

Daño punitivo para el cliente quien fuera víctima de ciberestafa al haber solicitado al banco el bloqueo de sus tarjetas

Daño punitivo para el cliente quien fuera víctima de ciberestafa al haber solicitado al banco el bloqueo de sus tarjetas

Daño punitivo para el cliente quien fuera víctima de ciberestafa al haber solicitado al banco el bloqueo de sus tarjetas Fuente: doc_01_2025_0038.html Partes: Aguirre Osvaldo Alberto c/ Banco de la Nación Argentina s/ ley de defensa del consumidor Tribunal: Cámara Federal de Apelaciones de La Plata Sala / Juzgado / Circunscripción / Nominación: II Fecha: 10 de octubre de 2024 Cita digital: dj153745153745153745 Condena por daño punitivo a un banco en virtud de la ciberestafa de la que fue víctima un cliente que se había comunicado con la sucursal por el bloqueo de sus tarjetas. Sumario: I.-Corresponde confirmar la sentencia de primera instancia en cuanto otorgó una suma en concepto de daño punitivo pues el actor concurrió en varias oportunidades a la sucursal del banco para resolver el bloqueo de sus tarjetas y, sin haber obtenido una solución, con posterioridad recibió un llamado telefónico, que culminó en una cyber estafa, de una persona que oportunamente conocía el hecho de que el actor requería de asistencia por parte de empleados del banco y a ello, se suma la circunstancia de que la entidad demandada, en situaciones como éstas, debe procurar todas las medidas de seguridad necesarias y comunicar adecuadamente a sus usuarios de los posibles engaños y estafas virtuales, brindado una adecuada atención cuando éstos se acercan a sus oficinas con un inconveniente de esta índole. Fallo: La Plata, 10 de octubre de 2024. AUTOS Y VISTOS: este expediente FLP N° 19560/2023/CA1 caratulado «AGUIRRE, OSVALDO ALBERTO c/ BANCO DE LA NACIÓN, proveniente del ARGENTINA s/ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR» Juzgado Federal de Primera Instancia de la ciudad de Pehuajó; Y CONSIDERANDO QUE EL JUEZ ÁLVAREZ DIJO: I. Aguirre Osvaldo Alberto, por derecho propio, con el patrocinio letrado de Brenda Viviana Monteiro, interpuso la presente acción de nulidad de contrato contra el Banco de la Nación Argentina, con relación a las siguientes operaciones realizadas en su cuenta bancaria: acreditación de préstamo de \$1.000.000; adelanto de haberes de \$106.000; débito de \$106.000; débito de \$130.000; y tres débitos de \$300.000. Asimismo, solicitó una indemnización por daño moral por la suma de \$2.000.000; una sanción civil a la demandada por la suma de \$1.000.000 en concepto de daño punitivo; y que se le ordene a la entidad bancaria la devolución de \$188.550,35 por el cobro de una cuota que se le debitó desde la acreditación del préstamo. También requirió el dictado de una medida cautelar por la que se le ordene al Banco Nación que se abstenga de continuar efectuando descuento o débito alguno sobre sus cuentas bancarias, con relación a las cuotas del préstamo referido, y de iniciar acciones judiciales contra su persona e ingresarlo a la base de deudores del Banco Central de la República Argentina. Relató que, como jubilado de ANSES, tras haber prestado servicios en la Cooperativa Eléctrica de Pehuajó, cobra su jubilación todos los meses a través del Banco de la Nación Argentina y es titular de una caja de ahorro en pesos en esa entidad, sucursal Trenque Lauquen. Apuntó que contaba con una tarjeta de débito para efectivizar el cobro de su jubilación y otras transacciones comerciales; tarjeta que venció el 02/2023, por lo que el banco le envió un nuevo cartón con vigencia desde el 03/23 hasta el 03/29, el que debía habilitar para su uso. Contó que siguió los complejos pasos que el banco prevé para la habilitación de la nueva tarjeta de crédito: ingresó, con ayuda de su hija, a la página web del banco y, luego, concurrió al cajero automático para finalizar el trámite. Aún así, en vez de conseguir habilitar la nueva tarjeta de débito, bloqueó la antigua y la reciente. Ante tal situación, se presentó en el Banco Nación, el 29 de marzo del 2023, en busca de una respuesta y le refirieron que se comunicara vía telefónica con la casa central. Al llegar a su hogar, alrededor de las 11:00, recibió un llamado telefónico en el que una persona, que dijo ser operador del Banco Nación, le expresó que se comunicaba para orientarlo en el desbloqueo de la tarjeta de débito. De ese modo, entabló una charla con el supuesto empleado, quien le solicitó datos personales -en teoría, a fin de verificar los datos con la entidad bancaria- y su número de WhatsApp para continuar la comunicación por ese medio. El actor entendió que le estaban ofreciendo la solución a su reclamo, por lo que accedió y a los pocos minutos recibió un mensaje donde le indicaron los pasos a seguir a fin de completar la habilitación. La secuencia incluía descargar la aplicación BN+ y, posteriormente, le remitieron dos hipervínculos a los que ingresó. Al no lograr contactarse otra vez con esta persona, se comunicó con su hija, quien le explicó que podría haber sido víctima de un engaño. Al día siguiente, se presentó en la sucursal del Banco Nación y, luego de contar lo ocurrido, le informaron que la tarjeta de débito seguía bloqueada, pero que constaban en el sistema informático dos transacciones realizadas el día anterior en las que se solicitó un adelanto de haberes de \$106.000 y un préstamo de \$1.000.000. Asimismo, en ese día se realizaron transferencias por \$106.000, \$130.000 y tres de \$300.000. Expuso que de manera inmediata hizo la denuncia ante la comisaría de su localidad y se formó la IPP N° 17-01-529-23/00 en trámite ante la fiscalía descentralizada N° 7 de Pehuajó. Argumentó que el Banco Nación incumplió con los deberes a su cargo tales como el de otorgar un trato digno, información y seguridad. II. El magistrado de grado otorgó la medida cautelar por la que le ordenó al Banco de la Nación Argentina, Sucursal Pehuajó, que se abstenga de efectuar los descuentos que se realizan en la cuenta bancaria nro. 5250956336, originados por el préstamo obtenido a través del servicio de home banking de dicha entidad por la suma de \$1.000.000 y la suma de

\$106.000 en concepto de préstamo personal preaprobado y adelanto de haberes, correspondientemente, hasta tanto se dictara sentencia definitiva en estos autos.III.El Banco Nación, al contestar la demandada, alegó, en lo sustancial, que se ha puesto a disposición del actor en todo momento para tratar de resolver la cuestión. Refirió que ofreció la devolución de las cuotas que fueran debidas al Sr. Aguirre, pero que, para ello, requiere la firma de un acta de acuerdo que fue rechazada en todos sus términos por el actor.Además, rechazó los montos reclamados por daño punitivo y moral.IV.El juez de primera instancia, en su sentencia definitiva, resolvió hacer lugar parcialmente a la acción y, en consecuencia, dispuso que el Banco de la Nación Argentina abone en conceptos de daño moral la suma de \$1.000.000 y en concepto de daño punitivo la suma de \$300.000 a favor del actor Osvaldo Alberto Aguirre. Asimismo, concedió el beneficio de litigar sin gastos, impuso las costas a la demandada vencida y reguló los honorarios de la letrada de la parte actora.V.Contra esa decisión interpuso recurso de apelación la demandada, el que recibió respuesta por parte de la contraria.La quejosa solicita el rechazo del rubro por daño punitivo toda vez que entiende que este tipo de estafas no la beneficia económicamente, sino que la perjudica en cuanto al prestigio y su fiabilidad como empresa en la sociedad. En ese camino, argumenta que la aplicación de la multa por daño punitivo requiere que haya existido una grave inconducta y el beneficio económico de quien cometió el daño, lo que no se ha configurado en autos.VI.Ahora bien, con relación al daño punitivo cabe señalar que el artículo 52 bis de la ley 24.240 dispone que el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esa ley.En ese marco, este Tribunal ha entendido (ver expediente FLP 3280/2017, caratulado «Fernández, Gastón Nahuel y otro c/ EDESUR s/ Daños y Perjuicios», sentencia del 6 de febrero del 2024) que los daños punitivos como sumas de dinero, que los tribunales mandan a pagar a la víctima de ciertos ilícitos, se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro. También se dijo que el presupuesto de hecho que determina la aplicación de la indemnización punitiva es de una extrema laxitud y se encuentra en pugna con todos los antecedentes de la figura en el derecho comparado.En efecto, existe consenso dominante en el derecho comparado en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (Pizarro, Ramón. D. Stiglitz, Rubén S. «Reformas a la ley del consumidor». LA LEY 16- 03-2009. La ley 2009-B, 949; y conf.Cámara Cuarta de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Córdoba, en autos caratulados «Defilippo Darío Eduardo y otro c/ Parra Automotores S.A. y otro- abreviado cumplimiento /resolución de contrato», Expte.Nº 2168020/36, sentencia Nº 72, 01/07/14).Así las cosas, evaluadas las pruebas aportadas en el marco del expediente conforme las reglas de la sana crítica y lo peticionado por la parte actora en su escrito de demanda, considero que corresponde confirmar la sentencia de primera instancia en cuanto reconoció el monto \$300.000 en concepto de daño punitivo.En efecto, en el caso se debe valorar, en tal sentido, que el actor concurrió en varias oportunidades a la sucursal del banco para resolver el bloqueo de sus tarjetas y, sin haber obtenido una solución, con posterioridad recibió un llamado telefónico, que culminó en la ciber estafa debatida en autos, de una persona que oportunamente conocía el hecho de que el Sr. Aguirre requería de asistencia por parte de empleados del banco. A ello, se suma la circunstancia de que la entidad demandada, en situaciones como éstas, debe procurar todas las medidas de seguridad necesarias y comunicar adecuadamente a sus usuarios de los posibles engaños y estafas virtuales, brindado una adecuada atención cuando éstos se acercan a sus oficinas con un inconveniente de esta índole. En base a estas consideraciones, entiendo que, en este caso en concreto, corresponde confirmar la multa civil establecida en favor del actor.Por estas consideraciones, propongo al Acuerdo: confirmar la sentencia apelada con costas de Alzada a la demandada vencida, atento la contestación al recurso interpuesto (artículo 68 del CPCCN).Así lo voto.EL JUEZ DI LORENZO DIJO:Por compartir los aspectos sustanciales expuestos por mi colega, adhiero a la solución que propone en su voto.Por las consideraciones efectuadas, SE RESUELVE: confirmar la sentencia apelada con costas de Alzada a la demandada vencida, atento la contestación al recurso interpuesto (artículo 68 del CPCCN).Regístrese, notifíquese, oficiése electrónicamente al juzgado, y remítase a primera instancia a través del Sistema Lex100.JORGE EDUARDO DI LORENZOJUEZ DE CÁMARACESAR ÁLVAREZJUEZ DE CÁMARAIGNACIO ENRIQUE SÁNCHEZSECRETARIO DE CÁMARA