de pantalla de mensajes. Siguió el relato diciendo que transcurridos unos minutos, decidió conectarse por su computadora por lo que colocó en el buscador de "Google" la palabra "ICBC Homebanking", para ingresar a la página, ingresando al link que arrojaba la búsqueda (adjuntando captura de pantalla con la imagen de la página ingresada), donde colocó el usuario y la clave, pero el sistema se trabó, como medida de seguridad, y le apareció una imagen donde se le solicitaba que, como medida de protección, debía colocar el token, por lo que llamó y escribió a Pilar Ballesteros por Whats-App, mostrándole la imagen, quien no le contestó, y por eso colocó el token, pero luego de hacer ello, le contestó dicha empleada del banco comentándole que no debía colocar el token, entonces la llamó y le dijo que le bloquero la cuenta y ordenaran el congelamiento de la misma porque evidentemente se trataría de una estafa virtual, lo que fue gestionado de inmediato por la misma y él efectuó la denuncia policial correspondiente, pese lo cual, el banco no logró evitar la estafa pues terceros desconocidos ingresaron a su cta. cte. N° 0886/02002722/93 y efectuaron una transferencia por la suma de \$4.900.000,00 a la cuenta Claro Pay, CBU 0000085700234314505690,

CUIT 23.43145056.9.

Afirmó con ello que la estafa se produjo dado que los ciberdelincuentes crearon una página melliza, y gestionaron para que si se googleaba "ICBC homebanking", quedara en primer lugar de la lista de google. Al ingresar a la primera opción se estaba ingresando en la página melliza, se consignaba usuario, clave y token –entregándoselas sin saberlo a los estafadores- lo que permitió que los ciberdelincuentes ingresaran a su cuenta y la vaciaran.

En las capturas de pantalla que exhiben el intercambio de mensajes por WhatsApp entre el actor y la Sra. Ballesteros, cuyo usuario figura como "Icbc Pilar", puede verse la dirección del sitio o página web que se invoca como melliza o gemela, y su apariencia en el contenido de la fachada del Home Banking de la entidad accionada por sus siglas y logo, sin que la recepción de tales imágenes y conocimiento de la situación haya sido negada por la aquella.

Es más, no encuentro en la extensa contestación de demanda ni en los puntos de pericia informática ofrecida, que se hubiera puesto el foco en esos hechos, en su esclarecimiento ni desplegado una actividad preventiva para evitar que otros clientes sean víctimas de igual engaño.

Si bien la modalidad la han descripto noticias periodísticas desde hace varios años, este año 2025 fue público, y así lo reportaron entre otros medios Diario Judicial y Clarín, que el Nuevo Banco de Chaco denunció penalmente al buscador Google, por no cooperar brindando reporte al banco para que puedan verificar y prevenir avisos maliciosos con proximidad a las palabras claves de ese banco, y así intentar evitar los fraudes que se difunden a través de Google ADS.

La accionada en cambio, parece haber resultado prescindente de lo acontecido, cuando su abordaje, forma parte de las precauciones que debe llevar a cabo, para asegurar un entorno seguro y no vulnerable para sus operaciones electrónicas, lo cual exige ante la aparición de estas webs, un rastreo del dominio y la denuncia a quien provee el servidor sobre el uso malicioso, más allá de la denunciar penalmente la situación.

Aquí se encuentra aceptada la efectiva ocurrencia del hecho

delictual, que aconteció a partir de una página web ficticia que emulaba el Home Banking del BCBC creada para concretar la estafa, lo cual se expuso en la denuncia policial de lo acontecido efectuada por el actor el 24/05/2024.

El acta de esa denuncia fue acompañada por Maistegui al banco al formular su reclamo ese mismo día -conforme surge de la documental en poder de la accionada por ella presentada-, pero no existen evidencias de que la entidad bancaria hubiera buscado impulsar la investigación penal.

La persecución penal de este delito, no solo es necesaria para establecer los responsables, sino también para combatir tales ilícitos incrementados con la expansión de la banca electrónica, y así mejorar la prevención, porque ello se corresponde no solo con las directivas que imparte el BCRA, sino con la actitud esperable que deriva de los arts. 1094 y 1710 CCC (conf.: esta Sala en "López Olga Patricia c/ Nuevo Banco de Entre Ríos s/ Sumarísimo (Civil)" - Expt.Nº 8588/C, 26/02/2025).

Teniendo en cuenta la especificidad del modo en que se concretó la estafa, los mecanismos de seguridad y advertencia a sus clientes reportados por el perito informático, resultan insuficientes, dado que no se mostró cómo el área de seguridad informática del banco previene la modalidad que nos ocupa, en donde la apariencia de obrar en un medio seguro provoca el engaño y que los clientes proporcionen sus claves personales de acceso al sistema para operar en él.

Mal puede afirmarse que el banco tiene implementados mecanismos de seguridad informática que garantizan "la genuinidad de las operaciones", sino existen un despliegue que evite la existencia o abordaje de los canales que simulan prestaciones del banco para concretar actividades ilícitas.

Adicionalmente, tampoco veo tratado por qué no fue para el banco una transacción inconsistente la transferencia lograda por los delincuentes, esto es, conforme a sus parámetros de seguridad, y por tanto diferible. Digo en cuanto según la narración inicial pareció tratarse

de un comportamiento inhabitual a un destinatario nuevo, ni se trajo a colación por parte del banco interesado, que el monto no fuera inusual. De manera que allí las directivas de la Comunicación A 7783, no parecen estrictamente cumplidas, o al menos no se demostró cuáles son esos cuidados y por qué esta operación los sorteó.

De tal manera en mi opinión, la responsabilidad objetiva del banco ha sido bien establecida.

6.- Ahora bien, ciertamente advierto que la estafa aquí ventilada, contó con un factor causal concurrente, originado en que la víctima consciente de la irregularidad de la operatoria, solicitó auxilio al personal bancario, pero continuó la actividad ingresando el token que el sistema le requería sin esperar respuesta del canal de asesoramiento que él mismo había abierto con el banco, cuando a tenor de la conversación traída con la demanda, la misma no tardó en llegar. Puede leerse de las capturas de pantalla aportadas con la demanda que a las 12:29 Maistegui escribió: Pili; 12:31: necesito transferir; 12:36: envió foto del sitio sospechoso (cuyo link ninguna identidad muestra con el banco) donde se indica que se debe colocar el token; en la misma hora hay una llamada del actor, y 12:39 él dice "ahí voy al banco, respondiendo su interlocutora, "Venite", "Yaaaaa".

Esa es la hora en la que se denunció policialmente ocurrió la estafa.

De tal manera, aun sospechando el actor continuó cumpliendo las instrucciones que le brindaba el sistema generado por los delincuentes, colocando la totalidad de sus datos personales que posibilitaron el ilícito.

Esto no se dió en un contexto en el que se desconociera la existencia de estos delitos, ni el cuidado que debe existir para colocar los datos de su usuario y clave para operar en las cuentas, máxime un token que opera como último resguardo en operatorias de mayor entidad. No alegó el actor carecer de esa información, y él mismo dejó expuesta la cobertura brindada por el banco para que sus clientes cuenten con asesoramiento en sus hogares para la operación de sus

cuentas.

Existió con ello para mí una exposición voluntaria de la víctima al riesgo y situación de peligro, que configuró un hecho del damnificado significativo como para interrumpir aunque sea parcialmente el nexo causal en los términos previstos en el art. 1719 CCC, incluso culpable -art. 1729 CCC-, aunque no constituya la causa exclusiva de lo ocurrido pues convergió con el incumplimiento al deber de seguridad que pesaba sobre el banco accionado.

Considero que tal concurrencia causal lleva a desgravar la responsabilidad asignada al banco en un 40%.

Para mí con ese alcance el agravio relativo al punto, es procedente.

7.- En lo relativo a los reparos destinados a los rubros reconocidos, en función de lo anterior, debe correr igual suerte del reintegro de los importes debitados en función del ilícito, que sufrirá el descuento de la desgravación de responsabilidad establecida.

Sigue tratar el reconocimiento del daño no patrimonial.

El juez tuvo en cuenta que en la demanda se invocó que la conducta negligente en la que incurrió el demandado le aparejó grandes penurias al actor, al haber sido objeto de una estafa dineraria de gran magnitud, ocasionándole una situación de estrés, angustia y bronca, sumado luego al trato indigno sufrido al no recibir respuestas adecuadas del Banco que lo obligó a pasar horas realizando reclamos, hacer la denuncia policial y atravesar la instancia de mediación sin ningún resultado. Por esas razones se pidió el importe de \$ 2.000.000,00 e intereses TABN desde la fecha de la estafa hasta su efectivo pago.

Luego de definir el daño moral, el sentenciante contempló que en las relaciones de consumo la cuestión probatoria se encuentra favorecida para el consumidor, dado que habitualmente la lesión que éste sufre ataca a su dignidad o a sus derechos de la personalidad, lo que hace que no requiera su acreditación por inferirse de la mera conducta lesiva, y que eso es coherente con la flexibilización de la carga probatoria consagrada en el art.53, párrafo tercero de la LDC, y encuentra correlato

en la jurisprudencia, por lo que el rubro debía ser admitido, y señalando que no se habían expuesto satisfacciones sustitutivas, ni datos personales para calibrar el monto, consideró que la primera pauta para estimarlo era el reclamo formulado en la demanda por ser el reclamante quien está en mejores condiciones de reconocer y valorar el perjuicio padecido, y así dictó la condena.

El recurso reprochó la ausencia de prueba del daño para sostener la reparación y la extensión del resarcimiento reconocido.

En la apertura a pruebas se admitió la declaración testimonial del Sr. Diego Alejandro Adamo, quien fue ofrecido, según se dijo en la demanda, para testificar sobre la existencia de la estafa y el daño moral que la misma le aparejó al accionante. Sin embargo, no obran constancias en la causa de las razones por las cuales no se produjo esa declaración en la audiencia de vista de causa que había sido prevista para el 13/05/2025.

Por otra parte, como lo dejó ver el sentenciante, la demanda carece de una descripción del reclamante como para inferir la incidencia a nivel personal, en su bienestar y ánimo que pudo tener el episodio.

Tales déficits eran relevantes a la hora de establecer la procedencia de la indemnización de marras, ya que cuando se habla de responsabilidad contractual, el daño moral debe ser interpretado de modo estricto, y la carga de la prueba pesa sobre quien reclama y debe mostrar la lesión a sus afecciones legítimas, como la paz, la tranquilidad de espíritu, mientras que no cualquier inquietud o perturbación del ánimo derivados de la privación de bienes materiales resultan suficientes para justificarlo.

Para inferir que lo ocurrido debió alterar la vida cotidiana o seguridad del actor, y que el daño moral pueda ser presumido, debe contarse con su información y contexto personal, patrimonial, laboral, que permitan advertir la incidencia, pero nada de ello se cuenta, como para tener por acreditado el padecimiento experimentado y justificar la reparación y su magnitud -art. 1744 CCC-. Al respecto, la parte actora incumplió su carga de explicitación.

Para mí entonces el cuestionamiento a este apartado de la decisión es procedente.

En lo relativo al daño punitivo, la sentencia valoró lo argumentado por el actor, en cuanto a que la aplicación de la multa correspondía por la negligente conducta de no tomar medidas que permitan proteger a sus clientes de fraudes, siendo que el Banco obliga a utilizar nuevos sistemas y a realizar operaciones con nuevas tecnologías, vedando el sistema tradicional de caja, con lo que achica sus costos de personal e infraestructura, acrecentando sus ganancias, aunque sin tomar recaudos mínimos para proteger a sus consumidores, y en virtud de los constantes y graves incumplimientos del deber de información, advertencia, seguridad, gestión de créditos y trasferencias que dispone a la normativa del BCRA, por lo que se pidió una suma no inferior a \$10.000.000,00 con intereses.

Habló el juez del comportamiento de la accionada, incumpliente de las medidas de seguridad impuestas por la autoridad de aplicación en función de su actividad profesional, y que por ello era merecedora de la aplicación de la multa contemplada por el art. 52 bis de la LDC, y en cuanto al monto apuntó que para la jurisprudencia es una pena privada que consiste en una suma de dinero, y corresponde su fijación en tal calidad, por lo que de conformidad a las facultades conferidas por el art. 162 del CPCC, entendió plausible fijarlo en la suma solicitada en la demanda que recalculó en \$ 14.500,000,00 a fecha de la presente sentencia.

Impera la aplicación de la llamada sanción o daños punitivos un criterio restrictivo, posición que es la adoptada por el tribunal de casación provincial (STJER, Sala CyC, "De la Cruz, Mariano Ramón c/ Renault Argentina S.A. y otra s/ Sumarísimo", Expte. N° 6014, del 27/06/11; "Luna, Horacio Reimundo c/ TELECOM Argentina S.A. s/ Sumarísimo", Expte. N° 8534, del 26/07/2022).

Como es sabido, su objeto es disuadir al dañador de la actitud que ha generado el ilícito para evitar que continúe repitiéndose. En esto, la calidad de sujeto profesional del mercado financiero debe ser valorada

a la manera prevista en el art. 1725 CCC y, consecuentemente, también esa la mayor diligencia exigible, incide en la imposición y en la cuantificación de la sanción pecuniaria.

Bajo esa perspectiva, y teniendo en cuenta lo expresado arriba sobre el deber de seguridad específico incumplido en la especie, la sanción ha sido bien impuesta, dado que el banco no adoptó una actitud responsable frente a la eventualidad del tipo de ilícitos aquí ocurrido ni para evitar su reiteración, poniendo a resguardo a su clientela, pues al no abordar concretamente la modalidad delictual, no explicó ni acreditó, cuál es su despliegue en mecanismos de seguridad para abortarla, en incumplimiento de deberes genéricos y específicos impuestos por el órgano de control.

Advierto por eso, que efectivamente existió una actitud displicente y de abuso, que pretendió cargar sobre el consumidor el perjuicio causado por una maniobra -la generación de emulaciones de sitios web falsos- que no dijo de qué manera ella buscaba evitar, más que con la enunciación de sitios web seguros que deben ser buscados en una solapa de su portal, lo que a la vista es insuficiente como lo dejé explicado.

Comparto que se está ante un reproche subjetivo que habilita la multa, siendo que su función es desalentar conductas nocivas, y la aquí verificada reviste gravedad suficiente, sobrepasando el perjuicio individual.

Esto importa en relación a la ejemplaridad buscada, para así desterrar este tipo de conductas y disuadir la reiteración de daños análogos, máxime cuando puede resultar al banco más lucrativo indemnizar a los damnificados que incorporar métodos de seguridad, información y control eficaces, desistiendo de su práctica lesiva.

La condena coincide con parámetros que la jurisprudencia ha contemplado para la condena por daños punitivos, y que han sido relevados en un valioso estudio (conf.: KEMELMAJER DE CARLUCCI, Aída: "Los daños punitivos y la responsabilidad civil de entidades bancarias hacia los clientes consumidores. Visión jurisprudencial", en: LL, 2023-A,

235; cita TR LL AR/DOC/3703/2022).

Por esa razón, no aprecio que el monto establecido sea irrazonable atendiendo la finalidad disuasiva del rubro.

Cabe aclarar en este apartado, que en cuanto la multa civil no tiene naturaleza resarcitoria ni se origina en la responsabilidad civil establecida, sino que se trata de una sanción cuya naturaleza y presupuestos son diferentes, no la alcanza la desgravación auspiciada por la eximición parcial de responsabilidad abordada.

Con ello, solo resta decir que el planteo recursivo referido al punto no es pues procedente.

7.- Con lo expuesto, me encuentro en condiciones de expedirme sobre las cuestiones propuestas, haciéndolo por la negativa.

Dejo auspiciado se dicte sentencia haciendo lugar de modo parcial al recurso tratado, admitiendo en consecuencia la existencia de hecho de la víctima para desgravar la responsabilidad civil asignada al banco demandado apelante, en un 40%, y dejando sin efecto la condena por daño no patrimonial, confirmándola en lo demás.

Las costas debe mantenerse en la primera instancia a cargo del demandado, y las de esta Alzada, tendrá que soportarlas la accionada por lo que se rechaza, y por su orden en lo que recurso progresa, conforme doctrina del tribunal de casación provincial (conf.: STJER, CyC, "Gotusso Hugo Federico c/ Volkswagen Argentina S.A. y otros s/ Ordinario Daños y Perjuicios", Expte. N° 7940, del 02/10/2019).

Por fin, auspicio diferir la regulación de honorarios para cuando obren los de grado.

ESE ES MI VOTO.

A LAS MISMAS CUESTIONES PLANTEADAS EL SR. VOCAL DR. MARIANO MORAHAN, DIJO:

Que adhiere al voto precedente por iguales fundamentos.

A LAS MISMAS CUESTIONES PLANTEADAS EL SR. VOCAL DR. FABIÁN ARTURO RONCONI, DIJO:

Que existiendo mayoría hace uso de la facultad de abstenerse de emitir su voto, conforme lo autorizado por el art. 47 de la L.O.P.J. (texto según Ley 9234).

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordada la Sentencia siguiente: Fdo.: ANA CLARA PAULETTI, MARIANO MORAHAN, FABIÁN ARTURO RONCONI (abstención). Ante mí: DANIELA A. BADARACCO, Secretaria.

SENTENCIA:

GUALEGUAYCHÚ, 30 de octubre de 2025.

Y VISTO:

Por los fundamentos del Acuerdo que antecede, por mayoría;

SE RESUELVE:

1.- ADMITIR de modo parcial el recurso de apelación interpuesto el 01/08/2025 en representación de la accionada Industrial And Commercial Bank of China (Argentina), contra la sentencia dictada el 31/07/2025 y, en consecuencia, hacer lugar a la existencia de hecho de la víctima para desgravar la responsabilidad civil asignada al banco demandado, en un 40%, y dejar sin efecto la condena por daño no patrimonial, confirmando lo demás.

2.- MANTENER las costas de primera instancia a cargo del demandado, e IMPONER las del recurso de la siguiente manera: a) por lo que se rechaza, a la accionada y; b) por lo que prospera, por el orden causado.

3.- DIFERIR la regulación de honorarios por la actuación profesional desplegada ante esta Alzada para cuando el judicante de grado establezca los correspondientes a la misma.

4.- REGISTRAR, notificar conforme SNE y, oportunamente, remitir al juzgado de origen. Fdo.: MARIANO MORAHAN, ANA CLARA PAULETTI, FABIÁN ARTURO RONCONI (abstención).

Conste que la presente se suscribe mediante firma digital. En 30 de octubre de 2025 se registró en soporte informático (Acuerdo S.T.J N° 20/09 del 23/06/09 Punto 7).
Secretaría, 30 de octubre de 2025. FD.: DANIELA A. BADARACCO,
Secretaria.