

Responsabilidad Bancaria Por Informacion Erronea

JURISPRUDENCIA

Responsabilidad bancaria por información errónea Se

confirma la sentencia que condenó al banco demandado a indemnizar al actor por haberlo informado como deudor cuando la tarjeta usada para pagar las cuotas del colegio no tenía costo operativo alguno, y a suprimir toda información de carácter personal de la base de deudores morosos del BCRA.

En la ciudad de Mercedes, Provincia de Buenos Aires, a los 13 días del mes de Agosto de 2019, se reúnen en Acuerdo Ordinario los señores Jueces de la Sala I de la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial Mercedes de la Pcia. de Buenos Aires, Dres. EMILIO ARMANDO IBARLUCIA Y ROBERTO ANGEL BAGATTIN, con la presencia de la Secretaria actuante, para dictar sentencia en el Expte. N° SI-117375, en los autos: ?LUDUEÑA CARLOS ALBERTO C/ NUEVO BANCO BISEL SA S/ DAÑOS Y PERJ.POR DEL.Y CUASID.SIN USO AUTOM.(SIN RESP. EST.)?.- La Cámara resolvió votar las siguientes cuestiones esenciales de acuerdo con los arts. 168 de la Constitución Provincial y 266 del C.P.C.- 1ª.) ¿Es justa la sentencia apelada? 2ª.) ¿Que pronunciamiento corresponde dictar? Practicado el sorteo de ley dio el siguiente resultado para la votación: Dres. Emilio A. Ibarlucía y Roberto A. Bagattin.- VOTACION A LA PRIMERA CUESTION PLANTEADA, el señor juez Dr. Emilio A. Ibarlucía dijo: I.- La sentencia de fs. 561/93 es apelada por la demandada Nuevo Banco Bisel S.A., la que expresa agravios a fs. 610/17, los que no son contestados. II.- 1.- El sr. Carlos Alberto Ludueña promovió demanda de indemnización de daños y perjuicios contra Banco Bisel S.A. o Nuevo Banco Bisel S.A. y contra el Instituto Parroquial Padre Ansaldo por haber provocado que se le restringiera el crédito al haber sido registrado en la entidad Veraz y en el informe bancario local (scori). Dijo que sus dos hijas eran alumnas del Instituto Parroquial Padre Ansaldo de Mercedes, el que decidió que a partir de 1999 debían las cuotas arancelarias abonarse en el Banco Bisel de la misma ciudad. Acompañó recibos de pago de las cuotas desde el 12/10/00 al 31/12/00 y un recibo del 7/02/02 (con vto. este el 14/02/02), y expresó que nada más adeudó dado que sus hijas egresaron del colegio en diciembre de 2001. Pese a ello el 4/04/02 recibió una carta del Banco Bisel indicando que adeudaba \$ 41 en concepto de capital; luego - el 3/05/02 - otra carta reclamándole \$ 85,65, y más adelante recibió una liquidación de \$ 228,48 con vencimiento 13/06/02. Continuó narrando que promediando el año 2002 concurrió a una concesionaria Fiat para cambiar el automóvil por medio de una financiación por la diferencia entre el precio del vehículo usado a entregar y el precio del nuevo, pero no pudo hacerse la operación porque le informaron que figuraba como deudor del Banco Bisel en Veraz. Dijo que desde entonces aparecía como deudor en Veraz y en Nosis. Expresó que la imposibilidad de cambiar el vehículo le causó un gran perjuicio. Asimismo dijo que también le causó un daño no haber podido, por igual razón, no ampliar el límite de su tarjeta de crédito del Banco Provincia, razón por la cual no pudo participar en un congreso internacional de abogados en Lisboa. Dijo que intimó al Banco Bisel y recibió como contestación que estaba disuelto, por lo que intimó nuevamente, recibiendo respuesta del Nuevo Banco Bisel diciendo que el banco había actuado de conformidad a la normativa vigente y señalando a dos personas a quien dirigirse, que no solucionaron el problema. Posteriormente, al pedir poder girar en descubierto en el Banco Provincia, se le dijo que previamente debía solucionar su situación de deudor 5 con el Banco Bisel. Reclamó reparación por daño material y moral. 2.- Contestó la demanda Nuevo Banco Bisel S.A., pidiendo su rechazo, con costas. Luego de negar la documentación y los hechos expuestos en la demanda, dijo que el actor era cliente de Banco Bisel S.A. y que tenía una tarjeta de crédito, según solicitud de acceso a ese servicio, que agregó junto a la solicitud de tarjeta anexa y a las reglamentaciones y disposiciones convencionales, que suscribiera el actor. Manifestó que el sustrato fáctico del caso era una tarjeta de crédito concertada por Ludueña con el banco, que administraba Bisel Servicios S.A., según aquel lo conviniera al petionar la incorporación al sistema de cobranza del Instituto Padre Ansaldo mediante el débito automático de la tarjeta de crédito Bisel. Con ello se desmentía - adujo - lo sostenido por el actor en cuanto a que no lo unía con el banco una relación contractual. Sostuvo que el banco era legítimo acreedor del actor en tanto el contrato de tarjeta de crédito determina la obligación del usuario de pagar periódicamente (mensualmente) los resúmenes pasados por el emisor, con vencimientos automáticos, lo que implicaba que la demora generaba intereses moratorios. Sentado ello, dijo que el contenido de los resúmenes mensuales del banco (conforme documental agregada por el actor) debía tenerse por reconocido y aprobado por no haber sido ninguno de ellos observado o cuestionado. Detalló los pagos efectuados por el actor desde el 15/03/01, señalando que siempre quedó un saldo pendiente, y así se llegó al 14/03/02 con un saldo adeudado de \$ 195,63, al que luego de adicionarse los conceptos de cargos, impuestos e intereses de los meses sucesivos se arribó a la suma de \$ 246,14 al 13/06/02. Fue así - dijo - como se lo intimó a cancelar la deuda y se le envió una nota haciéndole saber que estaba como deudor en la Circular interna n° 4921, y si saldaba el monto se le tendría por cancelada la deuda, cosa que no hizo. A partir de ahí, el banco estaba compelido por la normativa del BCRA que lo obligaba a

suministrar información sobre la cartera activa y pasiva, lo que encuadraba en las excepciones del art. 39 de la ley 21.526. De tal forma, el actor, al decidir no pagar, se convirtió en deudor moroso de 5ta. categoría. Dijo que con Organización Veraz S.A. el banco no tenía vinculación alguna. La misma obtenía su información de distintas entidades, entre ellas del Banco Central mediante el Sistema de Telecomunicaciones del Area Financiera (STAF). Al mismo en el año 1994 se permitió que terceros ajenos al sistema financiero tuvieran acceso, con lo que funcionan las organizaciones como Veraz y Nosis. Expresó que el BCRA por medio de las Comunicaciones A 2102 y A 2440 había establecido severas restricciones en la operatoria bancaria o financiera de quienes pudieran figurar como deudores, de forma tal que no podía atribuirse a su parte la denegación de créditos al actor. Por tal razón, adujo que no había causalidad adecuada entre la conducta de la entidad y los supuestos daños alegados por el actor. Finalmente dijo que, siendo que el Nuevo Banco Bisel S.A. había sido creado por decreto de necesidad y urgencia n° 838/02 del P.E.N., era una persona distinta de Banco Bisel S.A., que estaba en concurso preventivo, por lo que, ante el hipotético caso de admitirse la demanda, debía someterse el crédito al pasivo concursal de esa entidad.

3.- Contestó la demanda el Arzobispado de Mercedes-Luján, titular del Instituto Parroquial Padre Ansaldo, pidiendo su rechazo, con costas. Luego de negar pormenorizadamente el relato de la demanda, explicó que el 11/03/98 adhirió al sistema de débito automático de la tarjeta "Bisel Multiservicio" que el Banco Bisel administraba, suscribiendo el Reglamento respectivo, y comprometiéndose a abonar de su peculio la comisión del 1 %, de forma tal que nada debía recargarse a los usuarios (padres de los alumnos). De acuerdo a ello los débitos de las cuotas debían realizarse siempre y cuando los padres adhieran al sistema, que la tarjeta no se encontrara interdicta, que la cuota no superara el saldo disponible (límite) del usuario y que no existiera error de información por parte del colegio o del usuario. Insistió que, de acuerdo al convenio, el banco no debía adicionar cargos de ninguna clase a los débitos en cuestión, y si lo hizo y a alguien había perjudicado (como al actor) no cabía imputársele a su parte. El sistema, entonces, no tenía costo alguno para los padres salvo que utilizaran la tarjeta con otros fines. Dijo que el sistema comenzó a regir desde 1999 pero que solamente para los padres que adhieron haciendo el trámite personalmente en la entidad bancaria, como fue el actor. Si existió algún perjuicio - agregó - fue producto exclusivamente del vínculo de tarjeta de crédito generado entre el actor y el banco. Expresó que las hijas del actor egresaron del colegio a fines de 2001 sin deuda alguna, toda vez que el Banco Bisel acreditó todos los pagos que se efectuaron, motivo por el cual nunca le hicieron un reclamo. Finalmente opuso excepción de falta de legitimación pasiva, básicamente por las razones arriba expuestas.

4.- Contestados los traslados de documentación y de la excepción, y producida la prueba, se dictó sentencia. La jueza rechazó la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por el Arzobispado, pero también rechazó la demanda a su respecto. Asimismo declaró prescripta la deuda del actor con Nuevo Banco Bisel S.A. Admitió la demanda contra este último por la suma de \$ 7.000, más intereses, y ordenó suprimir toda información de carácter personal referida al actor de la base de deudores morosos del BCRA, intimando al banco demandado a arbitrar los medios necesarios para dar de baja al actor como deudor moroso del banco, de Veraz y de toda otra organización de antecedentes comerciales y/o bancarios. Respecto de la responsabilidad del Banco Bisel S.A. por los daños y perjuicios, dio por probado la sentenciante que, de acuerdo al convenio hecho entre la institución educativa y el banco, si la tarjeta "Bisel Multiservicio" era usada sólo para pagar las cuotas del colegio no debía tener costo operativo alguno (por servicios y cargos por intereses, impuestos y seguro). También dio por acreditado que nunca existió entrega de la tarjeta al actor y que los pagos los hizo por caja, siendo que los saldos deudores aparecen originados en la falta de pago de servicios, intereses, impuestos y seguro. Sobre esa base, entendió la jueza que hubo responsabilidad por culpa (art. 1109 C.C.) por la información transmitida al BCRA, y apareció como deudor por el período 2/03 (categoría 4) en el registro de deudores de alto riesgo crediticio, ocasionando que apareciera en Veraz. Rechazó el daño material denunciado e hizo lugar a la indemnización de daño moral por la suma de \$ 7.000, por aparecer en el registro de deudores indicado y los inconvenientes que ello le generó para la obtención de créditos. Ordenó que desde el 31/08/03 hasta el 18/08/08 debían adicionarse intereses a la tasa que paga el Banco de la Provincia de Buenos Aires por las operaciones de depósito a treinta días, y de ahí en más a la tasa pasiva digital del mismo banco. Impuso las costas a Nuevo Banco Bisel S.A. (antes Banco Bisel S.A.).

III.- Se agravia Nuevo Banco Bisel S.A. en primer lugar de que se admita la demanda contra su parte siendo que el convenio que suscribió el actor fue con Banco Bisel S.A. Dice que Nuevo Banco Bisel S.A. fue creado por D.N.U. n° 838/02, persona jurídica distinta e independiente de Banco Bisel S.A., el que se está en concurso preventivo ante el Juzgado Civil y Comercial de Rosario de 9na. Nominación, por lo que el reclamo debe someterse al pasivo concursal. Sostiene que toda la documental obrante en autos emanó de Banco Bisel S.A. y que la prescripción de la deuda con este banco es lo que se ha declarado en la sentencia. Agrega que nunca se planteó en autos que Nuevo Banco Bisel S.A. fuera continuador de Banco Bisel S.A. y por ende el fallo transgrede el principio de congruencia. Respecto del fondo del asunto, se agravia de que la sentencia adjudique responsabilidad fundada en el art. 1109 del C.C., ya que se trata de un contrato de tarjeta de crédito, que determina la obligación del usuario de pagar periódicamente los resúmenes que le pase el emisor de la misma (el Banco Bisel S.A.), siendo que el vencimiento de los plazos es automático, generando intereses moratorios. Dice que no medió

incumplimiento de normas legales o reglamentarias por parte del banco que guarde relación con el perjuicio invocado en la demanda. Por el contrario, afirma que los resúmenes bancarios denotan la existencia y el origen de la deuda, derivada del pago parcial del resumen de la tarjeta de crédito. Luego de reseñar cómo se fue generando la deuda mes a mes por la acumulación de saldos impagos - que derivó en la suma de \$ 246,14 al 13/06/02 -, dice que se le intimó al actor a pagar y que se lo incluyó en la Circular interna n° 4921 mediante la cual se ofrecían bonificaciones si cancelaba la deuda. Expresa que, al no pagar el actor, el banco estaba compelido por la normativa del BCRA a informar la deuda (encuadrando en las excepciones del art. 39 de la ley 21.526), y que no suministró la información a Veraz, la que la obtuvo del STAF (Sistema de Telecomunicaciones del Area Financiera), al que las entidades bancarias pueden acceder desde una Comunicación del Banco Central del 20/09/94. Insiste en que no hay causalidad entre el obrar del banco y el daño alegado por el actor. Por último dice que no se ha acreditado en autos en qué habría consistido el perjuicio moral sufrido. IV.- 1.- Con respecto al agravio consistente en que no puede ser condenado Nuevo Banco Bisel S.A. dado que el contrato con el actor fue celebrado con Banco Bisel S.A., que es una persona jurídica distinta, no puede ser acogido dado que le está vedado a esta alzada tratar capítulos no propuestos al juez de primera instancia (art. 272 C.P.C.).

En efecto, el planteo debió introducirse por la vía idónea para ello, que es la excepción de falta de legitimación pasiva (art. 345 inc. 3 C.P.C.), con la debida sustanciación (y oportunidad de la parte actora de defenderse) (art. 348 C.P.C.). No suple tal grave omisión la última frase de la contestación de demanda de fs. 167. Es que la demanda fue entablada contra ?Banco Bisel S.A. o Nuevo Banco Bisel S.A.? (fs. 6), dándose por sentado que eran la misma cosa, o, en todo caso, el segundo continuador del primero. En el responde del apoderado de Nuevo Banco Bisel S.A. implícitamente ello se reconoció dado que se brindó un relato de los hechos y se acompañó documentación que solamente una entidad que es la misma o continuadora puede poseer. Por otro lado, ninguna prueba ofreció ni produjo la apelante para demostrar que se trataba de dos personas jurídicas totalmente independientes (arts. 375 y 384 C.P.C.). 2.- De la prueba producida surge que el Instituto Padre Anzaldo suscribió un convenio con Banco Bisel S.A. por el cual éste debía cobrar las cuotas del colegio de las alumnas mediante débito automático de la tarjeta Bisel Multiservicios, previa autorización de los padres de las alumnas (usuarios), a cambio de lo cual cobraba a la institución una comisión. (reglamento de fs. 235/36 y pericial contable de fs. 371/82). No se contempló que el banco pudiera cobrar por el servicio cargos o comisiones a los usuarios que suscribieran las autorizaciones pertinentes (autorización de fs. 125, solicitud de tarjeta de fs. 126/28 y reglamento de fs. 130/33 y pericial contable de fs. 371/82 y testimonial de fs. 443/44). Al sr. Ludueña se le abrió una cuenta correspondiente a Bisel Multiservicios, pero la tarjeta no fue emitida y en consecuencia los pagos de las cuotas se efectuaron por caja (conf. pericial contable; así lo dice la sentencia, sin agravio de la apelante). No surge de ningún lado que los pagos hayan sido hechos fuera de término. Por consiguiente, no se advierte a qué razón pueden obedecer las diferencias por ?cargos, impuestos e intereses? que, según la entidad apelante, se fueron acumulando desde marzo de 2001. En otras palabras, si la cuota debía ser cobrada por el banco sin ningún adicional, no se ve a título de qué podían deberse ?cargos? o ?impuestos?; si no hubo mora en los pagos, tampoco se advierte por qué podían adeudarse intereses. Asimismo, si la tarjeta nunca fue entregada y los pagos se hicieron por caja, tampoco se advierte la razón de esos ?plus? impagos. La demandada no explicó en la contestación el origen de esos recargos. Se limitó a decir que se fueron acumulando y que se intimó al actor el pago sin éxito. La sentencia apelada llega a la conclusión de que se trató de recargos indebidos sin justificación, y la apelante no rebate concreta y razonadamente este argumento, incumpliendo las exigencias del art. 260 del C.P.C. Es de señalar que la relación entre el banco y el usuario se rige por la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (SCBA LP C 119562 S 17/10/2018), la que obliga a que el proveedor del servicio suministre al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización (art. 4). Esta obligación no fue cumplida por la entidad accionada, quien no sólo no lo alegó al contestar la demanda, sino que no acompañó documentación de donde surgiera con claridad cuándo, cómo y en qué condiciones le cobrarían ?recargos, impuestos e intereses? (no surge de fs. 125/33 ni de la pericial contable) (arts. 375 y 394 C.P.C.). Debe recordarse que el art. 53 de la LDC establece que los proveedores deben aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. El encuadramiento jurídico correcto del tema es la responsabilidad del proveedor contemplada en el art. 40 de la LDC. O sea el daño causado, en este caso, por la prestación del servicio. El art. 40 bis prevé como daño directo a todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del prestador del servicio. Todo lo cual se corresponde con los arts. 511 y 512 del C.C. (aplicables conf. a la fecha de comisión de las conductas de autos, art. 7 C.C.C.). Prescribe este último que la culpa del deudor consistente en la omisión de aquellas diligencias que exigiere la naturaleza de la obligación y que correspondieren a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar. Es evidente que si no había razón para que el banco responsabilizara al actor por ?cargos, impuestos e intereses?, la información que suministró al BCRA fue culposa. En nada cambia

que por las disposiciones de esta entidad de control estuviera obligada a informar sobre los deudores. Lo determinante es que no debía estar entre ellos. Si lo hizo, por error, por negligencia, por malicia, o por abuso, debe responder por los daños causados. Ciertamente es que no surge de autos que haya brindado tal información a Organización Veraz pero el banco demandado debía saber que debido a la Comunicación del Banco Central que él mismo cita, la información iba a llegar a esa entidad y a cualquier otra destinada a brindar información sobre deudores del sistema crediticio. Figurar como deudor en Veraz provoca un daño a toda persona que desea obtener un crédito o una autorización para girar en descubierto. Y no sólo un daño material (pérdida de chances de hacer operaciones, etc.), sino también perturbaciones anímicas, espirituales e intranquilidad, que constituyen daño moral (art. 1078 C.C.). La jueza lo ha dado por probado con razones que no han sido debidamente cuestionadas por la apelante (art. 260 C.P.C.) y el monto es razonable, por lo que propicio su confirmación. V. - COSTAS No habiendo contestación de la expresión de agravios, las costas de segunda instancia deben ser por su orden (art. 68 CPCC). VOTO POR LA AFIRMATIVA.- El señor juez Dr. Roberto A. Bagattin, por iguales fundamentos y consideraciones a los expuestos por el señor juez preopinante, emite su voto en el mismo sentido. A LA SEGUNDA CUESTION PLANTEADA, el señor juez Dr. Emilio A. Ibarlucía dijo: De acuerdo a la forma en que ha quedado votada la cuestión anterior, el pronunciamiento que corresponde dictar es confirmatorio de la sentencia apelada, con costas por su orden. ASI LO VOTO.- El señor juez Dr. Roberto A. Bagattin, por iguales fundamentos y consideraciones a los expuestos por el señor juez preopinante, emite su voto en el mismo sentido. Con lo que se dio por terminado el acuerdo, dictándose la siguiente: SENTENCIA Y VISTOS: CONSIDERANDO: Que en el Acuerdo que precede y en virtud de las citas legales, jurisprudenciales y doctrinales, ha quedado resuelto que la sentencia apelada debe ser confirmada.- POR ELLO y demás fundamentos consignados en el acuerdo que precede, SE RESUELVE: CONFIRMAR la sentencia apelada, con costas por su orden. NOT. Y DEV.- 043649E