

Entidad Financiera Mal Manejo De Informacion Crediticia Dano Punitivo

DOMINGO, 10 DE ENERO DE 2021

JURISPRUDENCIA

Entidad financiera. Mal manejo de información crediticia. Daño punitivo En el marco de una demanda amparada en la Ley de Defensa del Consumidor por el mal manejo de la información crediticia relativa a la accionante, se tiene por incumplido el acuerdo suscrito por la demandada y se la condena a abonar a la actora una suma en concepto de daño punitivo.

En la Ciudad de San Salvador de Jujuy, Capital de la Provincia de Jujuy, a los dieciocho días del mes de abril de dos mil diecisiete, reunidos los Vocales de la Sala Segunda de la Cámara en lo Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy, Dres. Daniel Alsina, Elsa Rosa Bianco y Enrique Mateo, vieron el Expte. N° C-051.724/15: ?Acción Emergente de la Ley del Consumidor: Cuevas, Claudia Raquel c/ Banco de Servicios Financieros S.A.?, y luego de deliberar. El Dr. Alsina dijo: I. Se presenta el Dr. Ezequiel Eduardo Martínez, en nombre y representación de la Sra. Claudia Raquel Cuevas, a mérito de la Carta Poder que acompaña (fs. 2) e interpone demanda sumarísima amparada en la Ley de Defensa del Consumidor por el mal manejo de la información crediticia relativa a su mandante, solicitando se la condene al pago de un resarcimiento integral de los daños y perjuicios sufridos. Manifiesta que en fecha 10/06/10 Claudia Cuevas celebra con la demandada un Contrato de emisión de la Tarjeta Carrefour, obteniendo la tarjeta N° ... En el mes de mayo de 2.012 realizó la última compra por un monto de \$ 174.95, cuando recibe el resumen de cuenta en junio del mismo año advierte que le cobran un monto de \$744.95, a su vez encuentra consignados cargos que no habían sido solicitados ni convenidos en el contrato de emisión de la tarjeta. Los rubros reclamados son: indemnización integral que comprenda el daño patrimonial y moral. Pide la aplicación de la sanción prevista en el Art. 52 bis de la ley de Defensa del Consumidor. Cita doctrina y jurisprudencia en abono de su postura. Ofrece pruebas y peticiona (fs. 55/61). El 22/11/16 se celebra la audiencia prevista por la ley para que las partes ejerzan su derecho de defensa, el Banco de Servicios Financieros S.A. se presenta a través de su representante el Dr. Hugo Marcelo Savio y contesta demanda por escrito (fs. 92/101). En la misma las partes acuerdan que la deuda que mantenía en su cuenta Claudia Cuevas queda ajustada a saldo \$ 0.00; por su parte la demandada se compromete a arbitrar los medios necesarios para proceder a la rectificación de la información vertida en la Central de Deudores del Sistema Financiero del B.C.R.A. (cabe aclarar que la actora figura en situación 5 -deudor irrecuperable) la actora presta conformidad y solicita se acredite en la causa la desafectación tanto en el B.C.R.A. como en el Veraz en el término de 20 días a partir de la firma del presente convenio, plazo que es aceptado por el Banco de Servicios Financieros S.A., se fijan las costas por el orden causado y en caso de incumplimiento del convenio será ejecutado (fs. 102). En fecha 07/02/17 la actora acusa el cumplimiento parcial del convenio y denuncia hecho nuevo. Relata que en el mes de diciembre de 2.016 recibió llamados telefónicos no ya de la demandada sino de un Fideicomiso Creditia, al preguntar por el supuesto origen de la deuda le informan que eran cesionarios de la deuda que la misma mantenía con el Banco de Servicios Financieros S.A., la cual se habría realizado en el mes de Junio de 2.015 aproximadamente, es decir, tres meses antes que se iniciara esta causa, en consecuencia la accionada al presentarse en la audiencia carecía de legitimación procesal, no denunció la cesión y tampoco pidió la citación del fideicomiso. Relata que nuevamente ha sido perjudicada, ya que al querer contratar los servicios de una conocida tarjeta de crédito, toma conocimiento que de acuerdo al informe de Nosis -Información Comercial de Empresas y Personas- continúa afectada en situación 5 -calificación como deudor moroso irrecuperable-. Aclara que cuando solicitó la tarjeta los plazos acordados en el convenio, ya estaban vencidos. Destaca la conducta reprochable y la mala fe de la accionada pues viola el deber de información y de trato digno que como consumidora merece conforme a la normativa vigente. Expresa que dicha omisión la liberaba del proceso, y ésta debía iniciar una acción en contra del Fideicomiso Creditia, por ser el acreedor de la deuda. Por ello solicita se tenga por incumplido el convenio y se dicte sentencia condenando a la accionada al pago del daño moral y punitivo (fs. 118/127). Corrida vista se presenta el Dr. Savio y contesta, reconoce que su mandante cedió la deuda de Cuevas al Fideicomiso Creditia; respecto al motivo por el cual no informó la cesión señala que dado el bajo monto de la deuda, por instrucciones de su mandante debía condonar la misma, ergo a los fines de no demorar el proceso no comunicó ni tampoco solicitó la citación del cesionario. Manifiesta que su mandante cumplió con lo convenido y comunicó tanto a Creditia -cesionario- como al B.C.R.A. la extinción de la deuda de Cuevas, adjunta informe de Veraz (fs. 106/107). Respecto a la prueba que acompaña la actora (Informe de Nosis v. fs.118/125) señala que el Fideicomiso Creditia figura como acreedor de la actora sólo hasta el mes de octubre de 2.016, en consecuencia habiendo su parte cumplido con lo convenido, solicita se rechace el hecho nuevo denunciado (fs. 131). Llamados los autos a resolver (fs. 132) integrado el Tribunal con los Dres. Daniel Alsina, Elsa Rosa Bianco y Enrique Mateo, la causa quedó en estado de resolver (fs. 63 vta.). II. La parte actora denuncia como hecho nuevo la Cesión de su deuda a un Fideicomiso Creditia -en el mes de junio de 2.015- lo que implica que

al momento de presentarse en la audiencia la demandada carecía de legitimación procesal y expresa que continúa afectada a los registros de deudores. Por su parte la demandada insiste que ha dado cumplimiento acabadamente al acuerdo oportunamente celebrado. Así las cosas, advertimos que la demandada reconoce expresamente la cesión efectuada al Fideicomiso Creditia, donde se encuentra incluida la supuesta deuda que mantenía la Sra. Cuevas, refiere que la misma fue realizada con anterioridad a la interposición de la demanda. No obstante ello, considera que al haber condonado la deuda, esa liberalidad la traslada a su cesionario. Es decir, admite que al presentarse a contestar demanda ya no era titular de la deuda, sin embargo firmó el convenio, condonó una deuda y asumió obligaciones frente a la contraparte y el Tribunal, cuando en rigor de verdad carecía de legitimación procesal para todo ello. Hay falta de legitimación de obrar, sea activa o pasiva, si la parte en el proceso (actora o demandada) no es aquella que según el derecho de fondo está en la especial situación jurídica que le permite ser titular del derecho, cuando no existe relación entre el sujeto activo o pasivo y el objeto del negocio obligacional (C²CCom. de Azul, causa 38.169 RSD-126-96, del 05/12/96). En otros términos, sirve para verificar quiénes están autorizados para obtener una decisión de fondo sobre las pretensiones formuladas en la demanda (C. 1^o CCom. de La Plata, Sala III, causa N^o 228.945 RSD-134-98, del 30/06/98). De manera que, habiendo cedido la deuda a un tercero el Banco de Servicios Financieros S.A. no tenía legitimación procesal para actuar en la causa, no obró con honradez en el proceso, en consecuencia ha quebrantado flagrantemente el Principio de Probidad previsto en el Art. 8^o del C.P.C. que reza: "Los que intervienen en el proceso tiene el deber de ser veraces y proceder de buena fe.." y el deber de colaboración del Art. 50 del código de rito: "Corresponde a las partes llenar estrictamente en la forma y en el tiempo prescripto por la ley los requisitos procesales que ésta exige para que el juez pueda proveer. Asimismo, están obligados a prestar al órgano jurisdiccional con veracidad y buena fe, la colaboración necesaria para el debido esclarecimiento de los hechos discutidos?". Para el caso, es aplicable lo dispuesto en la Nota de dicho artículo: "La segunda parte del precepto no es más que una consecuencia del principio rector del Art. 8. Sin perjuicio de la adopción de sanciones disciplinarias, cuando la falta exteriorice un menosprecio para la autoridad del juez o tribunal o violación del buen orden del proceso (Art. 9); la mejor manera de hacer efectiva la carga de colaborar con veracidad y buena fe que la ley le impone a las partes, consiste en la aplicación de la segunda y tercera parte de la norma del Art. 16" (Nota del Art. 50 del Código Procesal Civil de la Provincia de Jujuy, Dr. Guillermo Snopek, Tomo I, Ed. Noroeste Argentino 2000, pag. 108). Dicha Norma señala: "Aplicando esas mismas reglas, podrá tener por ciertas las afirmaciones de una parte, cuando la adversaria...responda con evasivas.." "Asimismo se encuentra facultado para deducir argumentos de prueba del comportamiento de las partes durante el proceso?". "La ley procesal impone al litigante la obligación de expedirse con sinceridad y la infracción a tal obligación autoriza naturalmente al juzgador a tomar el silencio o las evasivas como prueba asertiva de los hechos contrarios?", "A mayores precauciones para disfrazar la mala fe, mayores facilidades para demostrarla: es la aplicación de un principio general, que sirve de base a las reglas de las pruebas: las exigencias varía en razón inversa de la dificultad probatoria" (Nota del Art. 16 del Código Procesal Civil de la Provincia de Jujuy, Dr. Guillermo Snopek, Tomo I, Ed. Noroeste Argentino 2000, pag. 54). Queda claro entonces que el Banco de Servicios Financieros S.A. en esta causa ha obrado de mala fe, sin honradez, no brindó una información que resultaba primordial no sólo a la actora sino también al Tribunal. Por lo que corresponde sin más tener presente la cesión como hecho nuevo, con lo cual el convenio obrante a fs. 102, debe tenérselo por incumplido. III. Dicho esto, visto el expediente y analizada la conducta de la demandada, ésta ha violado el deber de informar que surge del art. 4^o L.D.C., deber que debe cumplirse en todas las etapas de la relación, incluida la extinción; la misma omitió brindar información veraz y precisa que requiere la norma citada, en el caso sobre el "titular de la deuda" colocando a la actora en una situación de incertidumbre y confusión. El deber de información es la expresión máxima del principio de buena fe, de primordial importancia en todas las etapas de la negociación, desde las preliminares hasta la extinción del contrato, como sería en el caso, el cumplimiento de este deber "...resulta ineludible por tratarse de una normativa de orden público (art. 65), que se encontraba plenamente vigente al momento en que acontecieron los hechos por los cuales se demanda (CNCom, Sala D, 8/5/12, ?P.A. c/CS Salud SA s/sumarísimo?, el Dial, AA7B5E). Así las cosas, la omisión de la empresa induce a equívocos, a crear falsas expectativas a la actora, quien en la audiencia creyó haber solucionado su problema -que data del año 2.012- sin embargo nuevamente se vio sometida al reclamo del mismo crédito recibió intimaciones del Fideicomiso Creditia (actual titular de su crédito), por ello no cabe más que concluir que la conducta desplegada por el Banco de Servicios Financieros S.A. fue mendaz y engañosa mereciendo ese comportamiento el reproche generador de la condena resarcitoria. En este sentido, consideramos que el Banco de Servicios Financieros S.A. se ha valido de comportamientos que afectan los derechos básicos de la actora como consumidor al trato digno, equitativo y a la información. De manera que, la entidad bancaria incumplió las obligaciones -deber de información y de trato digno- a su cargo, dichas omisiones colocaron a la Sra. Cuevas en una situación vergonzante e inaceptable; razón por la cual lo expuesto es suficiente para tener por acreditado el incumplimiento alegado y esto justifica la legitimidad de la pretensión. IV. Analizaremos las indemnizaciones pretendidas (daño moral y punitivo). a) Daño Moral: en relación a éste,

reiteradamente hemos dicho que para que sea resarcible y dar lugar por ende, a una pretensión de reparación, el mismo debe ser consistente, ello significa que meras amarguras o sinsabores no lo constituirán. Existe un umbral para que este género de daño sea reconocido jurídicamente: una simple molestia, inquietud, una perturbación menor, nunca configurarían daño moral resarcible. El derecho no resarce, a través del daño moral, cualquier dolor, aflicción o padecimiento, sino aquel donde se agravan verdaderos intereses extrapatrimoniales, como la salud, integridad física, la intimidad, el honor (CCC de Concordia, sala 3ª, 27-02-94 ?Perdomo c Ziegler?, entre otros). Como consecuencia de lo expuesto -y por razones de equidad- en general el daño moral no es indemnizable cuando se trata de perjuicios a los bienes; se lo ha admitido en excepcionales casos, en los que se ha justificado un intenso grado de afección del dueño sobre el bien (Cfr. L.L. 1977-C-87; L.L. 1995 -D- 228; J.A. 1996 -IV- 210, etc.). Interesa insistir en que el daño moral indirecto, o derivado de la lesión de bienes patrimoniales es resarcible sólo cuando existe una relación espiritual entre la persona y el bien, distinta y autónoma del interés económico que representa el objeto. A pesar de que casi todo daño patrimonial apareja inconvenientes o molestias, no se configura siempre un daño moral. El interés de afección es recaudo insoslayable para la responsabilidad (Conf. Zavala de González, ?Daño moral por lesión de bienes patrimoniales?, LL, 1985-B-968 y siguientes). En el caso particular y concreto que analizamos, debe tenerse presente que la actora solicita la indemnización por daño moral por el mal manejo de la información crediticia que difundió la demandada, por informar al B.C.R.A. que por una supuesta deuda de \$ 1.011 se la clasifica como deudora incobrable -situación 5-.

Cabe aclarar el correcto significado de esta clasificación no es por el monto de la deuda sino por los días en que una persona se atrasa en el pago de los compromisos adquiridos, entonces situación 1 y 2, esta cumpliendo normalmente con sus créditos activos, se clasifica en 3 y 4 cuando la persona se atrasa más de 90/180 días y hasta un año, respectivamente, y situación 5 es cuando lleva atrasos superiores a un año. Razón por la cual este rubro debe ser desestimado.

b) Se pide también la aplicación de Daño Punitivo, ahora bien, la admisión de una pena privada está estrechamente vinculada con la idea de prevención de ciertos daños mediante una sanción ejemplar y al desmantelamiento de los efectos de los actos ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la indemnización resarcitoria de los perjuicios causados (Stiglitz Rubén S. y Pizarro Ramón, Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor, La Ley 2009-B-p. 949). Estimamos que es procedente fijar una suma por el incumplimiento por parte del proveedor de sus obligaciones legales, tal como ya lo hemos dicho en el Expte. N° C-14.730/13, como lo ha entendido la Cámara de Apelaciones Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala II, en re ?Machinandiarena? entre otros y también la Cámara en lo Civil y Comercial de San Pedro de Jujuy, Sala IV, en los autos ?Montaldí, Juan José vs. Telecom Argentina S.A. s/ Amparo?. El Art. 52 bis de la Ley de Defensa del Consumidor resulta aplicable a los casos en los que se dé cualquiera de los extremos fijados, es decir, a todo vínculo jurídico dentro de la relación de consumo. Entonces, allí donde haya un reclamo por un derecho violado, dentro de esa relación, existiría a la par la potestad de exigir y obtener un monto por ese rubro. En el caso la forma utilizada por el Banco de Servicios Financieros S.A. para compulsar a que la actora cumpla con el pago de la deuda sin derecho a hacerlo pues la había cedido, expuso a la actora a situaciones mortificantes, vergonzantes e intimidatorias, las que tuvo que soportar nuevamente con el Fideicomiso Creditia. En consecuencia fijamos la suma de \$ 10.000 como daño punitivo a favor de la actora, por el incumplimiento acreditado de las obligaciones legales que pesan sobre la entidad bancaria y que estimamos una conducta reprochable. Dicho importe, en caso de mora llevará el interés de la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina hasta el efectivo pago. V. Respecto a la solicitud del Beneficio de Justicia Gratuito (Cap. VII. Fs. 59 vta.) considerando que en el Art. 53 de L.D.C. establece que ?Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio?. No habiendo objetado la contraria el beneficio solicitado, se le concede el mismo. VI. En cuanto a las costas, consideramos que se deben imponer a la demandada en su calidad de vencida. Estimamos de aplicación el principio general contenido en el primer apartado del artículo 102 del Código Procesal Civil. En punto a los honorarios profesionales se regulan en \$ 2.800 para el Dr. Ezequiel Eduardo Martínez y en \$ 1.960 para el Dr. Hugo Marcelo Savio, por aplicación de los Arts. 2º, 4º, 6º, 7º, 8º, 10º y concs. de la Ley 1.687/46 t.o.. A dichos importes se les agregarán los intereses establecidos para el capital por igual lapso de tiempo (Acordada N° 30/84 del S.T.J.) e I.V.A. si correspondiere. Así Voto. La Dra. Elsa Rosa Bianco dijo: Comparto los fundamentos vertidos por el ponente, adhiriendo en un todo a la solución que propicia. El Dr. Enrique Mateo dijo: Por idéntico fundamento que el expresado por el preopinante, adhiero al voto efectuado por el Dr. Alsina. Por los fundamentos expuestos, la Sala Segunda de la Cámara en lo Civil y Comercial: RESUELVE: 1º) Tener por incumplido el acuerdo de fs. 102 por parte del Banco de Servicios Financieros S.A.. En consecuencia condenar a éste último a abonar a la actora, en el plazo de diez días, la suma de \$ 10.000 en concepto de daño punitivo con más los intereses establecidos en los considerandos. Rechazar el Daño Moral. 2º) Conceder el Beneficio de Justicia Gratuita a la actora. 3º) Imponer las costas a la demandada. 4º) Regular los honorarios profesionales de los Dres. Ezequiel Eduardo Martínez y Hugo Marcelo Savio en \$ 2.800 y \$ 1.960,

respectivamente; importes a los cuales se agregarán los mismos intereses que los determinados para el capital (período y tasa) e I.V.A. si correspondiere. 5º) Agréguese copia en autos, notifíquese por cédula a las partes en sus respectivos casilleros, informatícese, etc.

017845E