

Contratos Bancarios Debito Automatico Jubilacion Deber De Colaboracion Y Buena Fe Deber De Informacion

JURISPRUDENCIA

Contratos bancarios. Débito automático. Jubilación. Deber de colaboración y buena fe. Deber de información Se revoca la sentencia apelada y se rechaza la demanda de daños y perjuicios por incumplimiento contractual, por entender que no ha habido incumplimiento alguno por parte de las demandadas del deber de información hacia la actora, quien -por el contrario- no cumplió con el deber de colaboración que pesaba sobre su parte.

En la ciudad de Mar del Plata, a los 20 días de agosto de 2019, habiéndose practicado oportunamente en esta Sala Primera de la Cámara de Apelación Civil y Comercial el sorteo prescripto por el artículo 263 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, del cual resultó el siguiente orden de votación: 1º) Dr. Alfredo Eduardo Mendez y 2º) Dr. Ramiro Rosales Cuello, se reúnen los Señores Magistrados en acuerdo ordinario a los efectos de dictar sentencia en los autos "PAREDES ORTUÑO, VICENTA C/ ASOC. MUTURAL TRAB. ARG. ESTATALES Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJ. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (SIN RESP. ESTADO)".- Instruidos los miembros del Tribunal, surgen de autos los siguientes ANTECEDENTES: El señor Juez de Primera Instancia dictó sentencia a fs. 792/804, haciendo lugar a la demanda de indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento contractual promovida por Vicenta Paredes Ortuño contra Asociación Mutual de Trabajadores Argentinos Estatales (AMTAE) y Banco Columbia S.A.; condenando a éstos a abonar a la actora la suma de \$ 8.000 con mas intereses y costas.- Contra ese pronunciamiento, interpuso recurso de apelación la parte codemandada AMTAE mediante presentación electrónica de fecha 07/02/19 (09:39:41 a.m.) Dicho remedio fue fundado por medio de escrito electrónico de fecha 10/04/19 (02:06:46 p.m), no habiendo la actora contestado el traslado conferido.- Al fundar su embate, la recurrente se disconforma de la sentencia dictada, en cuanto esta concluye que la actora debe resultar indemnizada debido a un supuesto incumplimiento contractual cometido por su parte y la entidad financiera demandada, explicando el juzgador que no pudo acreditarse el cumplimiento del deber de información adecuada prescripto por la Carta Magna y la Ley de Defensa del Consumidor.

Sostiene que el magistrado ha señalado que "no existe elemento probatorio alguno que permita acreditar que, al jubilarse la actora y resultar vedada la continuidad de los descuentos de su salario, las demandadas hayan comunicado a la misma tal circunstancia a fin de regularizar su situación..", lo que a su criterio constituye una argumentación errónea y manifiestamente dogmática, por cuanto, por el contrario, se encuentra acreditado que su parte cumplió con el deber de información.- En este sentido, alude a que la actora suscribió una cláusula acerca de la obligación de comprometerse a la cancelación directa de las cuotas si algún motivo la impedía a la aplicación del descuento de sus haberes, agregando que la imposibilidad del descuento fue provocada por la propia accionante, al solicitar su beneficio jubilatorio sin participación ni aviso a su acreedor, ni a la entidad mutual.- Argumenta que la ley consumeril exige que se le brinde al consumidor información completa, adecuada y veraz al momento de contratar, pero en modo alguno tiene previsto que luego de ello se deba efectuar un seguimiento para recordarle que debe cumplir con las obligaciones asumidas.- Más adelante, indica que no se ha producido prueba alguna que acredite la inducción a error y/o un abuso del derecho, señalando que ninguna constancia refiere a que se hubiere impedido el ejercicio de algún derecho en razón de una información errónea o insuficiente. Tampoco que se hubiera violado una cláusula contractual y/o que se incumpliera lo pactado, concluyendo que su parte no ha podido obtener ningún beneficio de la falta de pago en que incurriera la accionante.- En este sentido, señala que su parte, en todo momento, prestó el servicio convenido y cumplió con las obligaciones a su cargo, resultando luego ajena a una cuestión extraña a su órbita de conocimiento y responsabilidad. Agrega que la actora en ningún momento menciona que su parte hubiese reclamado suma alguna o descontado sumas indebidas, sino que por el contrario, el cese de haberes por la concesión del beneficio jubilatorio impidió cualquier intervención posterior por su parte como Mutual.- Como segundo agravio se aqueja de la fijación de una reparación de un daño no probado.- En relación al daño emergente, sostiene que la mera afirmación de haber sufrido un daño emergente ha resultado suficiente para el reconocimiento de este rubro, por supuestos gastos de envío de cartas documentos por \$ 2.000 y traslados a la Oficina del Consumidor por la misma suma.- Expresa que la misma situación se presenta respecto al daño moral, habiendo bastado que la actora solamente mencionara la posibilidad de haber sufrido este tipo de daño para que el importe respectivo sea otorgado sin haberlo acreditado.- En base a ello, los Señores Jueces resolvieron plantear y votar las siguientes CUESTIONES: 1ª) ¿Es justa la sentencia de fojas 792/804? 2ª) ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar? A LA PRIMERA CUESTIÓN PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DR. ALFREDO EDUARDO MÉNDEZ DIJO: Adelanto que no comparto la decisión adoptada por el magistrado de primera instancia, debiendo -a mi criterio- revocarse la sentencia dictada.- El a quo, a los fines de inclinarse por la procedencia de la demanda incoada, se ha basado primeramente en que los accionados no

acreditaron el cumplimiento del deber de información adecuada que prescribe la Carta Magna y la ley de defensa del consumidor.- En este sentido, explica que "no existe elemento probatorio alguno que permita acreditar que, al jubilarse la actora y resultar vedada la continuidad de los descuentos de su salario, las demandadas hayan comunicado a la misma tal circunstancia a fin de regularizar su situación". Seguidamente, el sentenciante refiere que no desconoce la cláusula séptima de las condiciones generales del contrato y del instrumento de fs. 169 -según la cual en caso de que por cualquier causa no se pudieran descontar las cuotas, la actora debía cancelarlas personalmente en las oficinas de Columbia Compañía Financiera S.A.- pero entiende que, no obstante dicha estipulación, las accionadas debían comunicar o anotar a Paredes Ortuño a fin de hacerle saber la imposibilidad de continuar los descuentos y requerir que se hiciesen de otra forma.- Ello así, explica el juez de primera instancia, en razón de que el deber de información debe brindarse en todas las etapas del contrato, resultando reprochable que quienes se dedican en forma profesional a la actividad financiera hayan dejado transcurrir tres años sin efectuar reclamo alguno a la actora por las cuotas adeudadas.- Por último, indica que de acuerdo al instrumento de fs. 436, la accionante había autorizado a AMTAE a que "...en caso de mi egreso del puesto de trabajo, La empleadora abone a requerimiento de dicha Asociación Mutua, la suma total de cuotas pendientes y/o cualquier otro ajuste que ésta determinare...", no habiendo la codemandada hecho uso de tal facultad, conducta que colocó a la deudora en mora, lejos de favorecerla.- No comparto las conclusiones a las que arriba el magistrado.- En primer lugar, creo necesario efectuar una serie de consideraciones acerca del referido deber de información en el marco de la ley de defensa del consumidor, a los fines de delinear sus alcances y efectos en el caso concreto.- La información es una base primordial sobre la que se sostiene el sistema de protección a los derechos del consumidor, encontrándose reconocido en normas y principios de orden constitucional, legal y reglamentario, destinado fundamentalmente a equiparar a usuarios y consumidores y proteger y fortalecer su posición.- Este derecho está constitucionalmente reconocido, ya que el art. 42 de la C.N. establece que, en la relación de consumo, todos los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a una información adecuada y veraz. Como consecuencia de este derecho, la ley de defensa al consumidor dispone que son los proveedores de bienes y servicios los que tienen el deber de suministrarle información al consumidor "en forma cierta, clara y detallada de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee las condiciones de su comercialización." (art. 4 LDC).- Por su parte, y sin desconocer que el nuevo Código Civil y Comercial no resulta aplicable al presente (lo que ha quedado resuelto y firme), pero a fin de tener en cuenta el espíritu que ha guiado al legislador en la génesis de dicho marco normativo como pauta orientadora, podemos afirmar que se ha optado por un modelo de deberes excepcionales de información, mas siempre teniendo en mira el principio de la buena fe con la que ambos contratantes deben enfrentar su posición en el contrato.- Siguiendo a Crovi, podemos señalar que el principio de buena fe ha sido revalorizado por el Código Civil y Comercial de la Nación, llevando en el fondo, la idea de solidaridad contractual, que se especifica como deber de salvaguardia. En ese entendimiento, la buena fe impone a cada una de las partes actuar de modo de preservar los intereses de la otra (Crovi, Luis Daniel; El deber de información en los contratos, LA LEY 06/12/2016, 1 - LA LEY 2016-F, 1051, AR/DOC/3550/2016).- Específicamente, en materia de contratos de crédito, el artículo 1389 del Código Civil y Comercial, se refiere a la "información en contratos de crédito" y establece que "son nulos los contratos de crédito que no contienen información relativa al: tipo y partes del contrato, importe total del funcionamiento, costo financiero total y condiciones de desembolso y reembolso". Como vemos, rige en la materia vinculada al consumidor financiero, claros deberes de información a cargo de las entidades financieras. Por otra parte, y tal como apunta acertadamente Japaze, la tarea de "...determinar en cada caso si la información suministrada por el proveedor satisface las directivas impuestas por el legislador constituye una típica cuestión de hecho, que el intérprete -la autoridad de aplicación en el marco del procedimiento administrativo y los jueces, en el ámbito judicial- habrá de merituar conforme las circunstancias del caso." (Japaze, Belén; El deber de información en RUSCONI, Dante, Manual del derecho del consumidor, 2009, p. 205).- Ahora bien, la extensión del deber de información no será idéntica para todos los contratos o convenciones, sino que irá variando su intensidad y modalidad según el tipo de convención de que se trate.- Específicamente para aquellos en que con posterioridad a su celebración pueda ser factible el acaecimiento de algún vicio o peligrosidad en el producto o servicio y sea necesaria la información a los usuarios acerca de dicha situación, o bien, si el bien o servicio adolece de algún defecto y es necesaria la utilización de la garantía prevista para dichos supuestos, no cabe duda de que el deber de información se mantendrá vigente y en la misma medida durante toda la relación contractual.- Se ha dicho al respecto que por estas razones el decreto reglamentario prescribe que cuando éstos, posteriormente a la introducción de bienes o servicios en el mercado, tengan conocimiento de su peligrosidad, deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes, apareciendo dos situaciones al momento del conocimiento de dicha peligrosidad. Por un lado, habrá ciertas personas que ya habrán contratado y estarán recibiendo la información durante la vigencia del contrato y, por el otro, los nuevos informes estarán dirigidos hacia los consumidores potenciales. (Wajntraub, Javier H.; Régimen jurídico del consumidor comentado, p. 47, Ed. Rubinzal, 2017).- En reglas generales, puede

afirmarse que el cumplimiento de este deber no queda limitado solo a las tratativas o instancias previas a adquirir un producto o servicio (etapa precontractual), sino que subsiste y se mantiene a lo largo de toda la relación contractual, desde los preliminares hasta la extinción del contrato (Darcy, Norberto; "El alcance del deber de información en el procedimiento sancionatorio de defensa del consumidor", LA LEY 11/06/2019 6). Álvarez Larrondo señala que el deber de información se intensifica durante todo el iter negocial, ya que cumple un rol trascendental en las instancias previas a la celebración del vínculo, pero no agota allí su funcionalidad, sino que ella se acrecienta -fundamentalmente en los contratos de larga duración y más en aquellos particularmente complejos-, durante su desarrollo y a posteriori (Álvarez Larrondo, Federico M.; "Responsabilidad bancaria derivada del blanqueo. El deber de información", LA LEY 13/02/2017, 6 AR/DOC/3875/2016; el subrayado me pertenece).- Como veremos, este caso no encuadra ni en la peligrosidad o vicio de un producto, ni en el cambio de condiciones de contratación, no se trata de un contrato complejo, etc.; que conforme a la doctrina especializada resultan los supuestos en que el deber de información se debe extender necesariamente más allá del momento de la contratación. Ahora bien, como ya había anticipado, la cuestión relativa al deber de información, se enlaza directa e íntimamente con el deber de colaboración y la buena fe.- En efecto, como claramente explica Drucaroff Aguiar, en el marco de las relaciones entre el banco y el cliente, adquiere una trascendencia indiscutible el deber de colaboración del cliente bancario, de quien se espera -y se requiere- un comportamiento diligente respecto de las obligaciones que resultan de los contratos celebrados con las entidades. De esa conducta -cumplidora y comprometida- derivan beneficios para las partes y para el sistema como tal, lo que involucra el interés social. Su omisión, como contrapartida, puede generar, facilitar o profundizar daños al sistema y al propio cliente, supuesto en el cual corresponderá atribuir las respectivas responsabilidades. Como punto de inicio del razonamiento puede afirmarse que, en tanto los contratos bancarios se ajusten a las normas y principios jurídicos que los rigen -lo que, naturalmente, incluye las prescripciones de defensa del consumidor- el cliente está obligado a cumplirlos, con buena fe y espíritu colaborativo. (Drucaroff Aguiar; "Principios generales de la responsabilidad bancaria, Daños en la contratación bancaria", Revista de Derecho de Daños, 2013-1, pag. 55 y sgtes.).- Llegados a este punto, y trasladando las consideraciones efectuadas al subexamen, entiendo que no ha habido incumplimiento alguno por parte de las demandadas del deber de información hacia la actora, quien -por el contrario- no cumplió con el deber de colaboración que pesaba sobre su parte.- No resulta un hecho controvertido que, una vez que la accionante accedió al beneficio jubilatorio, los débitos que los accionados efectuaban mensualmente sobre su sueldo como medio de pago del crédito debido, no pudieron seguir llevándose a cabo (v. demanda fs. 18 vta.).- Ahora bien, la cuestión en el presente radica fundamentalmente en determinar si la circunstancia impositiva de dicho débito -es decir, el acceso a la jubilación- debía ser informada por la actora a las accionadas, o por el contrario, la entidad bancaria o la mutual debían comunicar a aquella que el pago no podía seguir efectuándose como hasta ese momento.- A diferencia de lo que decidiera el a quo, como ya anticipara, estoy convencido de que la primer postura es la justa y razonable, en razón de varios fundamentos que paso a exponer.- En primer lugar, y de acuerdo a lo ya explicado en relación al deber de colaboración y buena fe, entiendo que la Sra. Paredes Ortuño, no pudo, amparándose en una actitud totalmente pasiva o de expectación, alegar que no sabía que el acceso a la jubilación, impedía la continuidad del débito automático que se le venía efectuando desde el inicio de la relación crediticia como medio de pago de la deuda que mantenía con la entidad financiera.- El cliente, en su relación con la entidad bancaria, cuando asume obligaciones de pago periódico -como tarjetas de crédito o cuotas de préstamos- debe abonar los consumos, cargos o cuotas, conforme a derecho y al contrato (Drucaroff Aguiar, obra citada, pag. 55 y sgtes.).- Esta afirmación de algo que resulta por demás evidente y tiene su base en el deber de buena fe exigible al cliente bancario, se encuentra enraizada con otro aspecto, que es la forma o manera que en el caso de autos se encontraba previsto el pago, es decir, mediante débito directamente del sueldo que percibía (v. fs. 436). Dicho aspecto fue en su oportunidad debidamente pactado e informado a la actora, lo que por otra parte, reitero, era de conocimiento de la Sra. Paredes Ortuño debido al largo tiempo atrás en que, ella misma reconoce, se venía cumpliendo su prestación de tal manera. Es más: en su propio relato en demanda evidencia que no es la primera vez que accedía a un crédito de estas características y modalidad de cobro. En el presente, como surge del instrumento por ella glosado a fs. 18, la operatoria era muy sencilla: la devolución del mutuo en 36 cuotas fijas de \$ 108,18 (se jubiló dos años más tarde, cuando llevaba abonadas 25). No cabe duda de que el titular de un crédito conoce y debe saber, que al haberse pactado dicho mecanismo en el contrato como manera de efectivizar el pago, mes tras mes se le irá debitando la suma pertinente del sueldo a cobrar. El deber de colaboración del cliente allí se materializa en tomar las medidas necesarias para que el acreedor pueda efectivizar el débito del importe de la cuota, y ante la imposibilidad de efectuarse dicho débito por una causa a él imputable, facilitar los medios para lograr que el pago sea realizado por otra vía.- En el caso de autos, siendo que la imposibilidad de efectuar el débito se debió pura y exclusivamente a que la Sra. Paredes Ortuño accedió a su jubilación, es lógico que fuera ella misma quien, no solo debía concurrir a la sede de la demandada o al menos, avisar por medio fehaciente acerca de dicha circunstancia, sino que, mas aún, entiendo que debía arbitrar los medios para realizar el pago de otra manera.- Máxime, cuando

en el contrato de mutuo, específicamente en la cláusula séptima de las condiciones generales del contrato (v. fs. 438) y del instrumento de fs. 169, expresamente se había previsto el supuesto en que las cuotas no pudiesen debitarse por cualquier causa, la actora debía cancelarlas personalmente en las oficinas de la firma Columbia Compañía Financiera S.A.- Esta cláusula, por otra parte, no puede tenerse por no convenida, invalidando sus efectos sin más, en atención a que la misma no incurre en ninguno de los casos contemplados por el art. 37 de LDC, ni tampoco resulta ambigua o poco clara en su redacción.- El a quo, si bien hace referencia a dicha cláusula y transcribe su contenido, seguidamente parece dejarla sin efecto haciendo referencia a que el banco estuvo tres años sin reclamar las sumas adeudadas a la accionada.- Ahora bien, dicha actitud en todo caso, perjudicaba a la propia entidad bancaria que seguía sin cobrar lo adeudado. Adviértase que el banco accionado no inició acciones judiciales reclamando la deuda e intereses moratorios, por lo que no se vislumbra tampoco qué perjuicio podía ocasionar a la actora la falta de reclamo por parte del banco de una deuda que ella sabía que tenía que pagar.- La situación no varía aún teniendo presente lo convenido por las partes - a que hace referencia el a quo - en el sentido que, en caso de egreso de su puesto de trabajo por parte de la actora, la empleadora abonara, a requerimiento de la codemandada AMTAE, la suma total de cuotas pendientes (v. fs. 436), ya que en todo caso se trataba de una facultad potestativa que podía o no utilizarse, y, reitero, en definitiva, siendo que el banco no inició acciones legales contra la actora, una vez más no se advierte que perjuicio hubo de causar el no uso de tal facultad.- Por último, y si la Sra. Paredes Ortuño consideraba -como lo dejara entrever en la demanda (v. fs. 19 vta.)- que la deuda que mantenía con la entidad bancaria era abusiva o improcedente en su composición, tampoco era esta la vía para la consecución de dicho fin.- La reclamación en el presente de los daños y perjuicios que le habría ocasionado la actitud de las accionadas, luego de no comunicar la propia actora el acogimiento al beneficio jubilatorio, ocasionando con tal actitud la imposibilidad de seguir el acreedor percibiendo su deuda de la manera pactada, acreencia por otra parte que al día de la fecha no resulta abonada ni declarada abusiva o inhábil para su cobro, resulta una conducta reñida con la buena fe y el deber de colaboración que debe primar en la conducta de los cocontratantes (arts. 1071, 1198 y concs C.C.)- Es que la obligación del cliente de obrar de buena fe en nada se ve alterada por la aplicación a los contratos bancarios -en cuanto los mismos encuadran como relaciones de consumo- de las normas de defensa del consumidor. El carácter tuitivo de esa -por demás trascendente- normativa no puede invocarse ni interpretarse como convalidante de abusos de quienes recurren a ella para encubrir sus compromisos contractuales o evitar las consecuencias de los mismos (Vazquez Ferreira, Roberto y Avalor, Damián, "Reformas a la Ley de Defensa de los Consumidores y usuarios", en L.L. diario del 23-7-2008, p. 1). En este mismo sentido, se ha dicho al respecto, que es también importante asegurar que la defensa del consumidor no implique el otorgamiento de un indebido beneficio para el deudor moroso ni libere al cliente de su obligación de actuar de buena fe (Drucaroff Aguiar, Alejandro; "Efectos del Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación en materia de intereses en los contratos bancarios, en Revista de Derecho Comercial del consumidor y de la empresa", en L.L., Año, N° 6, p. 241.) En otras palabras, la defensa de los consumidores no puede amparar conductas que excedan la justa protección de los mismos, ya que de lo contrario, se llegaría a generar consecuencias no buscadas por aquel estatuto e incluso desfavorables o perjudiciales para los mismos consumidores, dificultando la oferta y adquisición de productos o servicios por parte de las empresas que, en su afán por no ser sancionadas independientemente y únicamente por enfrentarse a un consumidor, limiten o impidan el acceso de los usuarios a bienes o servicios necesarios.- Como bien sintetiza Drucaroff Aguiar, no puede perderse de vista la necesidad de lograr un balance equilibrado entre los intereses individuales legítimos que se dirimen en cada caso y el relevante interés general que demanda un sistema financiero eficiente, como herramienta para el desenvolvimiento de la economía y el acceso masivo al crédito. (Drucaroff Aguiar, obra citada, pag. 58).- Por todo lo expuesto, citas legales y jurisprudenciales, entiendo que debe admitirse el recurso de apelación por la parte codemandada AMTAE mediante presentación electrónica de fecha 07/02/19 (09:39:41 a.m.), revocando la sentencia dictada en Primera Instancia, y rechazar la demanda interpuesta por Vicenta Paredes Ortuño contra Asociación Mutual de Trabajadores Argentinos Estatales (AMTAE) y Banco Columbia S.A, con costas a la primera. (art. 68 CPC, art. 53 última parte LDC).- ASÍ LO VOTO. EL SEÑOR JUEZ DR. RAMIRO ROSALES CUELLO VOTÓ EN IGUAL SENTIDO Y POR LOS MISMOS FUNDAMENTOS. A LA SEGUNDA CUESTIÓN PLANTEADA EL SEÑOR JUEZ DR. ALFREDO EDUARDO MÉNDEZ DIJO: Corresponde: I.- Revocar la sentencia dictada, y rechazar la demanda interpuesta por Vicenta Paredes Ortuño contra Asociación Mutual de Trabajadores Argentinos Estatales (AMTAE) y Banco Columbia S.A.- II.- Imponer las costas de ambas instancias a la actora vencida. (art. 68 CPC, art. 53 última parte LDC).- ASÍ LO VOTO. EL SEÑOR JUEZ DR. RAMIRO ROSALES CUELLO VOTÓ EN IGUAL SENTIDO Y POR LOS MISMOS FUNDAMENTOS. Con lo que terminó el acuerdo dictándose la siguiente: SENTENCIA Por los fundamentos consignados en el precedente acuerdo: I.) Revocar la sentencia dictada, y rechazar la demanda interpuesta por Vicenta Paredes Ortuño contra Asociación Mutual de Trabajadores Argentinos Estatales (AMTAE) y Banco Columbia S.A.- II.) - Imponer las costas de ambas instancias a la actora vencida. (art. 68 CPC, art. 53 última parte LDC).- III.) NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula (art. 135 CPCC). DEVUÉLVASE.-

/div>