Comodoro Rivadavia, veintisiete de mayo de 2025.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Estos autos caratulados: **"<Persona 4> S.A. en autos: "<Persona 1> c/ <Persona 5> S.A. s/ RECLAMO" Expte. N° 933/24 ODC-MCR s/ RECURSO DE APELACIÓN"** Expte N° 1065/2024, en trámite ante esta Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial de Comodoro Rivadavia.

I.- Las presentes actuaciones vienen por haber interpuesto y fundado a fs. 27/29, el <Persona 4> S.A. recurso de apelación contra la Resolución N° 230/2024 de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, de fs. 23/25.

En dicha resolución, la Oficina de Defensa del Consumidor, sanciona al <Persona 4> S.A. con una multa de $500.000 por infracción al artículo 5° de la Ley 24.240; con más la suma de $ 400 en concepto de publicación de la decisión (Ley 24.240 art. 47 y arts. 6° inc. e) de la Ley VII N° 22 y 4° de la Ordenanza N° 6758/99). Y ordena al Banco citado a que en el plazo de 10 días hábiles proceda a pagar la suma de $1.400.000 más intereses desde el 05/7/2024 a la tasa activa del BNA al Sr. <Persona 1> (<DNI 1>) conforme los fundamentos vertidos en los considerandos respectivos (art. 24 inc. b) Resol MCR 1480/01).

II.- El banco recurrente en su memoria de fs. 27/29, funda sus agravios contra la resolución 230/2024, la que en primer lugar tilda de manifiestamente arbitraria y por no ser una conclusión fundada en las actuaciones y pruebas obrantes en el expediente.

Se queja del sustento probatorio de la resolución, en cuanto ésta señala que: "…el <Persona 1> niega ser el autor de las operaciones en cuanto a

las transferencias que se le atribuye, pesando sobre la parte denunciada acreditar que la operación fue llevada a cabo por la misma, siendo insuficiente manifestar que se cumple con todos los sistemas internos que hacen a la validación de la entidad (…)”, que el Funcionario basa todo el proceso de la Oficina de Defensa del Consumidor (ODC) y la resolución que se critica: en una mera afirmación del reclamante sin ningún basamento probatorio que lo sustente pues la única documentación acompañada es el DNI del reclamante, la denuncia policial y la notifación de transferencia realizada.

Dice que el carácter de consumidor no exonera de la carga de probar sus afirmaciones. Acompaña jurisprudencia en el sentido indicado.

Prosigue el agravio diciendo el Banco apelante que sería muy sencillo para cualquier cliente de mala fe, realizar movimientos bancarios colocando todas las credenciales exigidas por el BCRA y normativa aplicable y luego desconocerlos bajo pretexto de ser víctima de una estafa virtual. Afirma que no puede bastar la simple denuncia policial para responsabilizar al Banco y obligarlo a devolver los fondos derivados de las operaciones desconocidas, lo que dice no deriva del sistema de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y es una conclusión arbitraria y carente de sentido.

Sostiene la apelante que la resolución pone al Banco en la posición de tener que probar un hecho negativo: “que el cliente NO fue vulnerado en su seguridad por un tercero que realizó las operaciones desconocidas…” señala que ese no es el espíritu de la ley consumeril. Dice que su parte cumplió con el art.

53 de la ley 24240 que establece que el proveedor debe aportar al proceso todos los elementos de prueba obrantes en su poder. Aportó la información necesaria para acreditar que se introdujeron las credenciales requeridas para operar en el sistema, usuario y contraseña y que por ello pudieron llevarse a cabo las operaciones desconocidas por el cliente. Afirma que el artículo no invierte la carga de la prueba, sino la teoría de las cargas probatorias dinámicas, y entiende que quién se encuentra en mejores condiciones de probar que un tercero efectúo las transacciones es el cliente, que es quien cuenta con los dispositivos que se utilizaron para efectuar las transacciones, que afirma debieron ser peritados por organismos especializados antes de emitirse la resolución cuestionada, como mínimo una pericia informática o de similar tenor, previo a determinar que el Banco incumplió con su deber de seguridad, ante la sóla manifestación del cliente de que no fue quién autorizó las operaciones, insistiendo la apelante que fueron efectivamente realizadas con sus credenciales personales.

Se queja de que no sólo no se derivó por el art. 51 de LDC las actuaciones al MPF para que se produjeran las pruebas a acreditar el presunto delito, sino que del mero relato del reclamante se derivó que el sistema de seguridad del Banco falló.

El segundo agravio apunta al deber de seguridad del Banco, transcribe los pasajes donde dice que la resolución en diferentes partes puntualiza la infracción por su carácter de proveedor y garante de la seguridad del sistema (art. 5 de la 24.240). Sostiene que tal conclusión no es cierta y la sanción por ello es

arbitraria, dado que su parte en cada oportunidad que intervino brindó toda la información de la que disponía y que la restante debía producirse en la instancia correspondiente que excede el marco de las actuaciones. En ese sentido dice que la "Red Link" no evidenció en el caso elementos que pudieran relacionar las transacciones con maniobras fraudulentas, dado que se realizaron por "Homebanking" y que quién efectuó las mismas tuvo acceso al usuario y clave…de la cliente (sic), siendo ambas medidas de seguridad de las que el Banco predispone y cuya custodia se la encomienda "a la usuaria" (sic). Arguye que todas las afirmaciones son genéricas y sin fundamento concreto alguno, pues no dicen como el Banco incumplió, cuál fue su omisión concreta de la conducta esperada o esperable. Cita jurisprudencia al respecto.

Afirma que la cita utilizada en la resolución para fundar ese extremo sobre "fallas frecuentes en la seguridad" no es aplicable, por cuanto el <Persona 1> no manifestó dificultades para acceder al sistema ni existieron reiteradas fallas de seguridad. En ese sentido dice que la "Red de Pagos" no indica fallas en ingreso al sistema y que la persona que lo hizo contaba con usuario y contraseña.

Por último se queja de que la resolución cita los deberes impuestos por las normas del BCRA, siendo conocido que la actividad bancaria se encuentra regulada por la Ley de Entidades Financieras N° 21.526 siendo el órgano de contralor el Banco Central de la República Argentina y que es a través de la copiosa regulación que se audita y se fijan pautas de control estrictas y de permanente cumplimiento por las instituciones, por

ejemplo Comunicación A 7724 del 10/03/2023 que establece los “Requisitos mínimos para la gestión y control de los riesgos de tecnología y seguridad de la información”, el que es auditado de manera rigurosa y periódica.

Por lo que expone solicita el <Persona 4> S.A. se revoque la resolución en lo que es materia de apelación.

III. Antecedentes

De las constancias el reclamo del caso tiene inicio por el Sr. <Persona 1> (<DNI 1>) quién denuncia ante la ODC mediante formulario obrante a fs. 1 el robo del sueldo y aguinaldo el que había sido depositado en su cuenta del Banco el día 04/07/2024 y que al día siguiente, 05/07/2024, fue sustraído y transferido a la cuenta de un tercero desconocido (titular <Persona 3> del <Persona 6>), a las 08:56 hs. A su vez, informa que en su cuenta del <Persona 4> S.A. se le deposita su sueldo de jubilado. Considera que el Banco se debe hacer cargo de la sustracción de $1.400.000 porque el sistema de homebanking es obsoleto y no le ofrece ninguna seguridad de que su dinero esté seguro ya que cualquiera puede sacarle los datos y cometer fraude. Acompaña copia de su DNI, la denuncia efectuada ante la comisaría local “Ciberdelitos” en fecha 10/07/2024, y el comprobante de la transferencia y acta de evidencia digital obrante a fs. 2/6.

A fs. 08/09 obra la contestación del Banco apelante al reclamo, manifestando que el cliente se había presentado ante la sucursal centro de la entidad, presentando una denuncia policial, la que indica fue solicitada previamente por el Banco por ser un requisito que les solicitan las demás entidades involucradas (Red Link y entidades receptoras de las transferencias) para

iniciar la gestión para recuperar los fondos. Informó que los débitos figuran en la cuenta con fecha 05/07/2024 y corresponde a una transferencia realizada el 05/07/2024 a las 8:56 Hs. Por medio de homebanking a una cuenta del <Persona 6>, los que dice que el cliente conocía desde un primer momento porque fue informada mediante email enviado por la Red Link. Dice que la transferencia desconocida por el cliente, se pudo determinar que la misma fue realizada a través de Homebanking con el usuario y contraseña del <Persona 1>, es decir que quién la efectuó tenía acceso al homebanking del cliente, al segundo factor de autenticación (Token), el cual es necesario para adherir una cuenta nueva para realizar transferencias, además para el segundo factor se requiere un código que fue enviado al email asociado a la cuenta homebanking del cliente y los números de la tarjeta de débito del cliente, por lo que quién realizó la transferencia tuvo acceso a todos esos datos. Por todo ello considera el Banco, que la acción fraudulenta de la que fue víctima en modo alguno es producto o se deriva de la debilidad en la seguridad del sistema utilizado (Homebanking), sino que fue producto de la vulnerabilidad de la seguridad del dispositivo o sitio web donde operó el día anterior al percatarse que habían realizado transferencia desde su cuenta.

Sigue diciendo en su contestación que independientemente de ello, el día 11/07/2024 el Banco de Chubut envió mediante correo electrónico a la entidad destinataria de los fondos (<Persona 6>) una solicitud de recupero de fondos dando aviso de la transferencia fraudulenta (email que adjunta impreso a

fs. 10/11, y que fue informado por el <Persona 6> que la cuenta destinataria de la transferencia "no posee fondos disponibles", los mismos fueron transferidos a otra…indicando una serie de números con leyenda 05/07 DB Debin Preauto 1140.000,00…etc.; luego indica que el sistema es desarrollado por la red Link y utiliza los más altos estándares de seguridad, y cumple con las normas del BCRA; y solicita que en razón de que el cliente fue víctima de una estafa, y que la vía administrativa no es la adecuada para llegar a los responsables de la maniobra denunciada (que excede la relación de consumo y se encuadra en un ciberdelito) que el Banco agotó las gestiones para recuperar los fondos y que el hecho no se generó por su responsabilidad, solicita que por el art. 51 se remitan las actuaciones al juez competente.

A fs. 14 se presenta solamente el denunciante a la audiencia fijada en la sede de <Persona 7> <Persona 1>, y manifiesta que toma vista de lo contestado por el apoderado del <Persona 4> S.A. y ratifica su reclamo, pide la devolución de $1.400.000, rechaza el escrito en cuestión y solicite se eleve al área de sumarios para dictamen correspondiente. Acto seguido la ODC procede a iniciar las actuaciones sumariales imputando a la firma <Persona 4> S.A. <CUIT/CUIL 1> por presunta infracción al art. 5° de la ley 24.240 por incumplimiento al deber de seguridad (Acta Imputación N° 163 obrante a fs. 16/18).

El <Persona 4> efectúa su descargo a fs. 19/20; rechazando la imputación genérica al deber de seguridad imputado, la que entiende dogmática y arbitraria, donde no indica cuáles son las medidas que no se tomaron por

ejemplo. Dice que el sistema operó de manera regular, normal y consignado todas las credenciales “personales” del cliente, ni hubo falencia ni error ni mal funcionamiento, cuya seguridad dice es “infranqueable” y cumple con todas las medidas de seguridad actuales; replicándose en gran medida la contestación anterior, y solicitando se deje sin efecto la imputación. La Oficina de Defensa del Consumidor, tiene por efectuado el descargo y toda vez que no se acompaño ni ofreció prueba, declaró la cuestión de puro derecho y prescindió de los alegatos, pasando a resolver (lo que notificó al Banco a fs. 22).

El 16/10/2024 la ODC dicta la resolución N° 230/2024, aquí apelada.

III. Tratamiento de los agravios. Solución.

El agravio central del <Persona 4> S.A. contra la resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor se circunscribe en torno a la infracción del deber de seguridad (art. 5 Ley 24.240) reputada por el Organismo y la consecuente multa y devolución del dinero al usuario (<Persona 1>). Aunque del memorial como ya señalamos se desprenden los agravios puntualmente a la arbitrariedad de la resolución: el primero por la falta de sustento probatorio y el segundo ataca la falta de garantía achacada al incumplimiento del deber de seguridad.

Por ello no se discute en el caso la aplicación de las normas del estatuto de defensa del consumidor, sino que el ataque se cierne sobre la calificación de infractora a la LDC. Trataremos ambos agravios de manera conjunta.

El deber de seguridad respecto a la tutela en favor de los consumidores tiene raigambre constitucional, pues tanto el art. 42 de la
Constitución Nacional: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tiene derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.”; como el art. 33 de la Constitución Provincial que dice: “…La ley regula el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización, sancionando a quienes atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios, en cuanto sea de competencia provincial”. Por ello los usuarios de los servicios que son ofrecidos por las prestadoras, ya sean personales o virtuales, como en el sublite “Homebanking” están protegidos por las normas de defensa del consumidor.

De ello se sigue que el art. 5° de la LDC establece que en materia de protección al consumidor “Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.”

El artículo 5° de la LDC en particular establece el marco legal del deber de seguridad, y en el caso en cuestión resulta de la afirmado por la apelante en sus agravios, <Persona 4> S.A., que no corresponde la infracción a dicho deber, pero no aclara ni demuestra

cuáles medidas adoptó para mantener la seguridad de la cuenta sueldo del <Persona 1> mediante el uso de las plataformas electrónicas por ella suministrada. Según sus propios dichos, por un lado dice que el consumidor fue sometida a una estafa electrónica por suplantación de identidad mediante ingeniería social transfiriéndose dinero a la cuenta de un tercero, la que el usuario desconoce; y cómo reacción al tomar conocimiento de dicha circunstancia por parte del consumidor.

Huelga resaltar aquí que el único elemento probatorio que acompañó el Banco es una comunicación por correo electrónico con la entidad financiera receptora de la transferencia, con copia a la Red Link y donde no se observan los adjuntos del detalle de la transacción ni la denuncia del cliente. Y la contestación de la receptora de los fondos (<Persona 6>) que a fs. 10 dice que la cuenta de destino "no posee fondos disponibles, los mismos fueron transferidos hacia: 05/07 DB Debin Preaut 1140.000,00" transcribe números que se supone serían de otra cuenta, que tampoco precisa, y culmina diciendo "tomamos acciones" las que no se explican en que consistirían.

Llama la atención que si el monto transferido en la maniobra denunciada fue de $1.400.000, por qué no hay fondos? si el <Persona 6> informa que se transfirió de la cuenta destino $1.140.000 el 05/07; cuestión que el <Persona 4> S.A. ni siquiera advirtió, de la única prueba que acompaña (email) que no coincidan ambas cifras, sin evidencia de consultarle a la otra entidad el motivo de la diferencia o error de $260.000 (entre lo que declara una y otra).

Si la maniobra resulta de una estafa por ingenieria social, mediante la suplantación de la identidad del reclamante por la sustracción de sus credenciales (usuario, contraseña, segundo factor, tarjeta de debito, etc.) que según dice se tratan de elementos de seguridad infranqueables, cómo entonces se produjo la transferencia desconocida por el cliente, o ante la suposición del banco -si sospecha de una estafa en contra de la entidad- por qué no tomó los recaudos previstos por la ley y lo denunció como damnificada, y por qué no impulsó una exhaustiva investigación interna o colaboró para averiguar lo que realmente sucedió y de esa manera intentar demostrar la evasión de su responsabilidad según el art. 40 de la LDC.

Cabe agregar que la denuncia formulada ante la autoridad de aplicación es congruente con el reclamo que -antes- efectuara el <Persona 1> a la entidad bancaria (ticket #134194) y manifestado por ella misma a fs. 8/9, y que no obra en autos contestación al cliente ni las explicaciones brindadas.

En resumen, ningún reclamo formalizado por el cliente denunciante ante la entidad bancaria y por ante la autoridad de aplicación, concurre al aludido reconocimiento de haber realizado la operación de transferencia el día 5 de julio del 2024 sino a su desconocimiento.

Esto es, habida cuenta de lo cual, por ello se imponía una investigación e información cierta, precisa, clara y oportuna por parte del banco de las operaciones realizada en el home banking de su cliente.

Y este “onus probandi” es asignado a la entidad prestataria del servicio bancario que ofrece al cliente

la disposición del dinero acreditado en su cuenta, puesto que no solo es quien se encuentra -como en general ocurre- en una mejor posición para acreditar los hechos controvertidos, máxime cuando la prestataria se trata de una entidad bancaria como la impugnante en autos, sino también por cuanto esta es la regla prevista por el legislador y que cabe entender que es contemplada para todo tipo de proceso donde transiten controversias vinculadas a relaciones del consumo (Conf.: art. 53 de la Ley 24.240).

Y se afirma que rige para todo tipo de proceso en donde se encuentren controvertidos derechos del consumidor, sea que se tramite en sede administrativa o judicial, aún cuando no se soslaya que dicha atribución de carga de la prueba se encuentra contemplada por la ley 24.240 en el capítulo referido a los procesos judiciales. Empero, y a pesar de ello, puede ser afirmado que rige plenamente también para el procedimiento a realizar en sede administrativa toda vez que su fundamento es el mismo: el deber de colaboración, probidad y buena fe que rige para la tutela de los derechos del consumidor y del usuario de modo prevalente en cabeza de los proveedores o prestadores de servicios (SI N° 108/2020).

La carga de los proveedores de traer al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el proceso, como ya se dijo, deriva del deber de seguir una conducta proba, colaborativa y de buena fe en el proceso, la que se le impone por igual a ambas partes en conflicto. Y,

si bien este deber opera por igual tanto para el denunciante como para la denunciada en un conflicto derivado de una relación de consumo, en este ámbito se atiende particularmente a la circunstancia de quien es aquella que se encuentra en mejor posición de aportar la prueba.

En el derecho del consumidor hay un principio incontestable que surge del art. 3 de la LDC, cual es, que toda situación dudosa debe ser interpretada en el sentido más favorable a los intereses del consumidor en igual sentido la norma consagrada en el art. 1094 del CCyCN. La doctrina señala que el principio denominado in dubio pro consumidor es estructural en esta disciplina, firmándose que: "Esta descripción de principio, es a la vez la estructura básica de la gran mayoría de documentos legislativos que regula la materia… y sobre la cual se vertebra el articulado de la ley 24.240 y sus respectivas modificaciones." (Conf.: op cit., Picasso - Vázquez Ferreyra, Ley de Defensa del Consumidor, T. 1, Buenos Aires, La Ley, 2009, pág. 61). Por los fundamentos dados se observa que no procede la queja contra la alegada ausencia probatoria, y se rechaza el agravio.

En cuanto al incumplimiento del art. 5 -deber de seguridad y confianza- de la Ley 24.240 debemos señalar que en primer lugar el organismo le achaca a la entidad bancaria que incumplió con su deber de protección del consumidor.

Para ello señaló que "Las fallas frecuentes en la seguridad constituyen una fuente de daños permanentes que contradicen la apariencia de confiabilidad con que el servicio es prestado ante el público, de tal manera

se pone de manifiesto una gran inseguridad en todo tipo de operaciones electrónicas, cuando por el contrario la base del sistema debe ser precisamente la seguridad y la confianza en su correcto funcionamiento…”.

Y es que las entidades bancarias intermediadoras en el mercado del dinero tienen un deber de seguridad respecto de sus clientes.

En rigor una de las obligaciones primordiales del Banco, que constituye el presupuesto básico de los servicios que ofrece, es que éstos sean brindados, tanto cuando se lo haga en forma personal como cuando lo sea por medio de elementos mecánicos o electrónicos, con total seguridad para el cliente”.- “No está de más recordar que los servicios ofrecidos por cualquier Banco inciden directamente sobre el patrimonio del usuario, tanto en sus operaciones pasivas como en las activas (ver por clasificación de las operaciones bancarias a Garrigues J., Curso de Derecho Mercantil, T. IV, página 165)” (cita del señero precedente “Bieniauskas, Carlos vs. Banco de la Ciudad de Buenos Aires s. Ordinario” CNCom. Sala D; 15/05/2008 - RCJ 132/09 y esta Cámara en S.I. N° 108/2020).

También se ha dicho que: “En efecto, de la regla general se desprende que el deber de seguridad no cubrirá los daños derivados del uso contrario o ajeno a la naturaleza del bien, siempre y cuando ello no haya podido ser previsto por el proveedor, adquirirán importancia los deberes de información y advertencia para que un mal uso de los bienes y servicios no produzca perjuicio a los consumidores. En tal sentido, si debiendo informar o advertir, el proveedor no lo hizo, o lo realizó de manera insuficiente, será responsable

aun en las hipótesis de uso anormal o bajo condiciones no previsibles del bien o servicio. Por cierto que en muchos casos no bastará sólo con informar o advertir. Cuando los daños sean previsibles o esperables, habrá que llevar adelante diversas conductas concretas que impidan la afectación…del consumidor en la situación concreta." (citado en "Régimen jurídico del Consumidor comentado" J.H. Wajntraub E. Rubinzal Culzoni 2020 pag, 54/55).

Es decir que en el caso, no le alcanza a la entidad financiera para desligarse de la infracción desconocer el reclamo del consumidor denunciante y víctima de la maniobra fraudulenta que provocó un daño patrimonial patente en el impacto de la transferencia de su dinero en su cuenta realizada sin su conocimiento, pues para ello el Banco debió ir más allá, como dice la cita transcripta, y haber provisto de los elementos que indicaran por qué motivo no debe responder por el daño ocurrido al consumidor. La jurisprudencia ha establecido al respecto: "…podemos válidamente tener por cierto que algunas personas sin identificar sustrajeron datos personales bancarios del actor para acceder a su cuenta de home banking; y de hecho lo lograron, tal como el banco lo reconoce. Por lo tanto, aún cuando fuere verdad que el actor fue negligente y comprometió de algún modo información personal, lo innegable es que falló el sistema de seguridad del banco al permitirle a un tercero suscribir una contratación en su nombre. Así, también resultó ser una víctima la entidad bancaria al haber sido burlada en su deber de seguridad. Bajo este orden de ideas, el recurrente no adoptó la conducta

esperable y acorde a su especialización en el desarrollo de aquellas transacciones en cuestión" (Superior Tribunal de Justicia, Jujuy, en: "Cortez, Antonio Melitón vs. Banco Macro S.A. s. Acción emergente de la ley del consumidor - Recurso de inconstitucionalidad", 06/12/2021; RC J 1607/2).

Agregándose respecto a las plataformas digitales, como el "Homebanking", que precedentes recientes empiezan a calificarla de cosa riesgosa: "Las plataformas digitales son susceptibles de calificarse como una cosa riesgosa en los términos de lo establecido en el artículo 1757 del CCyC. Desde tal óptica, se advierte que estas generan nuevas formas o maneras de vulnerar la seguridad de los usuarios que eran impensadas en la modalidad de gestión presencial. Tales riesgos han sido introducidos por el proveedor en forma unilateral, más allá de la eventual adhesión de los usuarios bancarios al sistema de referencia. He aquí la razón que justifica que el riesgo generado por las herramientas digitales quede a cargo de las entidades bancarias" (CCC Sala 1, San Isidro, Buenos Aires; 19/03/2024; Rubinzal Online; RC J 2371/24).

En el mismo sentido también se ha expresado que: "Las entidades financieras cuentan con obligaciones respecto de la seguridad de sus plataformas y productos digitales que dan lugar a transacciones financieras, lo que comprende a todo tipo de estafas incluyendo las de ingeniería social; y si bien se reconoce que la accionada no resulta ser, técnicamente, una entidad bancaria y/o financiera, en tanto opera como una billetera virtual que permite canalizar diversas transacciones, entre ellas transferencias e incluso

vincular tarjetas del usuario, no existen dudas de que la demandada resulta ser proveedora en los términos del art. 2, Ley 24240; y arts. 1092 y 1093, Código Civil y Comercial. Y conforme a ello resulta aplicable lo dispuesto por el art. 40, Ley 24240, que establece que si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio solo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena; así como el arts. 1757, Código Civil y Comercial, que dispone que toda persona responde por el daño causado por el riesgo o vicio de las cosas, o de las actividades que sean riesgosas o peligrosas por su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización, sin que sean eximentes la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni el cumplimiento de las técnicas de prevención. De ese modo, tratándose de una responsabilidad de tipo objetiva debe responder quien obtiene un provecho de ella; y el vicio o riesgo de la cosa o prestación de servicio comprende no solo a las cosas, servicios y actividades que por su naturaleza son consideradas riesgosas, sino también a los servicios en virtud de los medios empleados o las circunstancias de su realización. Las plataformas digitales -como en el caso el servicio ofrecido por la demandada- “son entornos que deben calificarse como riesgosos y peligrosos con la consecuente potencialidad de generar daños al consumidor”. De modo tal que su responsabilidad no se funda en la autoría material de la acción delictiva sino en el deficiente control ejercido para impedir la efectivización de la maniobra fraudulenta. Así, existe por parte de los proveedores de plataformas digitales

una función preventiva de los daños que pueden provocarse al consumidor, integrada por la información, la seguridad y la advertencia (arts. 5 y 6, Ley 24240).”

Entonces en el caso, el <Persona 4> S.A., ha incumplido con el deber de seguridad, recordemos que en el sublite la maniobra fraudulenta por la que a su cliente <Persona 1> le fue sustraído de su cuenta su dinero y transferido a otra cuenta a través del Homebanking que la misma provee (art. 2 Ley 24240, 1092 y 1093 CCyCN), resulta por ello que la entidad financiera es infractora del deber de seguridad previsto en el art. 5° de la LDC, por cuanto no tomó las medidas correspondientes. Porque al prestar servicios digitales a sus clientes, se le impone el deber de proveer la gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con la tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados, de manera tal que su utilización sea segura para sus usuarios, proporcionándoles una plataforma tecnológica moderna que provea confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información en una red consolidada y segura, en síntesis su deber es asegurar a los usuarios la seguridad de estos entornos digitales debiendo desplegar herramientas de ciberseguridad para proteger a sus clientes-usuarios.

La responsabilidad ante el acontecimiento descripto es objetiva (art. 40 LDC) y no se exime de la misma aduciendo como en el caso que envió un correo electrónico para recuperar los fondos o que el denunciante comprometió sus credenciales (sin explicar siquiera cómo) y genéricamente diciendo que es controlada y auditada por el BCRA lo que es una obviedad,

puesto que la responsabilidad objetiva que remarcamos y que asume es agravada en función de su condición bancaria, que otro deber más propio de un banco sería el de custodiar y proteger el dinero depositado por sus clientes en sus cuentas, por ello recae sobre la entidad financiera la obligación de realizar todas las acciones que exija la naturaleza de la relación de consumo, tendientes a evitar perjuicios a los usuarios del sistema. Por lo que se rechazan los agravios del <Persona 4> S.A. contra la resolución de la Oficina de Defensa del Consumidor.

Por todo lo expuesto, corresponde rechazar el recurso de apelación interpuesto por el <Persona 4> S.A. a fs. 27/29 y confirmar la Resolución MCR ODC N° 230/2024 de fs. 23/25.

IV. Las costas de ésta instancia, por el principio general de la derrota, se imponen a la recurrente vencida (arts. 69 y 70 CPr).

Los honorarios profesionales se regulan teniendo en cuenta, la naturaleza del proceso, el mérito de la labor desarrollada, el éxito obtenido, de conformidad a las pautas orientadoras de la ley de aranceles, porcentuales y mínimos establecidos en los arts. 5, 6, 13, 32 y 46 Ley XIII N° 4 y N° 15.

Por ello, la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial II con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia,

RESUELVE:

1) Rechazar el recurso de apelación interpuesto por el <Persona 4> S.A. a fs. 27/29 y confirmar la Resolución MCR ODC N° 230/2024 de fs. 23/25.

2) Las costas de esta instancia se imponen a la recurrente vencida.

3) Regular los honorarios profesionales del letrado apoderado del <Persona 4> S.A., <Persona 2>, en la suma equivalente a CUATRO (4) JUS; con más I.V.A. en caso de corresponder. **4)** Regístrese, notifíquese y devuélvase.

REGISTRADA BAJO EL Nro. 351 DEL AÑO 2025

DEL LIBRO DE SENTENCIAS INTERLOCUTORIAS