

Responsabilidad Bancaria Conducta Negligente Registro De Deudores Morosos Informacion Erronea En Base De Datos Dano Moral

JURISPRUDENCIA

Responsabilidad bancaria. Conducta negligente. Registro de

deudores morosos. Información errónea en base de datos. Daño moral

Se confirma la sentencia que ordenó al Banco de la Nación Argentina a indemnizar al actor el daño moral ocasionado por la negligente conducta de informar erróneamente su condición de deudor moroso del sistema financiero por las compras efectuadas por un tercero con el adicional de su tarjeta de crédito con posterioridad a la fecha en que constara su baja, atento a las innegables aflicciones y padecimientos causados a su tranquilidad anímica.

Salta, 20 de marzo de 2015. VISTOS: El recurso de apelación interpuesto por el actor a fs. 203, el que fundado a fs. 216/219; y CONSIDERANDO: A la cuestión planteada el Dr. Jorge Luis Villada dijo: 1.1) Que vienen las presentes actuaciones en virtud de la apelación de referencia efectuada contra la sentencia fs. 194/201 que hizo lugar parcialmente a la demanda deducida por A. H. C. contra el Banco de la Nación Argentina y, en su mérito, condenó este último a abonar al actor la suma de pesos ? (\$?) en concepto del daño moral padecido como consecuencia de haber sido erróneamente informado como deudor moroso del sistema financiero, con más los intereses a la tasa activa que cobra el Banco Nación desde la fecha del decisorio hasta su efectivo pago. Paralelamente, desestimó la indemnización reclamada por daño material. En cuanto a las costas, las impuso en un 80% a la demandada y en el 20% restante al accionante. Para resolver en el sentido indicado, el a quo destacó que el actor solicitó en la sucursal de San Salvador de Jujuy del Banco Nación la anulación de la tarjeta de crédito adicional de su Mastercard a nombre de la Sra. M. V. B. el 15 de diciembre de 2006, informándosele que la baja definitiva ocurriría el 21 de diciembre del mismo año. En tal marco, explicó que a pesar de esa situación, se continuaron realizando compras con el plástico adicional, lo que motivó que la entidad bancaria erróneamente atribuyera al demandante las deudas generadas y lo informara como deudor moroso del sistema financiero. Con respecto a la defensa de la accionada en cuanto manifestó que C. reconoció la deuda al abonar la suma de \$? el 29 de junio de 2009, destacó que esa circunstancia fue negada por su contraparte y los documentos que se presentaron carecen de su firma. En consecuencia, juzgó que la demandada había obrado negligentemente, pues su conducta no se ajustó al grado de diligencia exigible a quien el Estado le confiere atribuciones para manejar fondos ajenos y que exhibe una superioridad técnica sobre el damnificado, lo que lo obliga a actuar con prudencia y conocimiento de su actividad profesional. Por otro lado, desestimó el argumento esgrimido por el Banco Nación en el sentido de que no informó directamente a Organización Veraz acerca de la supuesta situación de morosidad del actor, toda vez que el solo hecho de haber comunicado equivocadamente esa circunstancia al Banco Central configura un obrar antijurídico. Posteriormente, procedió a analizar los rubros reclamados. Especificó que el actor expresó que, a raíz de la información comunicada por el banco, no pudo acceder a un crédito del Banco Macro para la remodelación de un servicompras ACA-YPF del que es concesionario, por lo que solicitó el valor de los materiales utilizados. Al respecto, si bien consideró acreditada la imposibilidad de C. de acceder al crédito en esa institución, juzgó que los daños invocados no resultaban una consecuencia inmediata de esa inclusión, máxime cuando las facturas de corralón adjuntadas tienen fecha anterior a la solicitud del crédito. En cambio, en lo concerniente al daño moral, aseveró que la inclusión injusta del accionante en bases datos crediticias como deudor moroso del sistema financiero permitía presumir una innegable perturbación en su ánimo y un estado de desazón e intranquilidad espiritual. En ese contexto, y teniendo en consideración que figuró en los registros de la Organización Veraz desde septiembre de 2007 hasta julio del 2009, estimó justo y equitativo establecer el resarcimiento en la suma de \$?. 1.2) A fs. 216/219 se encuentra glosada la expresión de agravios del actor, calificando al decisorio de la anterior instancia de arbitrario, por falta de fundamentación adecuada en cuanto a la procedencia del daño moral. Puntualizó que en este caso no se acreditaron los extremos que autorizan la admisión del rubro, ya que no se probó la imposibilidad de acceder al crédito o bien que hubiese existido un quebrantamiento de la paz y tranquilidad del espíritu del damnificado al verse afectada su reputación comercial y social. Asimismo, cuestionó el quantum de la indemnización, calificándolo de ?exageradamente alto? y resaltando que se le añadieron réditos a la tasa activa. 1.3) A fs. 223 se tuvo por decaído el derecho dejado de usar por el actor de contestar agravios. De los fundamentos del presente voto. 2.1) Que no se encuentra controvertido que el señor A. H. C. celebró con el Banco de la Nación Argentina un contrato de tarjeta de crédito que incluyó una extensión a favor de la Sra. M. V. B.. En tal marco, en la sentencia de primera instancia se consideró acreditado que el actor presentó en la institución bancaria una nota peticionando la baja de esa tarjeta adicional, haciéndose constar en la parte inferior del cargo de recepción la leyenda ?baja 21/12/06 10:38? (ver fs. 3). Esa situación motivó que el a quo juzgara como negligente a la conducta del banco de informar a su cliente como deudor moroso del sistema financiero por las compras efectuadas con ese plástico adicional con posterioridad a la fecha en que se hizo constar la

baja. Dichas conclusiones no fueron objetadas por el recurrente, quien limitó sus cuestionamientos a la procedencia y el quantum del rubro daño moral, calificando de arbitraria su admisión por no haber sido adecuadamente fundada. 2.2) Que liminarmente, cabe destacar -tal como lo sostuvo el Alto Tribunal- que la tacha de arbitrariedad requiere la invocación y demostración de vicios graves en el pronunciamiento, razonamientos ilógicos, o contradictorios, o aparentes y apartamiento palmario de las circunstancias del proceso, ya que lo contrario importaría extender la jurisdicción de la Corte para revisar todos los pronunciamientos que se dicten en el país, con menoscabo de los límites establecidos por la Constitución y las leyes (CSJN, 07/04/1992, ?De Renzis, Enrique A. c. Aerolíneas Argentinas?, 1993-III, Síntesis, JA; Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala F, ?Instrumentos y Comandos S.R.L. s/ pedido de quiebra por South Management S.A.?, del 24/06/14, entre otros). A mi criterio, el fallo está adecuadamente fundado y expone suficientemente las razones que lo sustentan, carece de contradicciones y el criterio de análisis empleado se ajusta a las premisas que sirven de antecedente a sus conclusiones, por lo que sugiero rechazar el agravio introducido por el accionante sobre este punto. 2.3) Sentado lo expuesto, procede analizar las objeciones a la admisión del daño moral. Dicho rubro se deriva del desmedro extrapatrimonial sufrido en los sentimientos, afecciones legítimas y tranquilidad anímica (esta Cámara, ?Zenteno Day, Ernesto José, Zenteno Day, Federico Carlos, Zenteno Day, Pablo y otros c/ Estado Nacional s/ daños y perjuicios?, del 30/04/97). Comprende toda ?modificación disvaliosa del espíritu en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, que se traduce en un modo de estar de la persona diferente de aquél en que se hallaba antes del hecho, como consecuencia de éste y anímicamente perjudicial? (esta Cámara, ?Cirami Santiago C/ Estado Nacional?, del 27/07/10). Asimismo se ha señalado que la reparación que se establezca por este concepto no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material pues no se trata de un daño accesorio a aquél no obstante evaluar, para su determinación, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado (Fallos: 323:3615). En este contexto y con vinculación específica a los informes sobre la aptitud crediticia, se ha destacado que la sola inclusión injustificada de una persona en la base de datos de deudores del sistema financiero, comporta per se una situación lesiva que justifica la reparación del agravio moral, pues resultan innegables, en una situación como la descripta, las afecciones y los padecimientos causados en la tranquilidad anímica del agraviado (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala C ?Posse Marcelo Wenceslao c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ ordinario?, del 18/04/06; ídem. Sala E, ?Mastronardi, Elio c/ Coto C.I.C.S.A.?, del 24/11/11). Se trata de indemnizar ?una afectación extrapatrimonial del consumidor, generado por actos u omisiones del proveedor violatorios de la ley protectoria con tutela constitucional de la relación habida? (Agnello, Pablo S., ?El daño moral en los contratos de consumo?, Jurisprudencia Argentina, Fascículo 11, 2010 ?IV, pág. 18). En síntesis, quien figura injustificadamente en un padrón de deudores con el calificativo de ?deudor irrecuperable? -tal el significado asignado a la categoría- ve comprometido su honor y prestigio y merece ser resarcido del padecimiento espiritual experimentado bajo el título de daño moral (en igual sentido, esta Cámara, ?López Giral, Javier Fernando c/ Banco Nación Argentina s/ ordinario?, del 13/06/12). 2.4) Justificada la procedencia para este caso en particular de una indemnización en concepto de daño moral, restan tratar los agravios relativos a su quantum. Al respecto, se sostuvo que a los efectos de cuantificar la indemnización en concepto de daño moral se debe tener en cuenta el tiempo de exposición de la información, el carácter del error y la situación especial del afectado (Palazzi, Pablo, ?Informes Comerciales?, pág. 303, Ed. Astrea, Bs. As, 2007). Además los jueces al momento de fijar este tipo de resarcimientos deben actuar con prudencia, de manera que no sea irrisoria ni, tampoco, exorbitante. Es decir, no debe ser tan baja e intrascendente, que importe un verdadero desmedro, ni tan elevada, que parezca extravagante y lleve a un enriquecimiento injusto (Cám. Nac. de Apel. Civil y Com. Federal, ?Rampi Pascual c/ Banco de la Nación Argentina?, del 12/04/11). En el caso, según el informe provisto por el Banco Central de la República Argentina, el actor fue informado como deudor moroso del sistema financiero durante un total de 18 meses -desde marzo del 2007 hasta octubre del 2008-, el que incluyó 5 meses en situación 5 (?irrecuperable?), 6 meses en situación 4 (?con alto riesgo de insolvencia o de difícil recuperación o riesgo alto?), 3 meses en situación 3 (?con problemas o de cumplimiento deficiente o riesgo medio?) y 4 meses en situación 2 (?con seguimiento especial ? cumplimiento inadecuado o riesgo bajo?) -fs. 137/142-. Además conviene destacar la actitud pasiva que tuvo el banco luego del reclamo efectuado por el demandante mediante nota del 7 de febrero del 2007 (fs. 8/9), circunstancia que fue resaltada en la sentencia de primera instancia y no fue objetada por la demandada en su apelación. Asimismo, según la documentación agregada al expediente, el actor es socio gerente de Brumafra S.R.L., sociedad que celebró un contrato de concesión privada de una estación de servicio con el Automóvil Club Argentino (fs. 25/38), por lo que se trata de una persona que actúa frecuentemente en el comercio, resultando vital para su actividad mantener un perfil de pagador puntual de sus obligaciones financieras. Es que el daño moral dado por la propia incorporación del sujeto a la base de datos del Banco Central, y eventualmente, a la de entidades privadas informadoras de riesgos crediticios, provoca de por sí descrédito, pues enseguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad del sujeto involucrado (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comerciales, Sala E, ?Gonzalez, Román Alfonso c/ Banco Supervielle Societe Generale S.A.?, del 10/06/14). En este sentido, se

ha sostenido que el crédito es para el comerciante lo que el honor es para el campesino; debe mantenerlo porque es la condición de su vida. El que le acusara de no tener cumplidas todas sus obligaciones, le lastimaría más sensiblemente que si le atacase en su personalidad o en su propiedad (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Sala B, ?Martínez Gustavo Aníbal c/ BBVA Banco Francés S.A.?, del 06/05/14 y doctrina allí citada). En suma, ponderando las circunstancias expuestas y teniendo en consideración que la indemnización fue fijada a valores actuales -lo que no fue materia de apelación-, aprecio razonable la suma de \$? fijada por el sentenciante de grado. 3) Por último, tratándose la presente de una demanda por daños y perjuicios, resulta acertada la fijación de intereses a la tasa activa conforme lo establecido en el plenario de la Cámara Nacional Civil ?Samudio? -sent. del 20/04/09- (en igual sentido, esta Cámara, ?Quintana, Gerardo c/ Banco de la Nación Argentina?, del 04/07/14, entre otro), computándose -tal como dispuso el a quo y no fue materia de agravio- desde la fecha del decisorio hasta su efectivo pago. 4) Por ello, propondré desestimar la apelación de la demandada. Sin costas por no mediar contestación del recurso. ASÍ VOTO. A idéntica cuestión el Dr. Renato Rabbi-Baldi Cabanillas dijo: Adhiero al voto que antecede por compartir sus fundamentos y la solución del caso. En mérito a lo expuesto, el Tribunal resuelve: I) RECHAZAR recurso de apelación interpuesto por el representante del Banco de la Nación Argentina y, por consiguiente, confirmar el decisorio de fs. 194/201. II) Sin costas por no mediar contestación del recurso. III) REGÍSTRESE, notifíquese, publíquese en los términos de las Acordadas CSJN 15 y 24 de 2013 y oportunamente devuélvase. No firma el tercer vocal por encontrarse vacante el cargo. FDO. DRES RENATO RABBI-BALDI CABANIILAS Y JORGE LUIS VILLADA- ANTE MI. MARIANA CATALANO-SECRETARIA

Correlaciones: Majluf, Luis Adrián c/Banco Credicoop Cooperativo Limitado s/daños y perjuicios - Cám. Civ. y Com. San Martín - Sala III - 15/ 5/2014 000303E