

## Danos Y Perjuicios Bcra Veraz Ley De Defensa Del Consumidor Clasificacion Crediticia Dano Moral Derecho De Acceso Al Credito

### JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. BCRA. Veraz. Ley de defensa del consumidor.

Clasificación crediticia. Daño moral. Derecho de acceso al crédito Se resuelve confirmar la sentencia de primera instancia al considerarse que figurar como deudor crediticio ocasiona un incuestionable daño moral y para acreditarlo no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez debe apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades de la víctima a fin de establecer el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto. Incluso puede la prueba de este derivarse de presunciones (que son un medio de prueba) que se deriven por lógica del contexto de los hechos. En la ciudad de Rosario, a los 15 días del mes de marzo de 2018, se reunieron en Acuerdo los Sres. Jueces de la Sala Tercera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, Dres. Mario E. Chaumet, Jéssica M. Cinalli y Marcelo J. Molina, para dictar sentencia en los caratulados ?CERRUTTI, JORGELINA PATRICIA c/ BANCO HIPOTECARIO S.A. Y OT. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS?, CUIJ N° 21-01525675-0, venidos del Juzgado de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 13ra. Nominación de Rosario, en apelación de la sentencia N° 1528 de fecha 30 de mayo de 2016 obrante a fs. 121/127, y habiéndose efectuado el estudio de la causa, se resolvió plantear las siguientes cuestiones: PRIMERA: ¿Es nula la sentencia recurrida? SEGUNDA: ¿Es ella justa? TERCERA: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar? Efectuado el sorteo de ley, resultó el siguiente orden de votación: Dres. Cinalli, Chaumet y Molina. A la primera cuestión, dijo la Dra. Cinalli: el recurso de nulidad no ha sido mantenido en esta instancia, por lo que no corresponde su tratamiento. Voto pues por la negativa. A la misma cuestión, dijo el Dr. Chaumet: De conformidad con lo expuesto por la Sra. vocal preopinante, voto por la negativa. A la segunda cuestión, dijo la Dra. Cinalli: 1.1. La accionante a fojas 16 inició demanda de daños y perjuicios basados en la Ley de Defensa del Consumidor contra Banco Hipotecario SA y Organización Veraz SA. Manifestó que era cliente del BHSA y se encontraba pagando al día un préstamo que había solicitado. Que en fecha 5 de julio de 2013 recibió del Banco una nota que le informaba que su clasificación crediticia era 5 - irrecuperable- y ante dicha sorpresa se dirigió inmediatamente a realizar el correspondiente reclamo y le informaron que lo solucionarían. Sigue diciendo que ?... en fecha viernes 6 de septiembre de 2013 al aplicar para un crédito para cubrir vencimientos pendientes de pago por deudas contraídas con financiación tanto con el Banco Macro SA como con el BBVA Banco Francés SA se sorprende nuevamente al descubrir que le rechazaban la posibilidad de obtener dichos créditos por figurar en la base de datos de la codemandada Organización Veraz SA como deudora en situación 5 IRRECUPERABLE respecto del Banco Hipotecario SA?, debiendo reiterar el procedimiento de reclamo que había intentado anteriormente. Resalta que ?... la prestación de servicios por parte de las demandadas, eran suministradas de forma negligente, imprudente y imperita, sin contar con las medidas de seguridad y condiciones, en flagrante violación de la normativa citada?. Reclama daño moral y daño punitivo. 1.2. Mediante sentencia N° 1528 dictada en autos en fecha 30 de mayo de 2016 e intercalada a fs. 121/127 el juez de primera instancia falló: ? 1).- Hacer lugar parcialmente a la demanda incoada y en consecuencia condenar a BANCO HIPOTECARIO S.A. en el término de diez días hábiles de notificada la presente a abonar a la Sra Jorgelina Patricia Cerrutti la suma de Pesos Treinta Mil (\$30.000), con más los intereses establecidos en los considerandos. Imponendole las costas del presentes por ser vencida (art. 251 C.P.C.C.) 2.-Rechazar la demanda incoada contra Organización Veraz SA, con costas por su orden (art. 3 LDC)....?- 2. Contra dicho pronunciamiento interpuso recursos la demandada a fs. 128. 2.1. En su postulación recursiva el Banco demandado se agravia de las afirmaciones del a quo en cuanto sostiene que ?la falta de diligencia de la entidad bancaria operó en el caso como factor causal de la generación de la información como deudora y la consiguiente inclusión de la actora en los registros con una calificación que no correspondía con la real, que de por sí, generó consecuencias desfavorables...?. Asimismo señala que no está acreditado en autos que el BHSA como consecuencia de la información proporcionada al BCRA, impidiera el acceso al crédito a la contraria, funda su agravio en que el sentenciante condena a su parte a indemnizar el supuesto daño moral sufrido por la actora, cuando no se ha acreditado que se violara o menoscabara su derecho de acceso al crédito, entiende que no se le ha provocado a la demandante una perturbación en la tranquilidad, ni de la paz de espíritu que deba ser indemnizada. Destaca el recurrente que no se afectaron derechos extrapatrimoniales que hagan procedente la indemnización por daño moral atento que la contraria no produjo prueba alguna que lo acredite. En conclusión afirma que no ha existido daño, y que de considerarse que debe otorgarse suma indemnizatoria alguna, la fijada por el a quo resulta excesiva. 3. Cabe señalar preliminarmente que los agravios del apelante se circunscriben al convencimiento de que la entidad bancaria actuó con diligencia y buena fe en relación al vínculo contractual y en que dicha conducta no pudo provocar una perturbación de la tranquilidad y la paz de espíritu de la accionada que hagan procedente la

indemnización por el rubro daño moral. Delimitados así los agravios de la apelante se adelanta que los mismos no han de tener acogimiento. Cabe iniciar diciendo que no obra prueba concluyente en estas actuaciones del daño que dice haber sufrido la actora como consecuencia de haberse encontrado informada en la organización Veraz S.A. Sin embargo, no resulta menos cierto que ha quedado perfectamente demostrado en autos que la actora se encontraba informada en estado 5 por ante el Veraz, que la misma tuvo que proceder al reclamo por ante el Banco y que se vio impulsada a iniciar la presente acción, hechos que surgen del reconocimiento de la documental por parte del Sr. Lucas Caniglia, como así también de los informes emitidos por el Veraz y el BHSA (v.fs. 3/15). Prueba de ello resulta ser lo informado por los demandados, quienes expresamente reconocen haber rectificado la información y haber emitido un certificado de libre deuda en setiembre de 2013, todo ello a requerimiento de la actora. Sentado lo expuesto, resulta apropiado recordar que si bien la procedencia del daño moral en materia contractual debe analizarse con criterio estricto, para no atender a reclamos que respondan a una susceptibilidad excesiva o que carezcan de significativa trascendencia jurídica, no es menos cierto que probada su existencia, la reparación deviene procedente cuando el hecho generador del daño sea de entidad suficiente para producirlo. Vale recordar, a tal respecto, que en reiterados pronunciamientos esta Sala ha sostenido que para acreditar el daño moral en su existencia y entidad, no es necesario aportar prueba directa, sino que el juez debe apreciar las circunstancias del hecho y las cualidades de la víctima a fin de establecer el agravio moral en la órbita reservada de la intimidad del sujeto. Puede la prueba del mismo, entonces, ...derivarse de presunciones (que son un medio de prueba) que se deriven por lógica del contexto de los hechos? (Matilde Zavala de González, en ?Código Civil y normas complementarias-Análisis doctrinario y jurisprudencial?, obra dirigida por A. Bueres y E. Highton, Ed. Hammurabi, Bs. As., tomo 2A, 1998, p. 232); más aún cuando resulta notoria la afectación de la faz espiritual de las personas que padecen determinado perjuicio, porque ante tal situación no pueden los Jueces obviar el propio conocimiento de determinadas circunstancias que son, además, habituales y fácilmente constatables, implicando lo contrario un desdoblamiento de la personalidad que sólo llevaría a que la justicia actúe en forma automática. Se ha dicho, incluso, que no resulta necesaria la prueba de la existencia y extensión del daño moral, puesto que siendo éste una lesión a los sentimientos, surgirá su existencia de la valoración de la circunstancias fácticas que haga el juzgador y, de concluirse que los mismos son aptos para producirlo, su monto será objeto de estimación judicial (v. de esta Sala, entre otros, casos: ?Pecenti, Mariela Ema c/Trivella Sergio y otros s/ORdinario?, acuerdo N° 98 del 27 de abril de 2016. Es claro, en consecuencia, que ?En materia de daño moral no es posible producir una prueba directa sobre el perjuicio padecido. La índole espiritual y subjetiva del perjuicio es insusceptible de esa forma de acreditación.... A partir de la acreditación de evento lesivo y del carácter de legitimado activo del actor, puede operar la prueba de indicios o la prueba presuncional, e inferirse la existencia del daño moral. La prueba indirecta del daño moral encuentra en los indicios y en las presunciones hominis su modo natural de realización? (Pizarro - Vallespinos, ?Tratado de Responsabilidad Civil. Tomo I. Parte General?, Santa Fe, Rubinzal - Culzoni Editores, 2017, ps. 219). Además se ha sostenido jurisprudencialmente que no resulta necesaria la prueba de la existencia y extensión del daño moral puesto que siendo éste una lesión a los sentimientos, surgirá su existencia de la valoración de las circunstancias fácticas que haga el juzgador y, de concluirse que los mismos son aptos para producirlo, su monto será objeto de estimación judicial (ver fallos de esta Sala ?Blanch? -acuerdo n° 50 del 30/04/2001; ?Stagnita Roque? -acuerdo n° 38 del 10/04/01). Pues bien, debiendo considerar como probado -en consecuencia- que la demandada informó negativamente a la actora, viéndose ésta en la obligación de reclamar la rectificación de la información registrada, resulta clara la afectación sufrida por la actora en su fuero íntimo, ya que es innegable el cúmulo de sinsabores que conlleva la necesidad de denunciar el hecho, formular los reclamos correspondientes, con la pérdida de tiempo y las indudables molestias y angustias que ocasiona vivir en tales circunstancias, todo lo cual trae aparejada una serie de padecimientos que no requieren una prueba extra. Nótese que no conozco ninguna persona que por lo menos no se angustie si le informan que figura como deudor moroso en estado ?irrecuperable? como implica el estado nro. 5 en el que se encontraba la actora, más aún cuando esto pudo haber generado un malestar familiar debido a que según el correo que luce agregado en copia a fojas 4 le informaron de ese inconveniente al esposo de la actora ante el pedido de un crédito, solicitándole que realice los reclamos pertinentes y consiga una nota del banco que dijera que no tenía deuda como así también -como si fuera poco- un descargo de la propia Sra. dando explicaciones al respecto. Todo ello hace presumir un prolongado peregrinar en torno a reclamos y explicaciones en reiteradas oportunidades, sumado a la espera y pérdidas de tiempo; no imagino alguien que no se altere cuando es forzado a reclamar por algo que no generó. Máxime aun cuando se trata de la atribución pública de condición de deudor moroso, cuando el pago regular de las deudas comerciales es un elemento altamente considerado en las relaciones de dicha índole, siendo en contrapartida absolutamente desprestigiante la conducta contraria. Bien se ha dicho, en este aspecto, que ?El texto que al Código Civil le incorpora la ley 17.711 en el art. 522 (consagrando la posibilidad de indemnización del daño moral derivado del incumplimiento contractual), en correlación con la modificación habida también en 1968 al art. 1078, denotan que si bien no amparando susceptibilidades excesivas que reclamen por las simples derivaciones lógicas de las secuelas de aquel incumplimiento,

sí resultan indemnizables las secuelas anímicas disvaliosas cuando ellas, en función de las circunstancias, trascienden ese standard normal y afectan, razonablemente, a la tranquilidad espiritual de quien las sufre (in re: ?Pesiri, Antonio Alberto c. Citibank N.A.?, LLLitoral 2006, setiembre, 1085). Es por ello que entiendo que resulta procedente la admisión del daño moral formulada por el a quo. Más aún cuando la propia impugnante reconoce haber cometido un error y expresa en el segundo agravio (fs. 173 vta.): ?que el Banco demandado a través de su conducta derivada de la calificación errónea de la deudora por tres meses le haya impedido el acceso al crédito...? o cuando en el tercero se agravia de: ?que la información errónea proporcionada por el demandado le produjo a la actora lesión a derechos...?; no puedo dejar de considerar al momento de decidir sobre la procedencia del daño moral que en la actualidad es en el sistema bancario donde el ciudadano común o consumidor en relación al sistema económico se encuentra más desprotegido. Desde ese punto de vista, el reconocimiento del ?error? por parte de la entidad bancaria es suficiente para considerar que las decisiones de las entidades de la naturaleza de la demandada, indudablemente inciden en la vida de los que terminan siendo objeto de dicha información. Del mismo modo, y teniendo en cuenta lo acreditado en autos y el particular conjunto de vicisitudes en que se vio inmersa la actora a raíz de lo sucedido, entiendo que resulta procedente la reparación por este rubro dispuesta por el juez de primera instancia en la suma de \$30.000.- con más los intereses; debiéndose recordar al efecto que aun cuando existan diversas teorías respecto de las pautas para la determinación del monto indemnizatorio en concepto de daño moral, emerge aquí con vigor y sin discusión la pauta del arbitrio judicial dentro de los parámetros de racionalidad y discrecionalidad inherentes a la actividad jurisdiccional. Por consiguiente, también cabe rechazar los planteos de la demandada. En virtud de todo lo expuesto, voto por la afirmativa. A la misma cuestión, dijo el Dr. Chaumet: Compartiendo los argumentos expuestos por la Dra. Cinalli, adhiero a su voto. A la tercera cuestión, dijo la Dra. Cinalli: Corresponde en consecuencia: 1. Rechazar el recurso de apelación deducido por la demandada, con costas a cargo de ésta (art. 251 CPCC). 2. Confirmar la Sentencia N° 1528/16 (fs. 121/127). 3. Fijar los honorarios de Alzada en el ...% de los que resulten regulados en la instancia de origen. A la misma cuestión, dijo el Dr. Chaumet: El pronunciamiento que corresponde dictar en los presentes autos, es el que formula la Dra. Cinalli. En tal sentido voto. Seguidamente, dijo el Dr. Molina: Habiendo tomado conocimiento de los autos, y advirtiendo la existencia de dos votos coincidentes en lo sustancial, que hacen sentencia válida, me abstengo de emitir opinión (art. 26, ley 10.160). Con lo que terminó el Acuerdo, y atento sus fundamentos y conclusiones, la Sala Tercera de la Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial; RESUELVE: 1. Rechazar el recurso de apelación deducido por la demandada, con costas a cargo de ésta (art. 251 CPCC). 2. Confirmar la Sentencia N° 1528/16 (fs. 121/127). 3. Fijar los honorarios de Alzada en el ...% de los que resulten regulados en la instancia de origen. Insértese, hágase saber, bajen y déjese nota marginal de esta resolución en el protocolo del juzgado de origen. (?CERRUTTI, JORGELINA PATRICIA c/ BANCO HIPOTECARIO S.A. Y OT. s/ DAÑOS Y PERJUICIOS?, Expte. CUIJ N° 21-01525675-0) CINALLI CHAUMET MOLINA (Art. 26 L.O.P.J.) SABRINA CAMPBELL (Secretaria)

Nota:

(\*) Sumarios elaborados por Juris online

030589E