

Responsabilidad Bancaria Deber De Informacion Tarjeta De Credito Renovacion Inhabilitacion Dano Moral Danos Punitivos

JURISPRUDENCIA

Buenos Aires, 17 de diciembre de 2019.

Y VISTOS: 1. La actora apeló la sentencia de fs. 546/49, que rechazó la demanda. Su memorial de fs. 552/55 fue contestado a fs. 557/61. La Sra. Fiscal General ante la Cámara no dictaminó por considerar que no se encuentra comprometido el interés general cuya tutela le incumbe y respecto al planteo de inconstitucionalidad formulado por la actora en torno a los arts. 7 y 10 de la ley 23928, por no habérselo mantenido en la alzada (v. fs. 566). 2. Gabriela Caimi demandó a Banco Santander Río SA por los daños y perjuicios derivados del trato indigno que dijo padecer y el incumplimiento y rescisión contractual injustificada. Solicitó el reconocimiento del daño patrimonial y moral, además de pérdida de chance y daño punitivo. Relató que en enero del año 2016 pretendió realizar un pago con su tarjeta Visa Platinum, el que fue rechazado por encontrarse vencida. Ante la falta de envío del nuevo plástico, se comunicó con la entidad financiera quien le informó que la tarjeta se encontraba inhabilitada e inoperativa, motivo por el cual no se había procedido a su renovación. Luego de varios intentos de solucionar el inconveniente, que incluyeron llamados telefónicos, intercambio epistolar y envío de documentos, tomó conocimiento que el motivo de la inhabilitación fue consecuencia de la actividad registrada en los movimientos de dinero de su cuenta. Ante ello, informó al banco que todos sus ingresos se encontraban perfectamente comprobados y que había presentado toda la documentación que se le había solicitado. Frente al mantenimiento del problema, en el mes de abril de 2016 tampoco le fue renovada su tarjeta American Express. Continuaron pasando los meses, realizó una mediación privada, que se cerró sin acuerdo y en agosto, el banco volvió a efectuarle un requerimiento de documentación, que incluyó información complementaria para la actualización de su legajo, bajo amenaza de cerrar todos los productos que tenía contratados. Ante ello, remitió una nueva carta documento en la que manifestó haber cumplido con todos los requisitos y solicitó que de forma expresa se le indicara la totalidad de la documentación adicional solicitada, además de intimarlos a que informaran de forma fehaciente los alcances de la investigación que se estaba realizando a su respecto. Posteriormente, el 23.08.16 el banco le envió un e-mail informándole que finalmente se pudo dar de alta a la tarjeta Visa y que ella había sido enviada a su domicilio, oportunidad en que también le solicitaron el envío de su DD JJ del año 2015, sin explicarle los alcances de la investigación ni su resultado, ni tampoco brindarle disculpas o información del motivo de baja de la tarjeta American Express, que jamás le fue repuesta. Ante el destrato sufrido por parte del banco, la actora decidió cerrar su cuenta personal y dar de baja todos los productos, trámite que realizó en forma personal en la sucursal Quintana de la entidad. Sin embargo, luego de ello recibió un correo electrónico donde le informaron la mora temprana de su tarjeta American Express, motivo por el cual se comunicó telefónicamente con el banco, oportunidad en que tomó conocimiento de que no se había dado de baja a la tarjeta Visa y la existencia de una deuda en su tarjeta American Express, lo cual no le fue informado al realizar el trámite en la sucursal bancaria. Expresó que nuevamente fue objeto de falta de información por parte del banco, dado que no le comunicaron que el pago que había realizado era mínimo, lo que generó nuevos intereses. Relató los padecimientos sufridos por la actuación de la demandada, los incumplimientos contractuales en los que incurrió el banco, ofreció prueba y fundó en derecho su pretensión. En forma subsidiaria, planteo la inconstitucionalidad de las normas que prohíben la indexación. 3. Al contestar la demanda, la accionada solicitó su rechazo. Luego de negar los hechos denunciados por su contraria, sostuvo que la documentación requerida por su parte tuvo por finalidad efectuar el análisis de rigor para decidir sobre la renovación de la tarjeta, dado que no se encuentra obligada a realizarlo de forma automática. Desconoció los incumplimientos que le fueron atribuidos y negó la existencia de destrato alguno, en tanto su actuación fue conforme el contrato, en razón del cual su parte podía, en cualquier momento, solicitar información adicional. Solicitó el rechazo de los rubros pretendidos, contestó el planteo de inconstitucionalidad y ofreció prueba. 4. La sentencia de primera instancia rechazó la demanda, por considerar que los pedidos de documentación, eran potestad del banco por haber sido así pactado en el contrato y la falta de prueba que permitiera acreditar que los pedidos del banco había constituido un exceso en sus facultades legales y contractuales. La actora apeló la sentencia y sus quejas se centraron en la incorrecta valoración de los hechos en los que sustentó la demanda, la falta de aplicación de legislación de orden público, una inadecuada apreciación de la prueba y su irrazonabilidad. 5. No se encuentra controvertido en autos el vínculo contractual que unió a las partes, como así tampoco la falta de renovación de los plásticos a su vencimiento. La controversia se centra en si existió incumplimiento por parte del banco demandado del deber de información y la existencia de destratos o maltrato indigno a la accionante, en su calidad de cliente de la entidad bancaria. En este escenario fáctico, a criterio de este Tribunal, era carga de la demandada demostrar que cumplió acabadamente con los deberes que, en su calidad de proveedor de los servicios, le impone la Ley de Defensa del

Consumidor. Ello así, toda vez que en el moderno derecho procesal ya no existen reglas absolutas en materia probatoria, en tanto predomina el principio de la "carga probatoria dinámica", el cual coloca en cabeza de la parte que se encuentre en mejores condiciones su producción; no hay preceptos rígidos sino la búsqueda de la solución justa según la circunstancia del caso concreto (conf. Peyrano, Jorge-Chiappini, Julio; "Lineamientos de las cargas probatorias dinámicas", Ed. 107-1005; Peyrano, Jorge; "Doctrina de las cargas probatorias dinámicas" La Ley, 1991-B, 1034). Este principio actualmente se encuentra reforzado -en el marco de las relaciones de consumo- por el artículo 53 de la ley 24.240 (t.o. según ley 26.361), el cual coloca en cabeza de los proveedores, la carga de aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, en orden a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio (CNCom, esta Sala in re ?De Luca, José Eduardo c/ Banco Itaú Argentina SA s/ Sumarísimo? del 17.03.15). Como consecuencia de lo expuesto, valorada la prueba a la luz del principio de la sana crítica que informa el artículo 386 del Cpr, se adelanta que no se aportaron elementos probatorios que permitan verificar la versión sustentada por la demandada. La demandada no probó que, ante la proximidad del vencimiento de las tarjetas de crédito, hubiera efectuado un requerimiento oportuno y debidamente circunstanciado de documentación que, a su entender, era necesaria para autorizar esa renovación, que según sostuvo la actora -y ello no fue negado ni probado por la demandada- siempre fue automática y sin pedidos de documentación adicional. Las únicas pruebas arrimadas a tales efectos a la causa, fueron las acompañadas por la actora al promover la demanda y ellas apoyan la versión de los hechos en los cuales se sustentó la acción. Los correos electrónicos cuyas copias lucen a fs. 106/180 -que la demandada desconoció al contestar la demanda, pese a que al contestar el memorial hizo referencia a ellos- dan cuenta de la existencia de ciertos requerimientos de información realizados con anterioridad al vencimiento de los plásticos. Sin embargo no se indicaron los motivos por los cuales fueron cursados ni tampoco que la documentación requerida fuera necesaria para proceder a la renovación de las tarjetas. Las cartas documento, que no fueron negadas al contestar la demanda y a las que incluso la misma demandada hace referencia en su responde, datan de fecha posterior al vencimiento de las tarjetas que denunció la actora. Y mientras la de fs. 4 del 07.09.16 resulta ser una contestación a una anterior emitida por el banco, aquélla no fue aportada a la causa, lo cual impide conocer los alcances del requerimiento formulado y la oportunidad en que ello acaeció. Frente a la orfandad probatoria de la accionada, lo anterior es suficiente para tener por acreditado el incumplimiento en que incurrió la entidad financiera del deber de información que le imponen los arts. 4º de la ley de Defensa del Consumidor y 1100 del CCCN. El art. 4 de la LDC establece que ?El proveedor está obligado a suministrar 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...? mientras que el art. 1110 del CCCN recepta idéntica postura al disponer que ?El proveedor está obligado a suministrar información al consumidor en forma cierta y detallada, respecto de todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización y toda otra circunstancia relevante para el contrato...?. El derecho de los consumidores a contar con la información de los bienes o servicios ofrecidos en el mercado y el deber de quienes los proveen de brindarlo de forma adecuada, constituyen principios generales del derecho del consumidor, de reconocido rango constitucional, de conformidad con el art. 42 de Constitución Nacional. Así, se ha dicho que ?El deber de información, como expresión máxima de la actuación del principio de buena fe, adquiere en materia de defensa del consumidor el rango de derecho fundamental (expresamente en el art. 42 C.N.), en tanto constituye una valiosa herramienta prevista para conjurar la superioridad económica-jurídica que generalmente detentan los proveedores? (CNCom., Sala F in re ?Buonanduci, Martín Dario c/ Citibank NA y otro s/ Ordinario? del 29.10.19). Como se dijo, los antecedentes probatorios de la causa son suficientes para concluir que la demandada no cumplió adecuadamente con las obligaciones que la normativa consumeril pone a su cargo, máxime cuando la cláusula contractual en la cual la accionada justificó su actuación, no establece de modo concreto la documentación necesaria para continuar brindando la prestación de los servicios financieros; frente a ello cupo a la accionada acreditar que el requerimiento autorizado por la cláusula 11 del Anexo Legal Cuenta Sueldo - Anexo legal cuenta única, fue debida y oportunamente cursado y ello, como se dijo, no ocurrió, motivo por el cual deberá responder por los daños que tal proceder ocasionó.

6. La actora pretendió la reparación de los siguientes perjuicios: a) \$ 8.428 en concepto de daño patrimonial comprensivo de los gastos incurridos en el envío de cartas documento, renovación de plásticos, puntos estimativos y gastos de mediación. En este mismo rubro se incluyó el pago de mantenimiento de productos y pérdida de chance de sumar puntos, cuya estimación dejó a resultas de la pericia contable; b) \$ 185.000 en concepto de daño moral y c) \$ 75.000 en concepto de daño punitivo. Los daños patrimoniales pretendidos no serán admitidos, toda vez que las pruebas realizadas en la causa no son suficientes para tener por acreditados los gastos reclamados, en tanto ninguna medida fue realizada a tales efectos. En cuanto a la pérdida de chance, esta no puede presumirse, dado que no se apoya en una simple posibilidad de ganancia, ni constituye un enriquecimiento sin causa para el acreedor, o una pena para quien debe abonarlo. A los fines de su admisión es necesario que configure un daño cierto y no uno meramente hipotético o eventual; la existencia de las ventajas económicas y justamente esperadas

debe ser estrictamente comprobada (CNCom, esta Sala, in re ?Caseres de Odria, Carmen c/ Rivero, Liborio, s/ sumario?, del 07-02-96; idem in re ?Ferraro Néstor y otro c/ Patrimonio desafectado ley 22.529 s/ ordinario?, del 30-06-05). Frente a la carencia probatoria indicada al inicio de este punto, cabe también el rechazo del rubro en cuestión. En punto al daño moral, es prudente señalar que el banco demandado es un comerciante profesional, condición que lo responsabiliza de manera especial. Tal carácter involucra su superioridad técnica e implica un mayor deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas (doct. art. 1724 del CCCN). Se ha de requerir una mayor diligencia acorde con su objeto y la organización que debe mantener para llevar adelante su giro correctamente (Conf. Alterini, Atilio A; "La responsabilidad civil del banquero dador de crédito: precisiones conceptuales", ED 132,966; CNCom. esta Sala in re "Banco de Galicia y Buenos Aires c/ L.H., P.M. y otros" del 23.02.99; idem in re "Palavecino, Mariela c/ Banco de Galicia y Buenos Aires" del 14.02.05, entre tantos otros). En el mismo sentido huelga puntualizar que estando el banco sujeto al deber profesional de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, su responsabilidad contractual debe medirse con un patrón de mayor severidad, correspondiendo que repare los daños y perjuicios sufridos por su culpa o dolo inexcusable (conf. Knavs, Verónica-Herrán, Maite; "La responsabilidad bancaria por error de información. Alcances de la reparación" LL 2007-A, 455). En este sentido, no cabe duda que el episodio de autos excedió una mera molestia o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual la accionante vio frustradas sus legítimas expectativas de contar con la renovación de las tarjetas de crédito, tal como había ocurrido durante toda la vinculación contractual que existió entre las partes. La actuación de la demandada, frente a los numerosos esfuerzos realizados por la actora para lograr la renovación de los plásticos, pudo razonablemente aparejarle sinsabores, ansiedad y molestias que, de algún modo, trascendieron la normal adversidad que en la vida cotidiana se verifica frente a contingencias ordinarias. Por ello, cabe concluir que efectivamente existió un agravio moral que debe ser resarcido. Ahora bien, en punto a su importe cabe recordar que "...a los fines de la fijación del quantum indemnizatorio por daño moral debe tenerse en cuenta el carácter resarcitorio de dicho rubro, la índole del hecho generador de la responsabilidad y la entidad del sufrimiento causado, que no tiene necesariamente que guardar relación con el daño material, pues no se trata de un daño accesorio a éste..." (CSJN, in re "Lema, Jorge H. c/ Provincia de Buenos Aires y otros" del 20.03.03; en el mismo sentido in re "Sitjá y Balbastro, Juan Ramón c/ La Rioja, Provincia de y otro s/ daños y perjuicios" del 27.05.03). No cabe aplicar pautas matemáticas para cuantificar el daño, sino que es preciso valorar las circunstancias de la causa, pues la cuantía de la reparación depende de la gravedad de la culpa y de las características de las partes; factores éstos que deben juzgarse a la luz del prudente arbitrio de los Jueces (conf. CNCom., esta Sala in re "Vázquez Bourgeois, Natalia c/ Peugeot Citroën Argentina S.A. s/ ordinario" del 20.05.11 y sus citas). Sentado lo anterior, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad que deben orientar la labor judicial en estos casos (art. 165 del Cpr.) y teniendo en cuenta los puntuales antecedentes del litigio, se juzga adecuada la fijación de su importe en la suma de \$ 30.000, con más sus intereses calculados desde la fecha en que operó el vencimiento de las tarjetas Visa y American Express y hasta su efectivo pago, conforme la tasa activa que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuento de documentos a 30 días. Resta analizar la multa pretendida en concepto de daño punitivo. La legislación argentina incorpora en el art. 52 de la LDC la figura del "daño punitivo" y si bien es cierto que fue criticado el alcance amplio con el que fue legislada la multa civil, en cuanto se alude a cualquier incumplimiento legal o contractual, existe consenso dominante en el derecho comparado, en el sentido de que las indemnizaciones o daños punitivos sólo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o la culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella exterioriza menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (conf. CNCom, esta Sala in re, ?Spadavecchia, María Cristina c/ Agroindustrias Cartellone S.A. s/ Ordinario? del 19.11.15). En este sentido, con acierto se ha expresado que "...la mención al incumplimiento de una obligación legal o contractual sólo debe ser entendida como una condición necesaria pero no suficiente para imponer la condena punitiva. Dicho en otras palabras, si no hay incumplimiento no puede haber daño punitivo, pero puede haber incumplimiento sin daño punitivo, situación que se dará en la mayoría de los casos...? y que "...El elemento de dolo o culpa grave es necesario para poder condenar a pagar daños punitivos...? (conf. López Herrera, Edgardo; ?Los daños punitivos?, pág. 378, Ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 2011). Esta postura también es avalada por una amplia mayoría de la doctrina especializada en la materia (ver por ejemplo: Lorenzetti, Ricardo Luis; ?Consumidores?, págs. 557/565, Ed. Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009), habiéndose concluido por unanimidad en el III Congreso Euroamericano de Protección Jurídica de los Consumidores, celebrado entre los días 23 a 25 de septiembre de 2010, que este instituto sólo procede cuando medie, al menos, grave negligencia o imprudencia por parte del proveedor. Su naturaleza no es compensatoria o indemnizatoria; los daños punitivos persiguen la punición o castigo de determinadas inconductas caracterizadas por un elemento axiológico o valorativo agravado; pero también permiten lograr fines disuasivos (conf. CNCom, esta Sala in re ?Acuña, Miguel Ángel c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. s/ sumarísimo? del 28.06.16). En esta orientación, la jurisprudencia de nuestros Tribunales tiene dicho que la multa civil es de

aplicación excepcional y requiere de la comprobación de una conducta disvaliosa por la cual el responsable persiga un propósito deliberado de obtener un rédito con total desprecio de la integridad o dignidad del consumidor. Por eso la norma concede al Juez una potestad que éste podrá o no utilizar según entienda que la conducta antijurídica demostrada presenta características de excepción. En autos luce claro que existió un objetivo incumplimiento por parte de la demandada. Pero lo cierto es que la prueba colectada, impide considerar que ello se debió a un deliberado y desaprensivo proceder que, en los términos que calificó la doctrina especializada, pueda justificar la imposición de la multa. En ese contexto no resulta razonable considerar que en el caso -y a partir de las pruebas producidas y la trama fáctica que se verificó- se encuentren reunidos los extremos mencionados precedentemente necesarios para la procedencia del rubro reclamado. Por ello, se rechaza la indemnización pretendida. 7. Para concluir y en lo que atañe al planteo de inconstitucionalidad formulado por la actora al promover la demanda, nada cabe decidir al respecto, en tanto como lo sostuvo la Sra. Fiscal ante la Cámara a fs. 566, el mismo no fue mantenido en el memorial. 8. Por lo expuesto, se admite parcialmente el recurso de fs. 550 y se revoca la sentencia apelada, con los alcances establecidos en este decisorio. Las costas de ambas instancias se imponen a la demandada, por resultar sustancialmente vencida (Cpr. 68). 9. Notifíquese por Secretaría del Tribunal, conforme Acordadas n° 31/11 y 38/13 CSJN, y a la Sra. Fiscal de Cámara en su despacho. 10. Oportunamente, cúmplase con la publicación a la Dirección de Comunicación Pública de la CSJN, según lo dispuesto en el art. 4 de la Acordada n° 15/13 CSJN y, devuélvase al Juzgado de origen. 11. Firman las suscriptas por encontrarse vacante la vocalía n° 5 (conf. Art. 109 RJN).
MARÍA L. GÓMEZ ALONSO DE DÍAZ CORDERO MATILDE E. BALLERINI

Correlaciones: Ley 24240 - BO: 15/10/1993 Código Civil y Comercial de la Nación. Art. 1100
075463E