

Danos Y Perjuicios Responsabilidad De Banco Informacion Crediticia Falsedad De Datos Dano Moral Perdida De Chance

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Responsabilidad de banco. Información

crediticia. Falsedad de datos. Daño moral. Pérdida de chance

Se hace lugar a la demanda por daños y perjuicios interpuesta por la actora, toda vez que la publicación de datos crediticios falsos emitidos por la entidad bancaria demandada, configura un claro daño moral en su perjuicio, máxime en el presente caso en que la actora había cumplido en tiempo y forma con el préstamo otorgado. Sin perjuicio de ello, se rechaza el rubro por pérdida de chance atento a la falta de prueba del perjuicio alegado en ese sentido.

En Buenos Aires, a los 14 días del mes de junio de dos mil diecisiete, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer los autos ?Amas, Alejandra Marcela c/HSBC Bank Argentina S.A.? (expte. N°13751/2013/CA1), 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) y Eduardo R. Machin (7). Firman los doctores Julia Villanueva y Eduardo R. Machin 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. 512/18? La señora juez Julia Villanueva dice: I. La sentencia apelada. La sentencia que obra a fs. 512/18 hizo lugar parcialmente a la demanda promovida por Alejandra Marcela Amas contra el Banco HSBC Bank Argentina S.A. a fin de obtener el cobro de la indemnización de los daños 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, la señora magistrada de primera instancia tuvo por cierto que el demandado había proporcionado esa información crediticia en forma incorrecta, dado que lo había hecho con sustento en un supuesto incumplimiento de la actora que no se había efectivamente verificado. Reconoció a la nombrada el derecho a cobrar la suma de \$40.000 en concepto de daño moral, pero rechazó el resarcimiento por daño material y por pérdida de chance que también habían sido demandados, por considerar que no se encontraban acreditados los presupuestos de su concreción.

II. El recurso. 1. La sentencia fue apelada por la actora a fs. 530 y por la demandada a fs. 528, quienes expresaron agravios a fs. 545/51 y fs. 537/39 respectivamente, los que merecieron sendas respuestas. 2. La actora se agravia del rechazo de la indemnización pretendida por su parte en concepto de pérdida de chance, daño que alega haber experimentado a raíz de la imposibilidad en la que se encontró de acceder a cierto crédito que necesitaba a fin de poder sufragar los gastos del festejo de los quince años de su hija. Resalta que el hecho de figurar como deudora ante el BCRA de por sí torna imposible el otorgamiento de este tipo de préstamos, por lo que debe concluirse que la totalidad del daño alegado se encuentra acreditado con la sola verificación del hecho ilícito por parte del demandado. Sostiene que, en ese contexto, su pretensión no pudo ser rechazada con sustento en que no había sido acreditado que ella hubiera solicitado el préstamo cuestionado, dado que, reitera, el solo hecho de tener una calificación adversa como la que le había impuesto el banco impedía que tal crédito le fuera otorgado. 3. Por su parte, la demandada se agravia de la condena pronunciada en su contra. Sostiene que el supuesto daño invocado por la actora fue causado por el accionar de un tercero ajeno a él, por quien su parte no debe responder. Así lo hace con sustento en que, en su calidad de cesionario de los créditos otorgados por la Cooperativa de Vivienda Crédito y Consumo Argentia Ltda. -entre los cuales se hallaba el de la actora-, no había accedido, a raíz de las maniobras fraudulentas que imputa a la citada cooperativa, a la información que daba cuenta de que la deuda había sido cancelada. Se agravia también de que la a quo haya reconocido a la demandante la aludida indemnización por daño moral sin advertir que, en rigor, el perjuicio sufrido por ésta habría sido, en el mejor de los casos, de índole económica y, por ende, no susceptible de provocar padecimientos espirituales. Ello así, con mayor razón, cuando -según sostiene- la actora no demostró el daño patrimonial que alegó haber sufrido, de lo que deriva que también el daño moral hubiera debido ser desestimado. Por otra parte, se agravia de que la sentenciante le haya atribuido toda la responsabilidad de marras sin considerar que había sido probado que BACS Banco de Crédito y Securitización S.A. también había informado negativamente a la actora en la misma época, por lo que concluye que su conducta no fue el único factor determinante de tal perjuicio. Se queja también del monto otorgado en concepto de daño moral, al que considera elevado por las razones que explica y fijado por encima de lo requerido por la actora en su demanda. Finalmente, se agravia de la fecha de mora tomada por la sentenciante, considerando que esa fecha no puede coincidir con aquella en la que la Cooperativa le habría informado que la actora ya no era más deudora -apreciación que funda en el hecho de que esa notificación nunca fue acreditada en el expediente-, sino en la fecha de notificación de la presente demanda, al no haber mediado intimación previa dirigida a su parte por la demandante. III. 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 actora alegó haber sufrido a

causa de la información indebida que ?HSBC? había cursado a su respecto. Las partes están contestes en cuanto a la configuración de varios de los aspectos que conforman la plataforma fáctica de la presente litis. En tal sentido, no es hecho controvertido que la actora solicitó un préstamo de dinero a Cooperativa de Vivienda, Crédito y Consumo Argentia Ltda., que fue cedido al HSBC junto con otros créditos, manteniendo la primera la administración de los mismos. Tampoco en discusión se encuentra que la señora Amas satisfizo su deuda con la ?Cooperativa? y que, pese a ello, HSBC informó al BCRA que ella continuaba siendo su deudora cuando ya había dejado de serlo. Así las cosas, la cuestión litigiosa ha quedado circunscripta a los siguientes aspectos: por un lado, es necesario determinar si existe o no nexo de causalidad suficiente que autorice a imputar a HSBC el daño que adujo haber padecido la actora; y, por el otro, se impondrá, en su caso, dilucidar la cuantía del perjuicio resarcible. 2. 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 expresa, ella fue víctima de una maniobra por parte de la ?Cooperativa? que cobró el crédito de la actora y nunca se lo informó. A mi juicio, la defensa es improcedente. Es de hacer notar, por lo pronto, que es dudoso que el apelante no haya conocido los extremos cuyo desconocimiento invoca. Señalo, en tal sentido, que la ?Cooperativa? se presentó en calidad de tercera (ver fs. 242), y que a fs. 278 contestó oficio judicial que oportunamente le fuera remitido, informando que con fecha 01.10.2012, mediante acta notarial N° ... Folio ... Registro Notarial ..., había notificado a HSBC que la actora no mantenía ninguna deuda con ella. Dicha información es coincidente con la que surge de la copia de la nota emitida a la Sra. Amas (ver fs. 129); y, si bien es verdad que la mencionada acta notarial no fue agregada al expediente, el síndico de la quiebra de la mencionada cooperativa corroboró la información que aquí me ocupa, todo lo cual me conduce a advertir indicios que, por su número, precisión, gravedad y concordancia, son susceptibles de fundar -en este aspecto- presunción favorable a la demandante en los términos del art. 163 inc. 5 del Código Procesal. A ello agrego otro dato que corrobora la conclusión alcanzada, cual es que, en oportunidad de contestar demanda (ver fs. 183 vta.), la demandada sostuvo que desde por lo menos el año 2012 su cedente había estado incurriendo en un obrar desleal al otorgar certificados de cancelación de deuda sin su consentimiento, lo cual torna inexplicable que no haya tomado las diligencias necesarias para atender casos como el presente. En tales condiciones, y siendo que, de todos modos, ese obrar desleal imputado a la Cooperativa no se encuentra ni mínimamente acreditado, ni ha sido impugnada la información proporcionada por el síndico, es mi conclusión que no existen elementos que autoricen a sostener que la conducta desarrollada por HSBC haya sido consecuencia de algún error que pueda ser invocado hoy por éste para exonerarse de la responsabilidad de marras. Pero, aun si esto no se compartiera, la defensa sería igualmente improcedente, porque lo es en sí misma. Así lo estimo, pues, según mi ver, la premisa de la cual parte el banco para sustentar su liberación importa desconocer las reglas más básicas que rigen su actividad y el efecto limitado a las partes que se derivan de los contratos. Lo primero pues es claro que si, en su calidad de cesionario, su parte conservaba la carga de informar al BCRA acerca del riesgo crediticio de los clientes a quienes les habían sido otorgados los créditos respectivos, era porque también conservaba la obligación de llevar a cabo tal cometido implementando todos los arbitrios que evitaran incurrir en una deficiencia de este tipo. Y lo segundo -desconocimiento del efecto relativo de los contratos-, pues es claro que el hecho de que quien se encontrara supuestamente a cargo de la administración y cobro de las deudas no le haya rendido o informado al respecto en su debido tiempo, no es argumentación susceptible de ser opuesta a la actora. Lo contrario llevaría al absurdo de pretender que sea ésta quien deba cargar con las consecuencias del problema que surgió entre esos dos contratantes, quienes se debían mutuamente deberes de información y rendición de cuentas y que contrataron asumiendo ellos los riesgos de un eventual incumplimiento. Lo expuesto, según mi ver, es suficiente para fundar la desestimación del agravio que trato, por lo que así he de proponerlo a mi distinguido colega. 3. Así las cosas, paso a tratar las quejas levantadas por ambos litigantes en contra del tratamiento que merecieran los rubros indemnizatorios pretendidos por la actora. A mi juicio, la queja del Banco en tal sentido no puede prosperar. Por lo pronto, y contrariamente a lo que sostiene HSBC, cabe presumir -como bien lo señaló la sentenciante y ha sido sostenido por esta Sala con anterioridad (ver "Pedrueza Aymera Selen y Otro c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires s/ Ordinario? 23.09.2014)- que el referido obrar del banco produjo en la demandante el padecimiento que por su naturaleza conlleva toda descalificación personal. La sana crítica judicial y las reglas de la experiencia me habilitan a concluir que el episodio de autos provocó en aquélla un sufrimiento espiritual susceptible de justificar la procedencia de la indemnización que ha reclamado. Adviértase que la sola publicación de datos falsos acerca de la confiabilidad de una persona en el plano crediticio, es conducta de por sí grave y suficiente para presumir que el sujeto así públicamente expuesto es colocado, sólo por ello -es decir, sin necesidad de ninguna otra demostración adicional-, en una situación susceptible de generarle aquellos sentimientos de impotencia y angustia que por esta vía se deben resarcir (esta Sala, ?Pérez Gustavo Adrián c/ Banco Comafi S.A. Fiduciario Financiero s/ ordinario?, del 25.3.2013). Como es sabido, el funcionamiento del sistema bancario exige especial diligencia en sus operadores, dado que 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 descriptas -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. Claramente, ello no ocurrió en el caso, y esa infracción fue idónea para producir en la actora el perjuicio que trato, conclusión a la que se arriba, con mayor razón, si se tiene presente que para que este rubro resulte procedente, no se requiere la producción de prueba directa, sino que puede tenérselo por comprobado ante la razonable presunción de que el hecho que motiva el juicio generó ese padecimiento espiritual susceptible de justificar la indemnización reclamada (cfr. Llambías, Jorge J., ?Tratado de Derecho Civil?, t. I, p. 331; CNCom, Sala A, ?Gonzalez, Sandra c/ Transportes Metropolitanos Gral. Roca s/ ordinario?, del 19.05.08; id., en ?Piceda, Gustavo Alberto c/ Transportes Metropolitanos Gral. San Martín S.A. s/ ordinario?, del 10.07.07, entre otros). Ese temperamento se encuentra hoy expresamente admitido en el art. 1744 del nuevo Código Civil y Comercial que, al regular la prueba del daño, admite que éste se tenga por acreditado cuando surja notorio de los propios hechos, lo cual, reitero, sucede en el caso, dado que, por su propia naturaleza, los hechos vividos por la demandante ante la publicación de información errónea autorizan del modo anticipado (esta Sala, ?Andrés, Patricia Beatriz c/Caja de Seguros S.A. s/Sumarisimo?, 13.09.16, "Fuks Julio Sergio y otros c/ Madero Catering S.A. y otro s/ ordinario?, 27/10/15; ?Pérez Gustavo Adrián c/ Banco Comafi S.A. Fiduciario Financiero s/ ordinario? 25/3/2013; ?Body, Osvaldo Pedro c/ Metropolitan Life Seguros de Vida S.A. s/ Ordinario?, 25/10/2012). Finalmente, y en lo que se vincula con la crítica que el apelante efectúa con respecto al quantum establecido por la magistrada, tampoco la estimo procedente. Así lo juzgo, en razón de que, contrariamente a lo que insinúa el nombrado, no hubo en el caso ninguna violación del principio de congruencia, dado que la actora dejó librada a la estimación judicial la fijación de la condena, al dejar a salvo que ésta habría de resultar de ?...lo que en más o en menos...? (sic) la magistrada estimara pertinente. Por lo tanto, partiendo de un criterio de razonabilidad para ponderar los alcances cuantitativos de este perjuicio, de conformidad con la facultad que otorga el art. 165 CPCC, en atención a los antecedentes fácticos de la causa, considero prudente confirmar el criterio utilizado por la a quo. Ello así, con mayor razón, si se atiende a que una indemnización de este tipo no puede fijarse en montos que la tornen meramente simbólica, sino que debe ser razonable en los términos previstos en el art. 1740 del CCyC, en cuanto exige que la reparación del daño sea plena e incluya los daños derivados de la lesión al honor que hayan sufrido las víctimas (esta Sala ?Sciarra, Liliana Beatriz c/ Banco Itaú Argentino S.A. s/ ordinario? del 17.04.2017 y ?Ambrosio Alejandro Adrian c/ Dia Argentina S.A. s/ordinario? del 01.06.2017). 4. Así las cosas, paso a ocuparme de tratar los restantes tres agravios del banco, que, según mi ver, también deben ser desestimados. En lo que respecta a su pretensión de que no puede imponérsele la carga de indemnizar todo el perjuicio en razón de que habría existido otra entidad que también habría proporcionado información adversa respecto de la actora, es pretensión que no sólo soslaya que la conducta de esa entidad no fue idéntica a la suya, sino que prescinde también de considerar que lo más que podría haber ocurrido si ambas entidades hubieran sido demandadas es que también ambas hubieran sido consideradas solidariamente responsables en algún tramo del perjuicio. El mismo defecto advierto en el razonamiento sobre el cual el recurrente ha construido su agravio vinculado a la fecha de constitución de mora. Más allá de que de la propia contestación de demanda surge que HSBC tenía conocimiento de la situación de la actora mucho antes de ser notificada, y prescindiendo también de que, como quedó dicho, no ha sido desvirtuado que la demandada fue notificada de la cancelación de la deuda de la actora por la Cooperativa en los términos más arriba expresados, lo cierto es que, por ser la indemnización que me ocupa el resultado de un hecho ilícito, es claro que la mora se produjo con la comisión de tal hecho, sin que, como sostiene la quejosa, fuera necesaria ninguna constitución formal en mora. Finalmente, y en lo que respecta a las costas, los argumentos hasta aquí expresados son suficientes para sostener que, contrariamente a lo que sostiene el banco en sustento de este agravio, su parte no tuvo razón para litigar, por lo que tampoco encuentro que sea posible hallar fundamento para dispensarlo de la carga de afrontar los gastos que ha generado por su decisión de hacerlo sin derecho. 5. Así las cosas, paso a ocuparme de tratar el recurso de la actora. Con excepción de la indemnización reclamada por daño moral que fue reconocida a la actora en primera instancia y se ha tratado en los puntos anteriores, la demandante no ha probado en autos ninguna otra pérdida de esa índole. Es decir: no sólo no acreditó haber solicitado un préstamo personal para el festejo de 15 años de su hija, sino que tampoco acreditó su denegación por parte de ningún Banco. Y a ello se agrega que tampoco precisó cuáles habrían sido aquellas ganancias que se había visto privado de percibir a causa del supuesto rechazo de ese préstamo no solicitado, ni cuál el perjuicio que tal rechazo le habría causado. Sin

duda, le asiste razón en lo que ella sostiene acerca de que la sola información adversa publicada a su respecto le hubiera impedido acceder al crédito. Pero, según mi ver, esto solo no autoriza a tener por configurado el perjuicio respectivo, desde que, como es obvio, lo menos que hubiera debido demostrarse es que ella tuvo, aunque más no fuera, la efectiva decisión de hacer uso de ese crédito sin poder hacerlo efectivo, lo cual, reitero, no ha sido acreditado, ni existe el más mínimo elemento que permita siquiera conjeturar cuál podría haber sido la magnitud de ese supuesto perjuicio. Es de recordar que, en la materia que me ocupa, la comisión de un acto ilícito por sí solo no es causa de responsabilidad si el presunto acreedor no demuestra los perjuicios sufridos como consecuencia de aquél, ya que la reparación en nuestro derecho no tiene carácter de pena sino de indemnización, circunstancia por la cual, ésta debe medirse por el daño y no por la culpa en que hubiese incurrido eventualmente el supuesto deudor (cfr. CNCom, Sala B, ?Terren de Céspedes María c/ Eves S.A.?, del 9.12.80; íd, Sala D, ?Leibman Jaime c/ Segura Ramón?, del 29.12.82, entre muchos otros; íd, íd, ?Tidem S.A. c/ Abilco SCA?, del 18.10.84, entre muchos otros). A estos efectos, como es obvio, no es suficiente alegar un perjuicio en abstracto o una mera posibilidad, un daño hipotético o eventual, ya que la mera inexecución de un contrato o la realización de un acto ilícito no constituyen una presunción de daño a favor del acreedor, lo cual de suyo obsta a acordar una indemnización sobre la base de simples conjeturas, siendo necesaria la prueba indispensable del perjuicio real y efectivamente sufrido (CNCom, Sala A, "Gomez Prieto c/ Schvarzman, Rotbart", del 28.02.95; íd, "Urre Lauquen S.A. c/ Lloyds Bank -BLSA- Ltd. ", del 12.09.06; íd, Sala E, "Carrefour Argentina S.A. c/ Visor Enciclopedias Audiovisuales S.A. s/ ord" y "Visor Enciclopedias Audiovisuales S.A. c/ Carrefour Argentina S.A. s/ ord.", del 20.11.08). VI. Conclusión. Por las consideraciones hasta aquí expuestas, propongo a este Acuerdo rechazar los recursos de apelación interpuestos y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada. Las costas de Alzada se imponen a la demandada en lo que respecta al rechazo de su recurso (art. 68 del código procesal) y se distribuyen en el orden causado en lo que concierne al articulado por la actora, en razón de que, en alguna medida, ella pudo creerse con derecho a litigar del modo en que lo hizo. 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: Rafael F. Bruno. Es copia de su original que corre a fs. 262/268 del libro de acuerdos N° 58 Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal Sala "C". Rafael F. Bruno Secretario

Buenos Aires, 14 de junio de 2017. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve rechazar los recursos de apelación interpuestos y, en consecuencia, confirmar la sentencia apelada. Las costas de Alzada se imponen a la demandada en lo que respecta al rechazo de su recurso (art. 68 del código procesal) y se distribuyen en el orden causado en lo que concierne al articulado por la actora, en razón de que, en alguna medida, ella pudo creerse con derecho a litigar del modo en que lo hizo. Oportunamente, cúmplase con 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. Hecho, devuélvase al Juzgado de primera instancia. Firman los suscriptos por encontrarse vacante la vocalía n° 8 (conf. art. 109 RJN). Julia Villanueva Eduardo R. Machin Rafael F. Bruno
Secretario Correlaciones: Amarante, Silvia Piedad c/Banco Patagonia SA s/ordinario - Cám. Nac. Com. - Sala C - 09/10/2014 - Cita digital IUSJU224043D Rossi, Horacio Alberto c/Citibank SA s/daños y perjuicios - incumplimiento contractual (sin resp. Estado) - Cám. Civ. y Com. Mar del Plata - Sala I - 13/06/2013 - Cita digital IUSJU214875D
019188E