

Danos Y Perjuicios Deudas De Tarjeta De Credito Informacion Crediticia Erronea Responsabilidad Bancaria

JURISPRUDENCIA

Daños y perjuicios. Deudas de tarjeta de crédito. Información

crediticia errónea. Responsabilidad bancaria

Se revoca el fallo que rechazó la demanda deducida contra el banco y se condena a este último a rectificar la información crediticia de la actora y a abonarle las sumas determinadas en concepto de daños y perjuicios, pues, en los tres casos de pago tardío de los resúmenes de tarjeta que la entidad invocó para justificar su afirmación de ?mora irremediable?, fue la misma entidad quien hizo todo lo contrario. Esto es, no solo aceptó los pagos y dio por cancelada la totalidad de lo adeudado, sino que reconoció la existencia de saldos a favor de la actora.

En Buenos Aires a los cuatro días del mes de diciembre de dos mil dieciocho, reunidos los Señores Jueces de Cámara en la Sala de Acuerdos, fueron traídos para conocer en los autos ?GALLAY, NORMA ESTER c/ INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA (ARGENTINA) S.A. s/ORDINARIO? (Expediente N° 17976/2016; Juzgado N° 13, Secretaría N° 26) 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 Machin (7). Firman los Dres. Eduardo R. Machin y Julia Villanueva por encontrarse vacante la vocalía nro. 8 conforme art. 109 R.J.N. Estudiados los autos, la Cámara plantea la siguiente cuestión a resolver: ¿Es arreglada a derecho la sentencia apelada de fs. 353/61? La señora juez Julia Villanueva dice: I. La sentencia. Mediante el pronunciamiento de fs. 353/61 el señor juez de grado desestimó la demanda deducida por Norma Ester Gallay contra Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A. a efectos de obtener la indemnización de los daños y perjuicios que la actora adujo haber sufrido como consecuencia del incumplimiento contractual que atribuyó a este último. Para decidir del modo en que lo hizo, el magistrado tuvo en consideración el peritaje contable producido en autos del que, según expresó, se desprendía que la tarjeta de crédito MasterCard asociada a la cuenta N° ... había sido cancelada por falta de pago. Entendió entonces evidenciado, con sustento en la mencionada prueba, que la actora había abonado la referida tarjeta en forma extemporánea.

No soslayó los pagos que la demandante había efectuado en otra tarjeta MasterCard que le había sido otorgada por el mismo demandado, pero, habiéndose comprobado que éstos también habían sido realizados luego del vencimiento, los consideró inidóneos para purgar la mora. En ese marco, el señor juez de grado concluyó que habían mediado incumplimientos de parte de la demandante que habían justificado la comunicación efectuada por la entidad demandada al Banco Central de la República Argentina, por lo que procedió del modo más arriba indicado, rechazando la demanda, con costas a la vencida. II. El recurso.

1. La sentencia fue apelada por la actora a fs. 363, quien expresó agravios a fs. 373/78, los que fueron contestados por la demandada a fs. 380/85. 2. La apelante expresa que el señor juez de grado no ponderó adecuadamente lo ocurrido en el caso. Afirmar que quedó demostrado que fue el banco quien la colocó en mora tras entregarle una nueva tarjeta de crédito MasterCard que ella no había solicitado y no dar de baja a la anterior, todo lo cual ocurrió sin que tampoco el demandado le haya habilitado el acceso al sistema que le permitiera realizar los pagos sin error. Por esas y otras razones, entiende que la responsabilidad del demandado se encuentra acreditada, por lo que, según lo afirma, su parte tiene derecho a que se le reconozcan los daños que reclama y a que se aplique a su adversario la multa por daños punitivos que requiere. III. La solución.

1. Como surge de la reseña que antecede, la actora reclamó en autos, entre otras cosas, el cobro de la indemnización de los daños que alegó haber sufrido a causa de la conducta ilícita que imputó al demandado. El Sr. Juez de primera instancia rechazó la acción con sustento en los argumentos que ya he resumido, lo cual motivó los agravios que también he sintetizado en el punto anterior.

2. A mi juicio, el recurso debe ser admitido. Las partes están contestes en cuanto a la configuración de varios de los extremos que conforman la plataforma fáctica de este juicio.

En tal sentido, se encuentra fuera de cuestión que durante el mes de diciembre de 2015 el banco demandado envió a la señora Gallay una nueva tarjeta de crédito MasterCard sin dar de baja a la anterior, por lo que la nombrada pasó a tener dos tarjetas de esa marca emitidas por el mismo emisor. También fuera de controversia se encuentra que, a partir de entonces, fueron dos las cuentas mantenidas entre las partes y que la actora alegó haber tenido problemas para pagar, cursando varios reclamos al demandado, que, a su vez, motivaron la necesidad de ?redireccionar? algunos de los pagos realizados.

En ese contexto, el banco resistió la procedencia de la acción con sustento en que la actora había incurrido en mora en el pago de tres resúmenes de cuenta, efectuando pagos parciales que, no obstante, no habían logrado revertir esa situación morosa. A fin de ser lo más precisa posible, he de citar textualmente el contenido de la defensa, pues de ella misma surge claro que el demandado no tiene razón. En efecto, en la aludida ocasión, la entidad alegó: ?...La actora incurrió durante tres meses en la falta del pago mínimo de la tarjeta, incurriendo en mora, generándole una deuda a mi mandante. A partir de allí, los pagos que realizó la accionante no purgan la mora,

sino que son tomados a cuenta de la deuda morosa...? (sic. ver fs. 117). El desarrollo argumental de la defensa que acabo de transcribir se encuentra desvirtuado por la propia documentación unilateralmente creada por la entidad en ocasión de emitir los resúmenes en cuestión. Sin perjuicio de lo que diré acerca de los demás temas en los que incursionó el señor juez de la primera instancia, me atenderé ahora a examinar los tres únicos resúmenes cuya falta de pago fue alegada por el demandado para justificar su proceder de informar a la actora ante el Banco Central. Esos tres resúmenes son los que vencieron los días 15 de enero (ver fs. 163), 12 de febrero (ver fs. 165) y 3 de marzo (ver fs. 167), todos del año 2016. Del primero de ellos surge que la señor Gallay debía al banco la suma de \$523,16 y que pagó el importe de \$525. Lo hizo, es verdad, dos días después -estos es, el 17 de diciembre, en vez del 15 del mismo mes- pero ello no impidió que el Banco aplicara la suma entregada a la cancelación de la totalidad de lo adeudado y que, incluso, quedara a favor de la demandante un saldo de \$1,84. La historia se repitió, casi calcada, en los siguientes dos resúmenes, los cuales también fueron abonados tres o cuatro días después de la fecha de vencimiento, pero ello no impidió que, como correspondía, el demandado aceptara los pagos -que no sólo cubrían el ?mínimo? sino que alcanzaban para pagar el total del saldo- y reconociera en esas dos nuevas ocasiones saldo a favor de su cliente. Lo hasta aquí expuesto basta para desestimar la viabilidad de la defensa opuesta por la entidad. Esa defensa es equivocada desde dos perspectivas claras. Es equivocada desde una óptica jurídica pues, contrariamente a lo expresado por la defendida, no es verdad que quien ha caído en mora no pueda purgarla mediante el pago total de lo adeudado, que fue lo ocurrido en el caso. En tales condiciones, la defensa resulta llamativamente incorrecta, en tanto importa sostener que el atraso del cliente en dos o tres días en el pago del saldo de su tarjeta lo coloca en una situación de mora irremediable, que no puede ser ?purgada? -como se expresó al responder la demanda-, mediante la cancelación de lo que se debe. A esa perspectiva jurídica, se agrega, como dije, la que brindan los hechos de la causa, que es igualmente elocuente para demostrar la sinrazón del proceder del demandado. Me refiero a las constancias de los resúmenes que ya he mencionado, de los que resulta, reitero, que en los tres casos que la entidad invocó para justificar su afirmación de ?mora irremediable?, fue la misma entidad quien hizo todo lo contrario, esto es, no sólo aceptó los pagos y dio por cancelada la totalidad de lo adeudado, sino que reconoció la existencia de saldos a favor de la actora. Pretender que, pese a ello, la demandante no había purgado su mora, importó incurrir en una conducta contraria a los propios actos que, por ser tal, no merece tutela judicial (art. 1167 CCyC). Dejo aclarado que los hechos que hasta aquí he analizado fueron los únicos traídos por el banco al contestar la demanda y resistir la procedencia de la acción. Lo demás que fue expresado en la sentencia no fue, en cambio, invocado por el defendido en la aludida ocasión, lo cual es de enorme relevancia pues impidió que se produjera prueba idónea para reconstruir los hechos que terminaron derivando en el desenlace que afectó a la actora. De esos hechos ?resultaría? que la actora no habría pagado el importe de \$734 al que ascendía su deuda vencida el 18 de marzo de aquel año (ver fs. 167). No obstante, esa falta de pago aparece contradicha por las constancias del resumen que vencía el 15 de abril (ver fs. 169), del que resulta que la demandada le acreditó bajo el concepto ?reintegros varios? una suma similar. Esa suma había sido pagada por la actora en forma equivocada en una de las tarjetas MasterCard que tenía otorgadas por el banco -digo que el pago fue equivocado dado que hubiera debido serlo en la otra tarjeta-, lo cual motivó (o ?habría motivado? porque sólo están claros los hechos, pero no sus motivos), que el importe respectivo fuera debitado por el Banco de la cuenta correspondiente a la tarjeta equivocada para ser aplicada a la otra, reconociendo expresamente al efectuar el débito que el pago así imputado había sido erróneo (ver fs. 194). Lo mismo ocurrió con el resumen siguiente, que dio ocasión a que la actora pagara en la cuenta que correspondía a la otra tarjeta el importe de \$1.291,60, (ver fs. 195) que también fue con posterioridad debitado de esa cuenta por el banco, pero inexplicablemente acreditados en la caja de ahorro en vez de hacerlo en la tarjeta correcta. Finalmente, el episodio se reiteró en el resumen posterior, en el que la nuevamente la actora pagó el importe de \$1.350 en la tarjeta equivocada (ver fs. 197) que el banco debitó para corregir el error -así lo expresó: ?...Déb. por pago erróneo...? (ver fs. 199)- pero que también en forma inexplicable lo acreditó en la caja de ahorro. Todo ello sucedió en el marco de reiterados reclamos de la señora Gallay que demuestran su preocupación por lo que estaba pasando, reclamos que, contrariamente a lo alegado por la entidad en esta causa, motivaron que ésta última fuera corrigiendo la situación, bien que con los alcances que acabo de referir. Los hechos, reitero, no han quedado claros, dado que nada al respecto dijo el demandado al contestar la demanda ni, por ende, tampoco nada dijo el perito contador que produjo el peritaje contable ordenado en autos. Lo que sí, en cambio, está claro es que no había motivos para que la actora fuera informada como deudora -informe que hoy la ha colocado bajo la calificación de deudora irrecuperable- al Banco Central. Tanto es así que, pese a haberla calificado de ese modo, el demandado sólo le canceló una de esas tarjetas, manteniendo vigentes los demás productos -que incluían otras tarjetas de crédito- que había concedido a la actora, lo cual exhibe nuevamente una conducta tan contradictoria que se torna inexplicable. 3. La demanda, por ende, ha de prosperar en su integridad. Por lo pronto, el demandado será condenado a suprimir la información financiera cursada respecto de la actora, haciendo saber al BCRA que tal información fue incorrectamente proporcionada. Sin perjuicio de ello, deberá también indemnizarle el daño que con tal conducta ilícita le produjo. Estimo relevante destacar que los

hechos del caso son de aquellos que, por su propia naturaleza, habilitan a presumir su aptitud para producir en quien los padece el daño moral que ha sido reclamado. Así lo juzgo, en razón de que mediante la información adversa cursada respecto de la actora, ésta quedó públicamente descalificada, lo cual permite tener por cierto que el proceder reprochado generó en aquélla el padecimiento que conlleva toda descalificación personal. La publicación de datos falsos acerca de la confiabilidad de una persona en el plano crediticio es conducta de por sí grave, y suficiente para habilitar a 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 los sentimientos de impotencia y angustia que por esta vía se deben resarcir. 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 (esta Sala, *Wajncymier Silvia Noemí c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ Ordinario?* del 20.10.2015, entre muchos otros). En el caso, la herramienta de que se trata fue indebidamente utilizada por el demandado provocando ese daño, por lo que la responsabilidad de éste debe ser fijada siguiendo la pauta prevista en el art. 1725 del CCyC. Esto obliga, a su vez, a fijar una indemnización que no resulte meramente simbólica, sino razonable en los términos previstos en el art. 1740 del mismo código, en cuanto exige que la reparación del daño sea plena e incluya los derivados de la lesión al honor que hayan sufrido las víctimas. Repárese aquí que la nueva legislación procuró, según paradigma hoy aceptado por toda la doctrina que se ha ocupado del tema, permitir la constitucionalización del derecho privado (arts. 1 y 2 CCC.). En tales condiciones, y aplicando al efecto lo dispuesto en el art. 52 del mismo código en cuanto manda reparar todo daño causado a la honra o reputación de las personas, es mi conclusión que ese honor de las personas no puede ser menospreciado por vía de la fijación de reparaciones simbólicas, por lo que propongo a mi distinguido colega condenar al demandado a abonar el monto total reclamado por la accionada de \$150.000, más intereses que se computarán a la tasa activa que cobra el BNA en sus operaciones de descuento a treinta días desde la mora -que estimo producida el 01.05.2016- hasta el efectivo pago. 4. Finalmente, en cuanto refiere al daño punitivo, es necesario recordar aquí que, más allá de su denominación, el concepto no conlleva ninguna indemnización de daños, sino la imposición de una sanción, cuya procedencia debe ser interpretada con el criterio restrictivo inherente a la aplicación de toda pena. Sobre esta cuestión, Lorenzetti explica que los daños punitivos son *sumas de dinero que los tribunales mandan pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se suman a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro?* (Lorenzetti, Ricardo, *Consumidores?*, p. 557). No basta, entonces, con que el proveedor haya incumplido con las obligaciones a su cargo, sino que es necesario también probar la concurrencia de una grave inconducta suya, cuya fisonomía requiere la verificación de dos extremos: un elemento subjetivo dado por el dolo o la culpa grave y un elemento objetivo, representado por el enriquecimiento indevido del dañador. No obstante, aun apreciada la procedencia del rubro con el aludido carácter restrictivo, encuentro que la conducta de la entidad bancaria demandada que ha sido comprobada en autos, presenta los caracteres que tornan procedente la multa en cuestión. Desde tal perspectiva, la aludida conducta no puede ser convalidada, máxime a la luz de la función que cumple el llamado daño punitivo, en cuanto sirve para desalentar el abuso en el que puede incurrir quien, desde una posición de privilegio, advierte la debilidad del usuario y el largo, tedioso y riesgoso camino que éste habrá de verse obligado a seguir para finalmente, tras la incertidumbre propia de todo juicio, lograr el reconocimiento de su derecho. A estos efectos, se estima conducente dictar la condena "extra" que persigue el apelante, destinada no sólo a resarcir a la víctima sino también sancionar al responsable, generando un efecto ejemplarizador que prevenga su reiteración (esta Sala, *Andrés, Patricia Beatriz c/Caja de Seguros S.A. s/sumarísimo?*, del 13.9.16). Por estos fundamentos, he de proponer a mi distinguido colega hacer lugar al agravio que trato y, en consecuencia, reconocer a la demandante el derecho a cobrar la suma de \$200.000 en concepto de daño punitivo, con más los mismos intereses recién referidos. IV. La conclusión. Por lo expuesto, propongo al Acuerdo, revocar la sentencia apelada y, en consecuencia, hacer lugar a la demanda entablada por Norma Ester Gallay contra Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A., condenando a éste último a rectificar la información más arriba referida y a pagar a la actora dentro de los diez días las sumas que resulten de aplicar las pautas precedentes. Costas al demandado, por haber resultado vencido (art. 68 del

Código Procesal). Por análogas razones, el Señor Juez de Cámara, doctor Eduardo R. Machin, adhiere al voto anterior. Con lo que termina este Acuerdo, que firman los Señores Jueces de Cámara doctores Eduardo R. Machin y Julia Villanueva. Ante mí: Rafael F. Bruno. Es copia del original que corre a fs. del libro n° de Acuerdos de la Sala ?C? de la Excelentísima Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal. RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA

Buenos Aires, 4 de diciembre de 2018. Y VISTOS: Por los fundamentos del acuerdo que antecede se resuelve: revocar la sentencia apelada y, en consecuencia, hacer lugar a la demanda entablada por Norma Ester Gallay contra Industrial and Commercial Bank of China (Argentina) S.A., condenando a éste último a rectificar la información más arriba referida y a pagar a la actora dentro de los diez días las sumas que resulten de aplicar las pautas precedentes. Costas al demandado, por haber resultado vencido (art. 68 del Código Procesal). Notifíquese por Secretaría. 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). EDUARDO R. MACHIN

JULIA VILLANUEVA RAFAEL F. BRUNO SECRETARIO DE CÁMARA

Correlaciones:

G., F. R. c/Frávezga Sociedad Anónima Comercial Industrial Financiera y otro s/daños y perjuicios - Cám. Nac. Civ. - Sala D - 16/06/2016 - Cita digital IUSJU011516E 034858E

Errepar - .