

Danos Y Perjuicios Erronea Informacion Crediticia Responsabilidad De Las Entidades Financieras Falsificacion De Identidad Prestamos

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Errónea información crediticia. Responsabilidad de las entidades financieras.

Falsificación de identidad. Préstamos Se confirma la sentencia que hizo lugar a la demanda de daños y perjuicios entablada contra una entidad financiera por la errónea información crediticia brindada respecto del actor, al acreditarse que una tercera persona falseó su identidad para requerir un préstamo. Ello así, en la medida que no sea posible aceptar que la entidad demandada haya arbitrado todas las diligencias a su alcance para evitar la impetrada estafa, máxime cuando -en su calidad de sociedad esencialmente profesional y empresaria- se encontraba sujeta a estándares de conducta mucho más severos que los que deben ser aplicados al común de la gente.

En Buenos Aires a los 15 días del mes de diciembre de dos mil dieciséis, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos fueron traídos para conocer en los autos ?Díaz Luciana Paula c/ Compañía Financiera Argentina S.A. y otro s/ ordinario? (expediente N° 14136/2011; Juzg. N° 19, Sec. N° 37) en los que, al practicarse la desinsaculación que ordena el artículo 268 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, resultó que la votación debía tener lugar en el siguiente orden: Doctores Julia Villanueva (9), Juan Garibotto (8), Eduardo R. Machin (7). Firman los doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 186/193? La señora juez Julia Villanueva dice: I. La sentencia apelada . La sentencia que obra a fs. 587/635 hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por Luciana Paula Díaz contra Compañía Financiera Argentina S.A. a fin de obtener la reparación de los daños y perjuicios que la actora alegó haber sufrido a causa de la indebida información crediticia que, según adujo, la demandada había emitido a su respecto. Para decidir del modo en que lo hizo, el señor magistrado de primera instancia sostuvo que, al otorgar un préstamo a una persona que había ?usurpado la identidad? de la actora, esa demandada había obrado con negligencia, pues no había recabado los datos necesarios para lograr la correcta identificación personal y patrimonial de la requirente. Concluyó, por ende, que correspondía reconocer a la demandante la suma de \$35.000 a fin de indemnizarle el daño moral que había padecido a causa de la información crediticia adversa que ha sido publicada a su respecto. II. El recurso . 1. La sentencia fue apelada por Compañía Financiera Argentina S.A. a fs. 639, quien expresó agravios a fs. 653/56, los que no merecieron respuesta. La recurrente se agravia del hecho de que el señor juez le haya imputado no haber realizado una indagación seria respecto de la identidad de la persona con quien había celebrado el mutuo cuyo incumplimiento dio origen a la mencionada información adversa. Critica, asimismo, que el magistrado haya llegado a esa conclusión basado en las constancias insertas en los formularios de solicitud del crédito y expresa que sería contrario a sus intereses no verificar la identidad de las personas físicas a las cuales les presta dinero. Sostiene haber cumplido con toda la normativa vigente en materia de verificación de datos y haber sido víctima de una estafa cometida por una persona que había usurpado la identidad de la demandante. En lo que respecta a la información enviada al B.C.R.A., destacó que su parte sólo había cumplido con la obligación que en tal sentido pesaba sobre ella en tanto entidad financiera, explicando las razones por las cuales no debía ser responsabilizada por estos hechos. Subsidiariamente sostiene que el importe reconocido a la actora en concepto de daño moral es excesivo, por lo que solicita que la Sala disponga su reducción. IV. La solución. 1. Como surge de la reseña efectuada, se demandó en autos el cobro de la indemnización de los daños y perjuicios que la demandante alegó haber sufrido a causa de la conducta que atribuyó a la demandada. Los contendientes están de acuerdo en cuanto a la efectiva configuración de varios de los extremos que integran la plataforma fáctica de esta litis. En tal sentido, no es hecho controvertido que la actora nunca requirió del demandado el otorgamiento del préstamo más arriba referido, ni lo es que tal préstamo fue otorgado a una tercera persona que se ?hizo pasar? por ella. Tampoco en discusión se encuentra, por ende, que la deuda respectiva no hubiera debido ser imputada a la demandante, ni lo está que, en cambio, sí lo fue por la compañía en razón de que ésta desconocía la ?usurpación de identidad? que había sufrido su contraparte. Finalmente, igualmente contestes se hallan los contendientes en cuanto a que la demandada comunicó al B.C.R.A. la existencia de dicha deuda en mora a nombre de la actora, lo cual generó que la nombrada recibiera una incorrecta calificación crediticia que fue, a su vez, registrada en ?Veráz?. 2. Así las cosas, la cuestión litigiosa ha quedado circunscripta a dos aspectos: por un lado, es necesario determinar si existe o no título suficiente que autorice a imputar a la apelante el daño que adujo haber padecido la actora; y, por el otro, y siempre y cuando ese primer interrogante mereciera respuesta positiva, será necesario entonces expedirse acerca de si la indemnización fijada por el señor juez de grado es pasible del reproche que le efectúa la quejosa. En lo que concierne al primero de los aspectos señalados, la demandada sostiene que no existe ningún factor

de atribución que autorice a responsabilizar a su parte del modo en que se hizo, dado que, según aduce, ella aplicó toda la diligencia del caso, habiendo sido víctima de una estafa que no pudo evitar. Pues bien: como ha sido reiteradamente sostenido por la jurisprudencia, es obligación del banco extremar los recaudos tendientes a verificar la identidad de las personas con quienes contrata (CNCom., esta Sala, ?Belivacqua, Claudia c/ Bankboston NA s/ ordinario?, 19.09.08; ídem "Frigorífico, Metan SA c/ Banco Río de la Plata SA", del 2.3.07; ídem, "Salustio, José c/ Banco de Catamarca Sucursal Buenos Aires", 8.03.84; Sala B ?González, Alberto Israel y otro c. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.?, 30.12.08; Sala D, ?Gogol, Hugo Basilio c/ Banco Societe Generale S.A.?, 04.11.09, ídem, "SA de Mandatos Coady c. Citibank NA, s/ ordinario", del 10.5.04; Sala A, ?Tuñez, Verónica c/ Banco Itaú Buen Ayre SA", 20.10.04; entre muchos otros). De ahí que, comprobado -como ha sido en el caso- que el préstamo de marras fue otorgado a una persona que fraguó la identidad de la actora, haciéndose pasar por ésta, algo es claro: el resultado que debía alcanzarse -esto es, que el préstamo respectivo no fuera canalizado bajo una falsa identidad- no se logró. Con esta forzosa consecuencia procesal, que se deriva -esa consecuencia- de las reglas que gobiernan la relación jurídica sustancial de que aquí se trata: si la demandada pretendía que, pese a ese malogrado resultado, ella había igualmente cumplido con todas las obligaciones que pesaban sobre su parte, debió probarlo (esta CNCom., Sala D, ?Vagatay, Ana c/ Banco Provincia de Buenos Aires s/ ordinario?, 18/06/2008; ídem, "Zangara, Hector c/ Citibank NA", 10.09.04, Sala F, "Laurita, Juan C. c/ Banca Societe Generale SA", 2.10.2007, entre otros). No era suficiente, a estos efectos, con demostrar que hubo alguien que fraguó la identidad de la actora y convirtió a la misma compañía en víctima de su ilícito, pues basta con observar los anales de jurisprudencia para confirmar cuán lamentablemente asidua es tal maniobra ilícita, por lo que no puede suponerse que la nombrada no se encontrara advertida de que los documentos que le estaban siendo presentados podían ser falsos, o estar siendo invocados por quien careciera de derecho a hacerlo. En tal contexto, forzoso es concluir que era la demandada quien debía demostrar que había agotado la investigación necesaria para verificar la realidad de los elementos que la solicitante del crédito le estaba aportando. Esa prueba no fue rendida, como se infiere del hecho de que la apelante sólo trajo los formularios que llenó en oportunidad de otorgar el mencionado préstamo, formularios que no sólo no son suficientes para cumplir con ese aporte probatorio sino que, tal como lo ponderó el a quo, revelan más bien todo lo contrario, dado que de ellos surge que no hubo verificación de domicilio, ni hubo constatación de empleo, ni recibos de sueldo, ni comprobantes de servicios o semejantes que pudieran servir de pauta para desbaratar el fraude. En tales condiciones, no es posible aceptar, como pretende la recurrente, que su parte haya arbitrado todas las diligencias a su alcance para evitar esa pretendida estafa, máxime cuando, en su calidad de sociedad esencialmente profesional y empresaria, la demandada se encontraba sujeta a estándares de conducta mucho más severos que los que deben ser aplicados al común de las gentes. Esto impide partir de la premisa que se pretende, dada por la afirmación -reitero- de que, pese a que ella aplicó toda la diligencia que exigía el caso, igualmente su fraguado contratante la convirtió en su víctima. Juzgada esa actuación suya a la luz de esos estándares, no resulta posible admitir que le baste con invocar que incurrió en un error esencial -el de haber equivocado la identidad de su contratante- para ser exculpada de las consecuencias de ese obrar. A estas circunstancias fácticas se agrega otra, esta vez de índole jurídica, que me habilita a concluir que la demandada debe responder por los daños que la actora sufrió a causa del episodio de marras. Me refiero al hecho de que la actora debe considerarse ?consumidora? en los términos de los arts. 1 y 2 de la ley 24.240, texto según ley 26.361; ley que, por ende, deviene aplicable al caso e impone la solución anticipada. Es más: aún antes de la referida reforma, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ya había interpretado que la seguridad, en tanto derecho que tienen los consumidores y usuarios por imperio de lo dispuesto en el artículo 42 C.N, ?...está a cargo de quienes desarrollan la prestación o la organizan bajo su control, porque no es razonable participar en los beneficios trasladando las pérdidas.. ? (CSJN, ?Mosca, Arnaldo c/ Provincia de Buenos Aires y otro s/ ds. y ps.?, 06.03.07). Y había aclarado ese mismo Tribunal que el derecho a la seguridad propio de la relación de consumo, abarca no sólo a los contratos, sino también a los demás actos, de modo que debe ser garantizada (esa seguridad) tanto ?...en el período precontractual [como] en las situaciones de riesgo creadas por los comportamientos unilaterales...?. En la especie, la demandada actuó -al conceder el préstamo más arriba referido- en ejercicio de las funciones que, en cuanto prestadora de servicios, proporciona al público y le sirven de fuente de lucro. Pretender que, por haber sido dolosamente inducida por su contratante circunstancial, su equivocación no puede ser invocada como fuente de su responsabilidad frente a terceros, es afirmación que se disocia de los principios basilares que fundan esta materia; principios a resultas de los cuales el prestador sólo puede ser relevado de tal responsabilidad cuando se configuran los presupuestos del caso fortuito o fuerza mayor (art. 10 bis de la citada ley), los que en el caso no han sido probados. Y aunque lo hubieran sido, es dudoso que esa prueba hubiera habilitado una solución diversa. Y ello, por lo ya dicho: en ejercicio de esa calidad de prestadora profesional de servicios, titular de una hacienda especializada en razón de su objeto, la demandada asume riesgos que, como expresó la Corte en el precedente más arriba citado, no pueden ser trasladados a terceros. Esos riesgos son inherentes a la actividad que ella desarrolla con fin de lucro, por lo que parece razonable tratarlos como parte de sus costos, sin la pretensión de que sean absorbidos por quienes son ajenos a esa operatoria;

operatoria que, del mismo modo que no produce beneficio alguno a esos terceros, tampoco puede provocarles perjuicio. Por todo ello, es mi conclusión que la demandada debe responder por el daño que causó. A fin de fundar la procedencia de este daño, no parece necesario abundar demasiado: probado que la información de que se trata no debió ser publicada, forzoso es concluir que, al proceder a hacerlo en forma indebida, la demandada desacreditó a la actora, generándole el padecimiento que -por su naturaleza- conlleva toda descalificación personal. La sana crítica judicial y las reglas de la experiencia me habilitan a suponer, entonces, que el episodio de autos provocó en la demandante un sufrimiento espiritual susceptible de justificar la procedencia de la indemnización que ha reclamado. El funcionamiento del sistema financiero exige especial diligencia en sus operadores, dado que, como es sabido, cualquier error sobre estos aspectos genera consecuencias que no se acotan al vínculo entre el cliente y la específica entidad con la que éste se relaciona, sino que, exhibida la situación del primero en un centro de información al alcance de todas las entidades y del público en general, es susceptible de generar ingentes daños no sólo materiales sino también morales. Si herramientas como las descritas -tales como la inhabilitación de una persona para operar en el sistema, o su descalificación pública- son concebibles en un Estado de Derecho -refractario por antonomasia a toda sanción sin juicio previo-, es por algo obvio: esas herramientas abonan el debido funcionamiento de una actividad que, como la financiera, compromete fuertemente el interés general, al permitir que el ahorro público sea canalizado hacia el circuito institucionalizado para ser aplicado a la oferta de crédito, con beneficiosa incidencia en la comunidad. Pero reconoce un presupuesto indispensable, que se supone presente en razón de la condición profesional casi arquetípica de las entidades que aquí operan: que se halle en manos de sujetos altamente especializados y funcionalmente preparados para conducirse con la mayor diligencia. Desde tal perspectiva, concluyo del modo adelantado: cualquiera sea la explicación que se otorgue al caso -esto es, sea que se entienda que el episodio sucedió por falta de diligencia o no- los hechos más arriba relatados permiten tener por acreditado que la herramienta de que se trata fue indebidamente utilizada, por lo que el demandado debe asumir sus consecuencias, sea porque se entienda que actuó con culpa, o porque, en cambio, se trata de un aspecto que integra su propio riesgo empresario. Ese riesgo incluye la utilización de herramientas potencialmente aptas para causar daños, por lo que, como es obvio, quien las utiliza debe hacerse cargo de las consecuencias de su uso indebido. En tales condiciones, y toda vez que del desarrollo argumental expuesto en la expresión de agravios no surge ni el más mínimo fundamento destinado a demostrar el error que se atribuye al a quo en lo concerniente al monto que ese juez utilizó para justipreciar el punto, forzoso es concluir que esta queja también debe ser rechazada. VI. Conclusión. Por las consideraciones hasta aquí expuestas, propongo a este Acuerdo rechazar el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada. Sin costas por no haber mediado contradictorio. Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, adhiere al voto anterior. Con lo que terminó este acuerdo que firmaron los señores Jueces de Cámara doctores: Julia Villanueva y Eduardo R. Machin. Ante mí: Manuel R. Trueba. Es copia de su original que corre a fs. 652/7 del libro de acuerdos N° 57 Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal Sala "C". Manuel R. Trueba Prosecretario de Cámara Buenos Aires, 15 de diciembre de 2016. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve rechazar el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada. Sin costas por no haber mediado contradictorio. Notifíquese por Secretaría. Devueltas que sean las cédulas debidamente notificadas, vuelva el expediente a la Sala a fin de dar cumplimiento a la comunicación ordenada por el art. 4° de la Acordada de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación 15/13, del 21.5.2013. Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía 8 (conf. art. 109 RJN). Eduardo R. Machin Julia Villanueva Manuel R. Trueba Prosecretario de Cámara 014216E