

Violacion Al Deber De Seguridad Sistema De Home Banking Tarjeta De Coordenadas

JURISPRUDENCIA

Violación al deber de seguridad. Sistema de "home banking". Tarjeta

de coordenadas Se resuelve rechazar la queja interpuesta pues pesaba sobre el banco la carga de la prueba acerca de la interrupción del nexo causal en orden a eximirse de responsabilidad. Santa Fe, 12 de marzo del año 2.019. VISTA: La queja por denegación del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por la demandada contra el acuerdo 313 de fecha 13 de octubre de 2017, dictado por la Sala Cuarta de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, en autos "RED DEL INTERIOR S.R.L. contra BANCO MACRO S.A. - DAÑOS Y PERJUICIOS - (EXPTE. 317/16 - CUIJ 21-01322251-4)" (Exppte. C.S.J. CUIJ N°: 21-00512172-5); y, CONSIDERANDO: 1. Mediante acuerdo 313 del 13 de octubre de 2017, la Sala Cuarta de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario, en lo que aquí interesa, hizo lugar al recurso de apelación interpuesto por la actora contra la sentencia dictada por el Juez de baja instancia -desestimatoria de la demanda- y su aclaratoria -relativa a la imposición de costas-; en consecuencia, condenó a la entidad bancaria demandada a pagar a la sociedad accionante, en un plazo de treinta días, el capital reclamado más los intereses fijados en el fallo, con costas de ambas instancias a la vencida. Contra tal pronunciamiento interpone la accionada recurso de inconstitucionalidad, con fundamento en el artículo 1, inciso 3 de la ley 7055. Sostiene que el fallo carece motivación suficiente, al reducir sus fundamentos a un supuesto "deber de seguridad" erróneamente interpretado, toda vez que -afirma- el mismo no podría extenderse al mal uso del sistema "home banking".

Alega que el servidor de la entidad bancaria es seguro, puesto que establece una conexión encriptada con el cliente, a la que solo este último puede acceder mediante combinaciones de claves y coordenadas de su exclusivo conocimiento; y que, en orden a predicar una violación al deber de seguridad, debe indicarse qué norma se violó o qué negligencia se cometió en el caso, extremos que reputa ausentes en autos; asevera que quedó acreditado que el banco cumplió con la normativa vigente del Banco Central y que obró con la diligencia del caso, al advertir suficientemente a sus clientes por distintos medios contra posibles fraudes informáticos. Asimismo, le achaca a la Alzada la utilización de una defensa no esgrimida por la actora, cual es -según dice- la supuesta ausencia de recepción de la "tarjeta de coordenadas". Señala que, al demandar, la accionante no había invocado la falta de entrega de dicha tarjeta; y que lo contrario surge de la documentación aportada y de la denuncia formulada en sede penal. A su vez, expresa que la Sala se transformó en un intérprete de la voluntad implícita de la actora, valorando arbitrariamente y de modo puramente subjetivo las probanzas de la causa, alterando el equilibrio procesal de los litigantes, desconociendo la integralidad de la cuestión planteada y silenciando datos de relevancia para la resolución del litigio. Por otra parte, tacha al decisorio de incongruente y arbitrario, por desconocer la prueba rendida y negar su valor, convirtiéndose en el resultado del solo arbitrio de los juzgadores. En tal sentido, indica que la sentencia ha desdeñado la confesión de la propia demandante, referida al bloqueo de su tarjeta de coordenadas; y que asimismo ha soslayado el funcionamiento de la operatoria a través de "home banking", destacando que sin la tarjeta de coordenadas ninguna transferencia podría haberse concretado; remarca que la demanda se basó en la afirmación de que el sistema informático del banco tenía una vulnerabilidad y había sido violentado, pero que -prosigue- tal aseveración carece de respaldo probatorio en autos, atento que de la pericial informática se desprende lo contrario. Entiende que no es posible atribuir responsabilidad al ente bancario, desde que su sistema solo permite el acceso mediante combinaciones de claves y datos que únicamente conoce el cliente.

Asimismo, le reprocha arbitrariedad a los Sentenciantes en materia de distribución de la carga probatoria, por apartamiento de la normativa vigente, al haber juzgado como si la actora nada debiese demostrar. Expone que fue su parte quien, pese a revestir el carácter de demandada, propuso e impulsó la producción de una pericial informática para dilucidar lo acontecido; que la socia gerente de la firma demandante reconoció la documentación exhibida, atinente a la tarjeta de coordenadas y a las medidas de seguridad allí contempladas; que el representante legal de la accionante admitió como cierto que para efectuar operaciones por "home banking" el usuario del sistema debe ingresar valores numéricos o coordenadas que permiten su validación, y que tales datos solo son conocidos por el cliente, con carácter secreto e intransferible. Postula también que el fallo no constituye una derivación razonada del derecho vigente, en tanto omite considerar la imposibilidad de utilización del sistema de "home banking" sin el conocimiento de las coordenadas. Dice que, al demandar, la accionante omitió deliberadamente mencionar que operaba con el sistema de "tarjeta de coordenadas"; que en la Alzada pretendió introducir, de modo tardío, el argumento de que si bien había solicitado la tarjeta, nunca había recibido el plástico respectivo; y que de todos modos se acreditó en autos, con la documentación respectiva, la suscripción de la solicitud de la tarjeta de coordenadas y la exposición formulada por la actora al denunciar el hecho en sede penal, en relación al bloqueo de la tarjeta. Destaca que, a tenor del peritaje informático, el sitio web del banco posee varias

características de seguridad para el acceso al "home banking"; y que en las computadoras de la firma demandante no quedaban registros de los sitios web visitados a las fechas de los hechos denunciados, ni de las aplicaciones de seguridad instaladas en las mismas en aquel tiempo. Concluye que la sentencia impugnada connota arbitrariedad, al realizar una interpretación contraria al derecho vigente y convalidar un abuso del derecho por parte de la demandante, violándose su derecho de propiedad, el principio de reserva y la libertad contractual. Arguye que el caso no involucra una relación de consumo, en tanto -afirma- la accionante no califica como consumidor. Finalmente, cuestiona la imposición de las costas a su cargo. Proclama que resulta de aplicación al caso la regla general del artículo 250 del Código Procesal, de distribución según el orden causado, con base en la existencia -alega- de una razón fundada para litigar.

2. Por resolución del 13 de setiembre de 2018, la Sala denegó la concesión del remedio extraordinario interpuesto. Tal denegación motiva la presentación directa de la impugnante ante esta Corte.

3. La queja, se adelanta, no habrá de prosperar. Ello porque los cuestionamientos vertidos en el memorial del recurso de inconstitucionalidad resultan en principio ajenos a una impugnación extraordinaria, desde que refieren a materias propias de los jueces de la causa en tanto remiten al análisis de cuestiones de hecho y de derecho común y procesal resueltas por los magistrados de las instancias ordinarias en base a fundamentos suficientes del mismo orden, sin que en este estadio la interesada consiga demostrar mínimamente -dentro del examen liminar del ámbito sustancial propio del juicio de admisibilidad del supuesto del artículo 1 inciso 3° de la ley 7055- que lo resuelto sobre tales puntos pueda exceder los márgenes de razonabilidad tolerables desde la óptica constitucional.

Al respecto y en lo que aquí interesa, la Sala relató que la actora, en su calidad de cliente del banco, demandaba a éste a fin de obtener indemnización por tres transferencias realizadas en enero de 2012 vía internet desde la cuenta bancaria de su titularidad, desconocidas por aquélla; expuso que en autos se hallaba cuestionada la aptitud del sistema de "home banking" para el uso al que se encuentra destinado. Puntualizó la Alzada, con apoyo en la doctrina y la jurisprudencia que citó, que tanto la obligación tácita de seguridad derivada del principio de la buena fe imperante en materia contractual (art. 1198, Cód. Civ.), como el deber de las entidades bancarias -exigible a partir de las reglamentaciones del Banco Central- de garantizar mediante mecanismos de seguridad informática la genuinidad de las operaciones realizadas en forma no personal (electrónica, telefónica, vía "internet", etc.), constituyen obligaciones de resultado, configurando su incumplimiento un supuesto de responsabilidad objetiva. Preciso que no se debatía en la especie el desarrollo de una actividad humana respecto de la cual pudiera predicarse un actuar culposo, sino la vulnerabilidad de un sistema automatizado ("home banking") utilizado a los fines de la consecución del contrato habido entre las partes, cuya seguridad el cliente verosímelmente debió entender que el banco se había comprometido a garantizar. Agregaron los Sentenciantes que si bien no podría afirmarse la existencia de una garantía de indemnidad absoluta -toda vez que el régimen de causalidad adecuada toma en cuenta las consecuencias normales y ordinarias-, en cualquier caso la existencia de personas que pretendan vulnerar los sistemas de seguridad de los bancos no resulta en modo alguno imprevisible; al contrario -continuaron- es precisamente en virtud de ello que los bancos cuentan con sistemas de seguridad, lo cual -indicaron- revelaría su previsibilidad. Destacó el Tribunal que los hechos dañosos invocados -esto es, las transferencias en cuestión- quedaron efectivamente acreditados, y reconocidos incluso por la demandada; y que ello implicaba la acreditación de la violación al referido deber de seguridad, al evidenciarse incumplido el compromiso de la demandada respecto de las garantías en torno al sistema de "home banking".

Y que, admitido el hecho dañoso, pesaba sobre la demandada la carga de la prueba acerca de la interrupción del nexo causal en orden a eximirse de responsabilidad; extremo que -resaltó- no había sido debidamente comprobado. En tal sentido indicó el A quo que, contrariamente a lo considerado por el Juez de baja instancia, no se verificaba en las constancias de autos que el banco hubiese entregado a la actora la tarjeta de coordenadas necesaria para realizar transferencias en línea, desde que entre la documentación obrante en poder de aquél solo se hallaba la solicitud de la tarjeta, mas ninguna constancia sobre su efectiva recepción; añadió que ello tampoco se evidenciaba a partir de lo expresado en la denuncia policial de la damnificada -donde ésta informó que, al haber desconocido las transferencias, un agente del banco le había respondido que bloquearían su tarjeta de coordenadas-, toda vez que -argumentó el Tribunal- tal bloqueo igualmente hubiese correspondido mediando entrega o no de la tarjeta. De todos modos la Sala consideró que, aun si se admitiera hipotéticamente el escenario propuesto por la demandada y acogido en la instancia anterior, en el sentido de que la actora habría recibido la tarjeta de coordenadas y culposamente habría revelado las claves a terceros, ello no permitiría concluir en la ruptura del nexo causal, al no revestir esa eventual culpa de la víctima los caracteres de imprevisibilidad o inevitabilidad. Sobre el particular los Magistrados señalaron que la reglamentación aplicable recomienda "...habilitar mecanismos para fortalecer la autenticación de ordenantes y receptores, y el seguimiento de las transacciones de forma que permitan detectar alteraciones de la identidad y comportamientos inusuales de las operaciones cursadas...", previéndose "...el diferimiento de la efectivización de las transferencias (débitos y/o créditos) cuando la transacción sea considerada por la entidad financiera como inconsistente respecto de los parámetros de seguridad adoptados...". En la misma dirección pusieron de resalto que la propia demandada adujo que, frente a situaciones de transferencias sospechosas, la entidad operadora de la red "Banelco" cursa un alerta al

banco y éste se comunica con el cliente a fin de confirmar o no la transferencia; y que, en caso negativo, se procede a inutilizar la tarjeta de coordenadas y a informar inmediatamente a "Banelco", para que ésta a su vez se comuniquen con el banco receptor a fin de lograr el bloqueo de la cuenta respectiva y la recuperación de los fondos. Para finalmente remarcar que en el caso quedó demostrado que el departamento de prevención de fraudes de "Banelco" había dado un aviso a la entidad bancaria aquí demandada al sospechar de las transferencias de marras; y que esta última no probó haber informado, a su turno, a Banelco a los fines del bloqueo y recuperación de los fondos, sino que recién informó a la actora los datos de las cuentas receptoras en abril de 2012 -pese a haber sido intimado a ello en febrero-, habiendo transcurrido un lapso incompatible con la urgencia y diligencia que debía observarse según la reglamentación y prácticas citadas. Concluyeron que, aun cuando la culpa de la entidad bancaria no tendría mayor relevancia por tratarse de un supuesto de responsabilidad objetiva, igualmente aparecía configurada, al no haber actuado aquélla con la diligencia que cabría esperarse de un comerciante especializado con alto grado de profesionalidad. Y, finalmente, la Alzada también descartó la defensa fundada en el hecho de un tercero por quien no se debía responder; juzgó que la eventual conducta de personas ajenas al banco que hubieran violado la integridad de su sistema informático carecía de aptitud para liberar de responsabilidad, al erigirse como un hecho previsible y, por ello, objeto de debido resguardo por parte de cualquier ente bancario. Echa de verse, según surge de la reseña precedente, que las cuestiones en danza han sido resueltas por la Alzada con fundamentos fácticos y jurídicos suficientes, conformando un decisorio que "prima facie" no luce disociado de las exigencias que el ordenamiento jurídico fundamental impone para el dictado de una sentencia válida; sin que en este estadio pueda considerarse que las tachas articuladas por la quejosa alcancen a poner mínimamente en entredicho, desde la óptica constitucional, el criterio expresado en el pronunciamiento impugnado. Es que, tal como han sido formulados, los planteos de la compareciente -pese al matiz constitucional que pretende otorgarles- se presentan más bien como alegatos o agravios propios de instancias ordinarias y no dejan entrever más que su intento de reabrir el debate respecto de cuestiones de valoración probatoria e interpretación de normas de derecho común en materia de obligaciones contractuales, traduciendo -a la sazón- tan solo su empeño en hacer prevalecer su propia postura asentada en su particular visión del caso, lo que no depara cuestión constitucional en los términos del artículo 1 de la ley 7055. En especial, con los reproches traídos a consideración de este Cuerpo no alcanza a vislumbrarse, siquiera en el grado liminar propio de este estadio, que el criterio de la Alzada en punto al alcance de la obligación de seguridad exigible al banco, al carácter de la responsabilidad que genera su incumplimiento y a las eximentes admisibles, no exhiba una exégesis posible de las normas legales y reglamentarias en juego. De allí que, tratándose en definitiva de un criterio de interpretación normativa que no logra entreverse como irrazonable o arbitrario, carece de idoneidad para ser revisado en la instancia extraordinaria, al no ser ésta un medio para corregir supuestos errores hermenéuticos que no alcanzan a vulnerar exigencias constitucionales y que ingresan en el marco de lo opinable y tolerado por los márgenes legales para decidir; no siendo la vía excepcional en estudio la idónea para suplantarse una de las alternativas admitidas por el ordenamiento jurídico por otra. Por otra parte, en lo tocante a los achaques dirigidos contra las conclusiones probatorias del A quo relacionadas con los hechos en disputa, puede observarse que las constancias invocadas por la quejosa fueron expresamente tenidas en consideración por los Sentenciantes, aunque desde luego con un alcance distinto al postulado por aquélla y con un criterio que no luce desmarcado de la normativa seleccionada para dirimir la controversia ni llega a ser puesto en crisis en el plano constitucional. De manera que tal respuesta jurisdiccional podrá no conformar a la presentante pero en modo alguno puede descalificarse como pronunciamiento judicial válido, pues es sabido que la tacha de arbitrariedad no incluye la discrepancia del recurrente con la valoración de la prueba efectuada por los jueces de la causa (cfr., entre muchos otros, A. y S., T. 99, págs. 102/104; T. 99, págs. 179/181; T. 100, págs. 251/260; T. 101, págs. 408/411). Por lo demás, el agravio relativo a la imposición de costas, aun de entenderse que la postulación reviste autonomía, tampoco muestra entidad como para franquear el acceso a esta instancia excepcional, desde que remite a una materia reservada a los jueces de la causa, sin que en este estadio la presentante logre persuadir sobre la irrazonabilidad del resultado al que se arribó en el pronunciamiento atacado: en efecto, en una mera aproximación a lo sustancial se aprecia que la imposición de las costas a cargo de la demandada no luce desajustada a lo debatido en el pleito y a lo resuelto, a la luz del sistema objetivo que rige en el ordenamiento procesal aplicable (art. 251, C.P.C.C.). En suma, no alcanza a avizorarse en el "sub lite" la existencia de una cuestión constitucional aprehensible en orden a franquear el acceso a esta instancia extraordinaria. Ello en razón de que no son suficientes las meras afirmaciones acerca de la existencia de arbitrariedad o afectación de garantías fundamentales, sino que es necesaria la liminar demostración de su conexión con las constancias de la causa y de su incidencia sobre el pronunciamiento que se impugna, lo que -como se vio- no ocurre en la especie. Por ello, la Corte Suprema de Justicia de la Provincia RESUELVE: Rechazar la queja interpuesta. Declarar perdido para la recurrente el depósito efectuado (art. 8, ley 7055). Regístrese, hágase saber y oportunamente remítanse copias al Tribunal de origen. FDO.: GASTALDI - FALISTOCCO - GUTIÉRREZ - NETRI - SPULER - FERNÁNDEZ RIESTRA (SECRETARIA) Tribunal de origen: Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial de Rosario -Sala Cuarta-. Tribunal que

intervino con anterioridad: Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial N° 8 de Rosario.
040944E