

Contratos Bancarios Envio De Informacion Erronea Procedencia De Dano Moral Interpretacion

JURISPRUDENCIA

Contratos bancarios. Envío de información errónea. Procedencia de

daño moral. Interpretación Se mantiene la sentencia que acogió el daño moral reclamado, pues la entidad bancaria demandada actuó imprudentemente al categorizar en situación 3 a la actora en los términos de la Comunicación A 2950, Sección 3, del Banco Central de la República Argentina, sin verificar previamente si había sido cancelada la deuda. En Buenos Aires a los 6 días del mes de abril de dos mil dieciseis, reunidas las señoras jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos seguidos por ?MARTINEZ, GERTRUDIS? contra ?BACS BANCO DE CREDITO Y SECURITIZACION S.A.? sobre ORDINARIO, en los que al practicarse la desinsaculación que ordena el art. 268 del Código Procesal, resultó que debían votar en el siguiente orden: Doctoras Piaggi, Díaz Cordero y Ballerini. Estudiados los autos la Cámara planteó la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada? La Señora Juez de Cámara Doctora Piaggi dijo: I. ANTECEDENTES FACTICIALES DEL PROCESO 1. El 27-10-09 (fs. 2/16) Gertrudis Martínez demandó a BACS Banco de Crédito y Securitización S.A. por \$... (pesos ...), más intereses y costas. Dijo que reclama de la accionada daños y perjuicios por el envío de información falsa al Banco Central de la República Argentina, además de su difusión en la base de datos de empresas de riesgo crediticio, tales como Organización Veraz. Manifestó que en enero de 2006 contrajo un préstamo personal con Finsval S.A. por intermedio de la Asociación Mutual Católica Argentina, donde se estableció con el acreedor que los pagos se efectuarían mediante el descuento de haberes en ANSES, autorizando a la mutual a efectuar el descuento y girar el pago a ?Finsval?. Agregó, que el crédito le fue descontado en forma íntegra por ANSES. Explicó que en diciembre de 2007 al momento de intentar obtener un crédito para comprar una computadora, tomó conocimiento que se encontraba informada en situación 3 por la defendida. Por ende, promovió la acción de ?habeas data? en la cual la accionada dijo que era cesionaria de ?Finsval?. Señaló que en el ?habeas data?, la accionada reconoció que la actora abonó el crédito por medio del ANSES, pero que quien se atrasó en el pago del mismo fue la mutual ?AMUCA?. Expresó que una vez descontado el dinero cualquier defecto en la percepción del crédito no le era atribuible, ya que se trata de una falla del sistema implementado. Por ello, recalcó que su parte cumplió el contrato. Finalmente, requirió \$... por daño moral y \$... por daño punitivo. 2. El 26-02-10 (fs. 80/88) Banco de Crédito y Securitización S.A. contestó la demanda, solicitando su rechazo con costas. Luego de negar la totalidad de los elementos fácticos y documentos adjuntados con el escrito de inicio, aseveró que la Cooperativa Almirante Brown resultó ser cesionaria de quien oportunamente otorgó el crédito a la actora (?Finsval?) y que a su vez, su parte es cesionaria de dicha cooperativa. Adujo que jamás recibió de ?AMUCA? la transferencia del pago y, que por ello procedió a calificar a ?Martínez? en la categoría 3 durante el período febrero/marzo del 2007. Recurrió a una acción judicial con el fin de cobrar las cuotas pendientes, lo que derivó en la mediación entre ella y ?AMUCA?, conforme la cual a partir del 30-08-07 comenzó a percibir los fondos del acuerdo celebrado, involucrando entre otras las cuotas correspondientes a la actora. Añadió que no le consta que la demandante haya abonado en tiempo y forma los pagos de las cuotas. Impugnó los rubros reclamados y solicitó la citación como tercero de la Asociación Mutual Católica Argentina. 3. El 04-11-10 (fs. 108) ?AMUCA? perdió el derecho a contestar la citación como tercero en los términos del art. 94 Cpr. II. EL DECISORIO RECURRIDO La sentencia definitiva de primera instancia del 19-05-15 (fs. 294/301) acogió la demanda iniciada por Gertrudis Martínez contra BACS Banco de Crédito y Securitización S.A. condenándola a pagar \$..., más intereses y costas. Para así decidir, la a quo meritó que: (a) ?...No existe controversia entre las partes en cuanto a que... fue otorgado un crédito a la actora por parte de Finsval... a través de la Mutual... las cuotas eran integradas a través del mecanismo de descuento de haberes... la accionada clasificó a la actora en la categoría 3 durante el período febrero/marzo del 2007... dicho préstamo debía ser devuelto por la accionante en doce cuotas mensuales iguales y consecutivas de \$... a partir de marzo de 2006...?; (b) ?...por medio de los recibos copiados a fs. 259/268 del expediente de habeas data... quedó acreditado que a la actora le fueron efectuados regularmente sobre su haber jubilatorio, los descuentos correspondientes al crédito obtenido...que el préstamo quedó cancelado a partir de los descuentos realizados por el ANSES a la actora y el giro de cada uno de los importes de las cuotas a la mutual...?; (c) ?...la Resolución 1528/02 art. 3 del INAES... dispone... en el caso que el descuento al asociado haya sido realizado por el empleador y la mutual hubiere percibido los valores totales correspondientes, se considerará pagado el préstamo por el asociado desde la fecha de la percepción de los valores por la mutual, siendo ésta responsable de la cancelación del mismo...?; (d) ?...el banco ha procedido con descuido, imprevisión e imprudencia, desatendiendo la Comunicación A 2950 Sección 3 del Banco Central de la República Argentina...?; (e) ?...si bien la accionada argumentó que previo a categorizar a la actora, intimó a la mutual a

que libere los fondos retenidos cuyos vencimientos habían operado oportunamente, lo cierto es que omitió intimar de pago a la accionante...?; (f) el accionar del banco al haber informado erróneamente a la demandante en las bases de datos crediticios hace presumir una lesión en los sentimientos de ésta; (g) ?...si bien la actora ha sufrido un daño debido al incumplimiento de la... demandada, no ha logrado demostrar la entidad del mismo...y por aplicación de la facultad contenida en el art. 165 C.P.N., se estima prudente fijar el reclamo de la actora en \$...?; (h) ?...no cabe admitir el reclamo por daños punitivos en tanto éstos se establecen para situaciones diferentes...?.

III. EL RECURSO Contra el decisorio se alzó Banco de Crédito y Securitización S.A. el 28-05-15 (fs. 303); el recurso fue concedido el 29-05-15 (fs. 304), fundado el 21-09-15 (fs. 317/319) y respondido el 22-10-15 (fs. 321/329). El 13-10-15 (fs. 320) se declaró desierto el recurso de ?AMUCA' (tercera citada), concedido el 02-06-15 (fs. 306). La presidencia de esta Sala llamó ?autos para sentencia' el 10-02-16 (fs. 339), la causa se sorteó el 24-02-16 (fs. 339 vta.), quedando el Tribunal habilitado para resolver.

IV. CONTENIDO DE LA PRETENSION RECURSIVA La defendida se quejó sustancialmente, porque el a quo: a) consideró que actuó imprudentemente al omitir la intimación de pago a la actora; b) otorgó una suma excesiva por daño moral.

V. Luego de analizar los antecedentes del caso, los diversos medios de prueba aportados al expediente, de conformidad con las reglas de la sana crítica (art. 368, CPCCN) y la sentencia recurrida; anticipo que el pronunciamiento será confirmado.

VI. LA DECISIÓN PROPUESTA 1. En el sub lite, obran constancias que permiten tener por acreditados los hechos alegados por la actora. La causa posee prueba eficaz, atendida y concordante (CNCom, esta Sala, in re: ?Zakim, Santiago Elías y otro c. Banco Río de la Plata S.A.? del 28-6-02). En tal sentido, coincido con el sentenciante de primer grado en que la demandada actuó imprudentemente al categorizar en situación 3 a la actora en los términos de la Comunicación A. 2950 Sección 3 del Banco Central de la República Argentina, sin intimarla previamente al pago de las cuotas correspondientes. No desconozco que de la cláusula séptima del préstamo personal surge que: ?...El solicitante reconoce y acepta que el único documento válido oponible a FINSVAL S.A para acreditar el pago del préstamo y/o de sus cuotas será el recibo auténtico emitido por la misma. La operatoria de descuentos sobre mis haberes encomendados a terceros se hace bajo mi exclusiva responsabilidad. La falta de pago a FINSVAL S.A. de tales fondos descontados, por parte de los terceros designados, cualquiera sea la causa, no será oponible a la misma, contra quien solamente tendrá valor su recibo emitido en forma...? (fs. 72). Pero lo cierto es que el art. 3 de la Resolución 1528/02 del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) establece que ?...en el caso que el descuento al asociado haya sido realizado parcialmente por el empleador y la mutual hubiere percibido los valores totales correspondientes, se considerará pagado el préstamo por el asociado desde la fecha de la percepción de los valores por la mutual, siendo ésta responsable de la cancelación el mismo...? (fs. 257 del expte. n° 12.712/2008 ?Martínez Gertrudis c/ Bacs Banco de Crédito y Securitización S.A. s/ habeas data?, que en este acto tengo a la vista). Obsérvese que el propio organismo estatal que regula y controla las mutuales estableció que los asociados cumplían el pago del crédito al momento de practicársele el descuento de sus haberes, siendo aquellas las responsables de la cancelación del mismo. En ese sentido, la accionada al tiempo de contestar la acción de ?habeas data' expuso que ?...BACS no recibió por parte de Amuca la transferencia del pago correspondiente, ni constancia o información respecto de la cancelación de las cuotas de la deuda en tiempo y forma, y por ello procedió a clasificar a... Martínez Gertrudis en la categoría 3 durante el período (febrero/marzo del 2007), en cumplimiento de las normas sobre ?Clasificación de deudores? del Banco Central de la República Argentina... Finalmente, al resultar infructuosas las gestiones de cobro realizadas con AMUCA, se llamó a una mediación, como previo al inicio de acciones judiciales. Y el 30 de agosto del 2007 se celebró un acuerdo mediante el cual BACS comenzó a percibir los fondos adeudados, entre los que se encontraban las cuotas correspondientes a la devolución del préstamo por la Sra. Martínez Gertrudis...? (fs. 149 vta. del expte. n° 12.712/2008 ?Martínez Gertrudis c/ Bacs Banco de Crédito y Securitización S.A. s/ habeas data?). El acuerdo en la mediación obligatoria entre la accionada y la mutual, verifica un reconocimiento de aquélla en que la responsable de abonarle los haberes de Martínez era ?AMUCA' (fs. 171/174 de la causa mencionada anteriormente). Asimismo, de la pericia contable surge que: (i) los libros de ?BACS' son llevados en debida forma; (ii) ésta adquirió 1714 créditos otorgados por ?Finsval' como por Almirante Brown; (iii) realizó intimaciones a ?AMUCA' con el objeto de que libere los fondos retenidos cuyos vencimientos ya habían operado (fs. 250/251). De lo expuesto se desprende la entidad bancaria obró imprudente y negligentemente al categorizar a Martínez en los términos de la Comunicación A. 2950 Sección 3 del Banco Central de la República Argentina, pese a que los haberes de la actora habían sido descontados por ?AMUCA'. Su actuación fue totalmente desaprensiva (art. 1109, Cciv.) y debe reparar los perjuicios irrogados a la accionante. No escapa a este análisis, que la demandada es un comerciante profesional con alto grado de especialización y colector de fondos públicos (arts. 502, 902, 909 y conc. CCiv.; CNCom, esta Sala, ?Minniti, Oscar Vicente c/ Thriocar S.A. y otros?, 05-10-99; ídem, in re, ?Banesto Banco Shaw S.A c/ Dominutti, Cristina?, 20-09-99; bis ídem, in re, ?Caimez, Oscar Rene c/ Banco Francés S.A?, 29-06-00; ter ídem, in re, ?Del Giovannino, Luis Gerardo c/ Banco de Buen Ayre S.A., 01-11-00). Sus defensas son insuficientes e ineficaces, toda vez que, su condición lo responsabiliza de manera peculiar exigiéndole diligencia y profesionalismo acordes con su

objeto haciendal. Sabido es que la información que deben aportar las instituciones bancarias al BCRA al clasificar a los deudores, requiere una tarea previa de que debe ser realizada por la entidad involucrada mediante aplicación de los criterios exigidos por el B.C.R.A. Circunstancia que -en autos-, se cumplió inadecuadamente por la accionada, pues 'Martínez' había cancelado oportunamente las cuotas del crédito. La conducta del Banco de Crédito y Securitización no puede apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un 'standart' de responsabilidad agravada (conf. esta Sala, in re: 'Giacchino, Jorge c/ Machine & Man?', 23-11-95, E.D. 168-121; 'Molinari, Antonio Felipe c/ Tarraubella Cia. Financiera S.A.', 24-11-99; entre otros). Se rechaza el agravio. 2. Sentado lo anterior, corresponde ahora evaluar qué incidencia tuvo la situación descrita en el ánimo de 'Martínez'. Con relación al daño moral diré que no es necesario producir prueba directa sobre el menoscabo extrapatrimonial padecido. El juez debe apreciar las circunstancias del hecho y las de la víctima para establecer objetiva y presuntivamente el agravio (LL, 1990-A, pág. 655). En autos, basta la acreditación de un hecho lesivo de esta naturaleza -extremo probado-, la relación causal y la legitimación activa de la actora para dirimir su existencia. El banco causó un descrédito en la solvencia moral y económica de la accionante injusta e injustificable, ello tiene una innegable proyección en el plano individual. El daño a que me refiero no queda reducido al clásico pretium doloris sino que además involucra toda lesión a intereses jurídicos del espíritu, alteraciones desfavorables para la víctima. Toda persona tiene el derecho de ser protegido en su reputación, honor, estima de que goza en un determinado ámbito social, etc., no pudiendo ser privado sin causa legítima de esos derechos; por tanto si el actor sufrió una violación en su ejercicio, indudablemente por el art. 1078 CCiv. corresponde sea indemnizado. Adicionalmente, el daño moral no se mide sólo ni fundamentalmente por las repercusiones que contiene, sino por el menosprecio que la entidad denotó a la persona y se estima en razón del bien no patrimonial lesionado. Haber sufrido 'Martínez' una incorrecta calificación, importa por el mero hecho de su acaecimiento, un estado de impotencia frente a la entidad, en la que el cliente se debió sentir poco más que un número de cuenta. El cliente, es decir, el débil de la relación en caso de un infortunio como el que nos ocupa, padece un daño por ese sólo motivo y de un modo totalmente diverso que en aquellos supuestos en los que media equivalencia de fuerza o de situaciones respecto de su cocontratante (CNCom., esta Sala, 'Vitelli, Miguel A. c/ Deutsche Bank Arg. S.A. s/ ordinario?', 8-4-99). Obsérvese que del inimpugnado testimonio obrante a fs. 180/82 consta que '...ella fue a querer sacar un préstamo... y se encontró en veraz, estuvo muy mal, y a mí me extrañaba porque todos los créditos que ella sacaba los pagaba y nunca tuvo deudas de nada... estuvo muy mal, estuve yo acompañándola porque estaba muy depresiva. Estuvo muy enferma del estómago... y se encontró con la situación así, mal... estuvo bastante, como un año, un poco más también...? Por las razones expresadas, juzgo que la suma fijada en primera instancia es equitativa, de modo que voto por su confirmación. 3. Las anteriores conclusiones me eximen de considerar los restantes argumentos (CNCom, esta Sala, in re: 'Perino, Domingo A. c. Asorte S.A. de Ahorro para fines determinados y otros s. ordinario?', del 27-8-89). VII. Si el criterio es compartido por mis distinguidas colegas, propongo -por los fundamentos enunciados- confirmar el decisorio recurrido, con costas a la vencida (art. 68 Cpr.). He concluido. Por análogas razones las Dras. Díaz Cordero y Ballerini adhirieron a la conclusión propiciada por su distinguida colega. Con lo que terminó este Acuerdo que firmaron las Sras. Jueces de Cámara Dras. Matilde E. Ballerini, Ana I. Piaggi, María L. Gómez Alonso de Díaz Cordero. Es copia del original que corre a fs. 161/6 del Libro de Acuerdos Comerciales. Sala B.

JORGE DJIVARIS SECRETARIO DE CÁMARA Buenos Aires, 6 de abril de 2016 Y VISTOS: Por los fundamentos del Acuerdo que precede, se resuelve: confirmar el decisorio recurrido, con costas a la vencida (art. 68 Cpr.). Regístrese y notifíquese por Secretaría, en su caso, conforme Acordadas N° 31/11 y 38/13 CSJN y devuélvase. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada N° 15/13 CSJN.

MATILDE E. BALLERINI ANA I. PIAGGI MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO

Correlaciones: Said, Shahin c/Banco Río de la Plata SA s/ordinario- Cám. Nac. Com. - D- 17/09/2012
Álvarez, Alberto L. c/BBVA Banco Francés SA s/daños y perjuicios -Cám. Civ. y Com. Azul - Sala I - 05/02/2015
009834E