

## Prestamo Hipotecario Inclusion Erronea En Base De Datos

### JURISPRUDENCIA

### Préstamo hipotecario. Inclusión errónea en base de datos Se

confirma la sentencia que hizo lugar a la demanda de daños que promoviera un individuo que solicitó un préstamo hipotecario a un banco y la entidad bancaria lo informó erróneamente como deudor moroso ante el BCRA. San Salvador de Jujuy, 24 de febrero de 2015. El Dr. González dijo: El 22 de agosto de 2013 el Tribunal de referencia dictó la sentencia ahora en crisis acogiendo parcialmente la demanda y condenando a la accionada a pagar a la actora la suma de veinte mil pesos (\$20.000) en concepto de daño moral y con criterio actual, con más los intereses fijados en los considerandos. De igual modo, ordenó al Banco Hipotecario que rectificara la información enviada a la base de datos del Banco Central con la que se registró al actor como deudor clase "5" colocándolo como clase "1" e impuso las costas por el orden causado. Al exponer los antecedentes de la causa, señala que la demanda fue promovida por reintegro de la suma de pesos cuatro mil cuatrocientos cuarenta y siete con sesenta y seis centavos (\$4.447,66) con más intereses, gastos, costas y daños que estimó en la suma de veinte mil pesos (\$20.000) sujetos a definitiva determinación judicial. Incluyó en su pretensión la rectificación de la información del actor como deudor en la base de datos del Banco Central. Luego de relatar las postulaciones de ambas partes, tuvo por probado que el negocio jurídico que las vinculara ocurrió del modo en que coincidentemente lo detallaron ambas, consistente en que el préstamo acordado al actor fue cancelado. No obstante, la demandada se opone al reintegro de la suma pretendida y la actora sostiene le cobraron de más, manifestando el banco que no percibió esos importes. Sostiene el fallo que asiste razón al demandado en razón de que, por la nota agregada como prueba por el propio actor a fs. 12 de autos, del 3 de agosto de 2009, éste sabía que el mismo se había desvinculado de la Mutual Juramento (a través de la cual se concretó la operatoria) y que no administraba más los préstamos, debiendo dirigirse a ella para solicitar el reintegro de las sumas debidas, la rendición de la cancelación efectuada y solicitar a la ANSES la baja del código de descuento. Rechaza entonces esta pretensión. En lo relativo a la rectificación de la calificación del actor ante el Banco Central, la entiende procedente en tanto ha quedado reconocido que el banco la informó y que la misma implica un ataque a las afecciones legítimas, que produce angustia, incertidumbre e inseguridad en el ánimo del demandante que deben ser resarcidos. Cuantifica el daño moral en la suma de \$20.000 con criterio actual y tiene en cuenta para ello el tiempo de la afectación, los argumentos vertidos por la misma y los intereses que, de dicha suma, sostiene que deben devengarse hasta el efectivo pago al 8% anual hasta el día del fallo y desde allí, a tasa activa cartera general préstamos nominal anual vencida a treinta días conforme lo fijado en "Zamudio c. Achi" (L.A. 54 F° 673/678 N° 235). En su contra, deducen recursos de inconstitucionalidad la Dra. L. B. S. en representación del actor y el Dr. A. P. Ll. por la entidad bancaria demandada. Dispuesta su acumulación, trataré, para mejor orden y comprensión, el primero de ellos y luego el segundo. En el deducido por la Dra. S. (fs. 6/10), sostiene que la sentencia es arbitraria en tanto rechaza el pedido de restitución de capital que su mandante abonó de modo indebido ya que lo hizo a Mutual Juramento, representante de la demandada. Así, habiendo reconocido el Banco haber contratado con el actor (fs. 62/63 de autos), el a quo considera erróneamente que la relación contractual vinculó al actor con Mutual Juramento, contrato que viola el art. 42 de la Constitución Nacional y que recién fue agregado al expte. por la demandada a fs. 61/64. Fue el Banco quien se presentó como acreedor cuando comunicó al actor que debía hacer los pagos de las cuotas pendientes en las sucursales, circunstancia que comunicó por carta documento del 8 de enero de 2009. Si admite ser acreedor, no puede tratar de desvincularse como obligado a reintegrar los montos que la mutual siguió descontando a su mandante de sus haberes jubilatorios luego de la cancelación del crédito. Cuando el actor reclamó al Banco por nota la devolución de los importes descontados indebidamente (fs. 25/26 de autos) y siendo que aquél estaba en mejores condiciones para resolver el reclamo, lo desoyó, enviándolo a la Mutual y a que se ocupe de dar la baja en ANSES. Sostiene que, siendo el banco el acreedor, es quien debe devolver los importes a su parte porque si la mutual pagó o no al Banco lo que se le descontó de más, es una cuestión que le es ajena puesto que no tuvo participación en la organización y procedimiento de la operatoria bancaria. La sentencia que se impugna desconoce la primacía y jerarquía de los derechos de usuarios y consumidores (art. 42 de la Constitución Nacional y ley 24.240). Especialmente, desconoce la nulidad de las cláusulas abusivas y todo lo referente a los derechos de tercera generación que tutelan al actor. Postula que la cuantificación del resarcimiento por daño moral resulta irrisoria para reparar el daño producido. Cita jurisprudencia que entiende en abono de su postura y refiere que en el caso nos encontramos frente a una entidad financiera que constituye un comerciante con alto grado de especialización y superioridad técnica sobre el neófito actor, que cumple además con una función social en razón de su carácter de colector de fondos públicos, circunstancias que lo obligan a actuar con un máximo de prudencia y pleno conocimiento de las cosas. Refiere al encuadramiento de la responsabilidad bancaria en el caso. Concluye que se consideró que el daño se encontraba

probado. Postula que el rédito debe calcularse desde que se produjo el perjuicio, esto es, al tiempo en que el Sr. González se anotició de que era informado como deudor incobrable por la carta del 6 de julio de 2010. Cita jurisprudencia que entiende en abono de su postura. Finalmente, sostiene que no corresponde la imposición de costas al actor por cuanto no tuvo otra alternativa que litigar para recuperar su dinero, rectificar su categoría crediticia en el registro del Banco Central, percibir el resarcimiento de daños que le produjo la demandada, quien organizó la operatoria para obtener ganancias y se enriqueció con el mutuo. Corrido traslado del mismo, a fs. 52/61 lo evacua el Dr. A. P. Ll. en representación del Banco, postulando su rechazo, con costas. Al referir antecedentes, y en lo que aún no ha sido reseñado, detalla que el actor solicitó un préstamo por intermedio de la Asociación Mutual Juramento, a reintegrarse en 18 cuotas con más intereses. Acordado el crédito y depositados los importes por el banco en la mutual, la misma hizo entrega de los fondos al actor. En punto a su devolución, se acordó expresamente que mediante código de descuento, el mismo se detraería mensualmente de su haber previsional. En noviembre de 2008, pendientes cuotas por vencer, el Sr. González canceló en la mutual el saldo del préstamo por tres mil trescientos treinta y tres pesos con cincuenta centavos (\$3.333,50), circunstancia que no fue comunicada por la mutual a ANSES y siguió descontándose el importe. Tiempo después, no habiendo la mutual entregado los importes percibidos del Sr. González al Banco Hipotecario éste comunicó, en cumplimiento de la normativa vigente, esa circunstancia al B.C.R.A. Sostiene que el recurso impetrado debe rechazarse por ser lo resuelto ajustado a derecho. Mucho antes del vencimiento de la última cuota pactada, el actor abonó a la mutual el saldo de la deuda para poder contraer otro mutuo. Conforme surge de las actuaciones principales, el Banco se desvinculó de la Asociación Mutual comunicando tal situación a todos aquellos que habían contraído préstamos por medio de la operatoria que detallara en su contestación de demanda, en virtud del confuso manejo de los fondos de su propiedad, percibiendo los montos en concepto de cuotas por medio de códigos de descuentos de haberes que no rendía al banco y entregaba con excesiva demora. La Cláusula 17ª del convenio suscripto por el actor, en forma expresa dispone que será su responsabilidad gestionar el reintegro de las sumas que le hubieren sido debitadas de sus haberes y que el banco no hubiera percibido por cualquier causal. Con relación a la invocación del sistema normativo del consumidor, refiere que el planteo no fue introducido en el escrito de demanda sino en esta oportunidad por lo que no puede ser considerado. En cuanto al monto fijado por daño moral reitera los fundamentos que diere en su recurso en el punto, acumulado al presente en términos a los que, por ello, remito. En el segundo recurso, deducido por el Banco (fs. 28/39), concreta su agravio en que, si bien se rechaza la pretensión de reintegro de sumas de dinero por no considerar responsable a la entidad en el punto, lo condena a rectificar la información brindada al BCRA y a abonar la suma de veinte mil pesos (\$20.000) en concepto de daño moral. En cuanto a la condena a la rectificación de categoría, indica que, conforme surge de las actuaciones principales, su mandante se desvinculó de la Asociación Mutual Juramento comunicando tal situación a todos los que habían contraído préstamos por medio de la operatoria detallada en el escrito de contestación de demanda en los términos ya referidos. Cuando su representado produjo la comunicación al BCRA, parte de las cuotas abonadas por el actor a la asociación no habían sido percibidas por el banco, registrando en consecuencia mora en sus registros contables y financieros. En cumplimiento de las obligaciones que le son impuestas por el art. 36 de la ley 21.526 (de Entidades Financieras), el banco informa periódicamente al Banco Central acerca del cumplimiento de las relaciones crediticias concertadas con sus clientes, obligación que conlleva la carga de clasificar a los deudores y debe ser ejecutada dentro de las previsiones técnicas indicadas al respecto. De acuerdo al Texto Ordenado sobre las Normas de Clasificación de Deudores dado por el Banco Central, su mandante debe clasificar las relaciones crediticias que le han sido contratadas "considerando -al cabo de cada mes- exclusivamente pautas objetivas vinculadas al grado de cumplimiento de las correspondientes obligaciones..." conforme apartado 7.1 "Criterio de clasificación" en el texto determinado por la comunicación A-4738 del 26/11/07. Su labor conlleva entonces un análisis desprovisto de toda connotación referida al actor o a su capacidad de restituir los fondos prestados; por el contrario, resulta determinada sólo por el factor objetivo del cumplimiento, siendo los días de mora transcurridos los que imponían a su mandante determinar la categoría correspondiente conforme apartado 7.2. "Niveles de clasificación" que detalla. Agrega luego el análisis de las pautas de los apartados 6.5.6.; 7.2.6. Concluye que conforme a ello su mandante no incluyó al actor en la base de datos en forma antojadiza sino en estricto cumplimiento de disposiciones legales aplicables. Refiere que una vez que su mandante percibió los importes adeudados por el Sr. González, de modo inmediato brindó la información pertinente al BCRA, no registrando informe negativo a la fecha (remite a la página web respectiva para su constatación) por lo que, asevera, no corresponde condenar a su mandante a producir esa rectificación, que ya está hecha. Respecto de la indemnización dispuesta, resulta arbitraria y carente de fundamento jurídico. La categorización fue adecuada al estado de situación existente entonces. La información del deudor como en situación cuatro (4) y luego cinco (5) constituyó el cumplimiento de una obligación normal exigible a su mandante dentro de los parámetros regulatorios ya indicados. El ejercicio de esa carga, dentro de sus límites normales, no puede luego constituir un acto ilícito ni arbitrario y en consecuencia no puede erigirse en acto lesivo. La información no fue falsa ni inadecuada. Por ello, la condena a pagar por daño moral no resulta procedente. Tampoco corresponde la inclusión de

intereses desde la fecha de la legítima afectación habida cuenta de que el juzgador ha expresado que la suma fijada lo era con criterio actual. Al traslado de ese recurso responde la Dra. S. a fs. 62/67 diciendo de su improcedencia y solicitando también su rechazo, con costas. Refiere nuevamente a las constancias de la causa en términos a los que remito y reitera que fue el Banco quien informó al actor en la base de datos del sistema como deudor clase cinco (5), esto es, en categoría de irrecuperable, lo cual le produjo un inmenso perjuicio moral al afectar su buen nombre y honor e impidiéndole tener acceso a toda línea de crédito. Es el banco quien informó, quien le produjo el daño y por tanto quien debe indemnizarlo. El hecho de que esté obligado a informar la situación crediticia del Sr. González no lo dispensa de hacerlo correctamente, por el contrario, su obligación de cuidado y diligencia es mayor que la de un particular atento a la organización que detenta y el tipo de operaciones que realiza en forma corriente. Por ello, antes de informar y sabiendo que la mutual era quien recibía los pagos de los jubilados mediante el débito de sus haberes, debió tomar los recaudos necesarios para que esa información fuera veraz o cierta. En el caso, evidentemente el Banco no cumplió con su deber de informar correctamente su situación. A sabiendas de que la mutual había administrado incorrectamente su patrimonio, no chequeó la información para asegurarse de que el actor ciertamente no hubiera cumplido con los pagos de las cuotas del mutuo con la mutual y lo informó como deudor clase 5. Con su obrar negligente produjo al actor daño moral grave que entiende debe ser resarcido con un monto mayor al determinado en la sentencia. Una organización financiera no puede desentenderse de su responsabilidad alegando el incumplimiento de un "tercero" a quien reconoce el carácter de intermediario o agencia. Alega que Mutual Juramento no actuó como tercero respecto del banco sino como su mandataria, agente o representante. Reitera argumentos ya reseñados en su recurso a los que remito en mérito a la brevedad. Integrado el Tribunal, los autos fueron llevados a dictamen del Ministerio Público, que se pronuncia a fs. 73/77 por la admisión parcial del recurso de la demandada y sólo en lo atinente a los intereses, en tanto el a quo refirió al sentenciar que el monto fijado en concepto de indemnización por daño moral lo es con criterio actual. En consecuencia, habiéndose determinado la deuda de valor al tiempo de la sentencia, no corresponde devengar intereses desde la fecha de la afectación hasta su dictado, sino únicamente y como también se determina en el fallo; la tasa activa discernida a partir de la fecha del pronunciamiento. Comparto los términos del dictamen referido en los términos que transcribo a continuación. Con relación al recurso de la actora sostiene que lo resuelto constituye derivación razonada del derecho vigente con estricta aplicación a las circunstancias relevantes del caso. En efecto, surge acreditado con documental incorporada por la demandante a fs. 12 que el Banco Hipotecario comunicó al actor con anterioridad a la promoción de la demanda, que la mutual no administraría más el préstamo y que debía dirigirse a esta última para solicitar el reintegro de lo debitado, postulación que guarda coherencia con lo estipulado en la cláusula 17 del préstamo convenido y rubricado por el solicitante (fs. 62/63 vta.), en el que se establece expresamente la responsabilidad del deudor de gestionar el reintegro de las sumas que le hubieren sido debitadas de sus haberes y que el banco no hubiese percibido cualquiera sea su causal. Considero que la invocación de la ley de defensa del consumidor en el caso no resulta tardía ya que se produjo en la propia demanda mas no advierto vulneración alguna a sus preceptos en la lectura del documento referido -que no resulta complejo en su interpretación- ni, luego de una detenida lectura de las constancias del principal, advierto irrazonable lo resuelto por el Tribunal. Continuando con lo expuesto en el dictamen fiscal, en cuanto al agravio relativo a la cuantía del daño moral fijado, comparto lo resuelto por este Superior Tribunal en los precedentes citados en el dictamen (L.A. 40 Fº 577/581 Nº 203; L.A. 42 Fº 391/393 Nº 138; L.A. 42 Fº 1226/1229 Nº 411) en orden a que la determinación del monto indemnizatorio es competencia exclusiva del Tribunal de grado, sobre todo cuando la pretensión se canalizó por los carriles del procedimiento oral y, por ende, resulta irrevisable por vía extraordinaria salvo excepción en que la cuantificación resulte absurda, implique notoria injusticia, o sea producto de la sola voluntad del juez que no toma en cuenta las circunstancias que rodearon el caso concreto y las pautas de la doctrina legal imperante. Igual temperamento corresponde observar en orden a la imposición de costas por el orden causado. No sólo por tratarse de cuestión reservada a la decisión de los jueces salvo absurdidad que no se advierte en el caso sino porque la misma responde a los vencimientos mutuos acaecidos en autos. Con relación al recurso del Banco Hipotecario, comparto con el dictamen que el decisorio cuestionado esgrime razones fundadas para determinar la procedencia del daño moral reclamado con sustento en la afectación en la calificación negativa del actor en los registros del BCRA, atento los hechos afirmados en la demanda y no controvertidos al tiempo de confirmarla. La propia recurrente alude a su obligación de informar y a su cumplimiento. No tiene incidencia en la cuestión el hecho de que se rechace la pretensión de restitución de la sumas indebidamente percibidas por la mutual intermediaria porque el obrar negligente del Banco en la información de la calificación suministrada al BCRA "luce manifiesto a poco que se considere que el propio recurrente a fs. 33, párrafo tercero y cuarto, ratifica que se desvinculó de la Asociación Mutual Juramento, comunicando tal situación a todos aquellos que habían contraído préstamos por medio de la operatoria detallada en el escrito de contestación de demanda, en virtud del confuso manejo de los fondos de su propiedad. Agregando que la citada asociación percibía los montos en concepto de cuotas, por medio de código de descuentos de haberes, pero no rendía cuentas a su mandante, entregando los montos con excesiva demora. En vinculación

con ello, la constancia de fs. 12 del principal de fecha 3 de agosto de 2009 da cuenta que el Banco comunica al actor en respuesta a su reclamo, que ya en abril del 2009 le informó aquella circunstancia atinente a que la mutual no administraría el préstamo y que a ella debería solicitar el reintegro de lo debitado y la rendición al Banco de la cancelación realizada. Sin embargo con fecha muy posterior -1 año y dos meses- (6 de julio de 2010), según constancia de fs. 11 principal el Banco Hipotecario notifica al actor González que al 31/05/2010 su clasificación crediticia sobre financiaciones existentes en la entidad era negativa (5-irrecuperable). Ello resulta demostrativo que errónea e improcedentemente mantuvo a aquella fecha considerada el informe de calificación negativa, pese al conocimiento cabal de la situación descripta que ameritaba la modificación dispuesta por el resolutorio respecto del cliente informado (no obran ni se incorporan constancias del cumplimiento de la manda dispuesta en el resolutorio, según se afirma a fs. 36 segundo párrafo por el recurrente)". Coincido también, como ya lo señalara, en que el recurso es procedente en punto a los intereses aplicados, puesto que el valor del daño moral fue fijado con criterio actual. Atento a ello, propongo el rechazo del recurso de inconstitucionalidad deducido por la Dra. L. B. S. en representación del actor, con costas por el orden causado atento las razones fijadas en el tribunal de grado, aplicables también a la presente. Los honorarios profesionales de los Dres. Ll. y S. habrán de fijarse, conforme Acordada 17 F° 355/356 N° 193/14 rectificatoria de la Acordada N° 179/14 en las sumas de ... para el primero de ellos y de pesos ... para la recurrente vencida. En cuanto al recurso de inconstitucionalidad deducido por el Dr. Ll., habrá de acogerse parcialmente el mismo conforme los términos expuestos debiendo quedar la parte pertinente de la sentencia conforme se expondrá al resolver más abajo, imponiéndose las costas por el orden causado por las mismas razones y porque, en los términos en que fuera redactado el decisorio ahora en crisis, ambas partes pudieron considerarse de buena fe con derecho a litigar en la cuestión que prospera. Atento al interés económico comprometido en el mismo, los honorarios profesionales de los Dres. A. P. Ll. y L. B. S., habrán de fijarse, conforme Acordada 17 F° 355/356 N° 193/14 rectificatoria de la Acordada N° 179/14, en las sumas de ... para cada uno de ellos ... A los importes regulados, habrá de aditarse el impuesto al valor agregado, de corresponder. Los Dr.es de Falcone, del Campo, Bernal y Jenefes adhieren al voto que antecede. Por ello, el Superior Tribunal de Justicia, resuelve: 1. Rechazar el recurso de inconstitucionalidad deducido por la Dra. L. B. S. en representación de Roberto Héctor González respecto de la sentencia ahora en crisis, con costas por el orden causado. 2. Hacer lugar parcialmente al recurso de inconstitucionalidad tentado por el Dr. A. P. Ll. en representación de Banco Hipotecario S.A. y revocar, en lo pertinente, la sentencia de la Sala I de la Cámara Civil y Comercial del 22 de agosto de 2013 la que, en el apartado 1° de la parte resolutive quedará redactada como sigue: "Hacer lugar parcialmente a la demanda y en consecuencia, condenar a la accionada a pagar a la actora en el plazo de diez días la suma de \$20.000 en concepto de daño moral (criterio actual), con más los intereses respectivos computados desde el dictado de la presente conforme lo resuelto en L.A. 54 F° 673/678 N° 235, debiendo la parte actora practicar planilla de liquidación en el término de cinco días." Imponer las costas por el orden causado. 3. Regular los honorarios del recurso interpuesto por la actora en las sumas de ... para el Dr. A. P. Ll. y ... para la Dra. L. B. S. y los que corresponden al recurso interpuesto por la demandada en la suma de ... para cada uno de los letrados intervinientes. A esos importes, habrá de agregarse el impuesto al valor agregado, de corresponder. 4. Registrar, agregar copia en autos y notificar por cédula.- Sergio R. González Clara A. De Langhe de Falcone José M. del Campo  
María S. Bernal Sergio M. Jenefes. 014123E