

Demanda de Daños y Perjuicios por inclusión errónea en Veraz

SUMARIO:

ACTOR: *****.-

DEMANDADO: *****.-

MATERIA: DAÑOS Y PERJUICIOS.-

MONTO: \$*****.-

DOCUMENTOS: *****

COPIAS: en fs.-

OBSERVACIONES: Actúa con Beneficio de Litigar sin gastos (art. 53 de la LDC).-

Señor Juez en lo Civil y Comercial:

*****, argentino, mayor de edad, D.N.I. n° ***** por mi propio derecho, con el patrocinio letrado de la Dra. *****, abogada, inscrita al inscripto al T. *****, constituyendo domicilio a todos los efectos legales en la calle ***** de esta ciudad, me presento respetuosamente a V.S. y digo:

1.- OBJETO:

Que vengo por el presente a interponer formal demanda de DAÑOS Y PERJUICIOS contra la empresa ***** con domicilio en la calle ***** de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por la suma de Pesos ***** (\$*****) y/o lo que mas o menos resulte de la prueba a rendirse y V.S. se sirva fijar más intereses y costas del proceso .-

Fundo la presente demanda conforme a las siguientes consideraciones de hecho y derecho que paso a exponer.-

2.- ANTECEDENTES FÁCTICOS:

Que en los últimos días del mes dedeen oportunidad de solicitar un préstamo en el Banco*****, el mismo me fue denegado por encontrarse informado un supuesto atraso ante la empresa demandada en las bases de datos de la empresa Organización Veraz SA.-

Tal como consta en el informe veraz de fecha ***** extendido por el Banco *****, se informó ?NUESTRO ADHERENTE TELEFÓNICA DE ARGENTINA SA INFORMA ATRASO EN SERVICIO DE TELEFONIA (ESTA INFORMACION SE EXCLUIRÁ UNA VEZ CANCELADO EL ATRASO)?.-

Que desde ya rechazo terminantemente la deuda que se me imputó toda vez que jamás contraté servicio alguno que fuera prestado por la empresa demandada.-

La carta documento: Así las cosas, en fecha*****, procedí a remitir carta documento a la accionada a través de la que intimé ?a que en el término de cinco días de recibida la presente arbitren los medios necesarios para dejar sin efecto la deuda cuestionada.- 2) Extiendan a mi parte constancia fehaciente de la inexistencia de la deuda- 3) Se abstengan de remitir intimación de deuda alguna por cualquier medio.- 4) En virtud del derecho de información, intimo a vuestra empresa a que en el mismo término extiendan a esta parte copia de la documentación en la que fundamentan la deuda que se me imputa.- A tal efecto dejo el correo ***** al cual podrán remitir la información solicitada.- 5) Arbitren todos los medios necesarios para excluir en el plazo de cinco días de recibida la presente, de la base de datos de las empresas de riesgo crediticio, especialmente Organización Veraz SA, el dato a través de los cuales se indica en forma directa o indirecta que mi persona figura o figuró en irregular y/o morosa frente a vuestra empresa.- También expreso que en caso de no recibir contestación alguna, entenderé que la respuesta de vuestra empresa es negativa, quedando expedita la acción de habeas data prescripta por la ley de datos personales?.-

La carta fue recibida en fecha*****, procediendo la empresa accionada a contestarla en fecha ***** en los siguientes términos: ?Nos dirigimos a Ud. en respuesta a la carta Documento ***** que nos envió, relacionado con la línea telefónica mencionada precedentemente.- Al respecto le informamos que el estado de la referida línea ya fue regularizado y que la misma al día de la fecha no registra facturas impagas a su nombre.- Por otra parte ya hemos gestionado el retiro de toda la información de morosidad de la base de informes comerciales de Veraz.- Por lo cual le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.- Estamos a su disposición para responder sus consultas o inquietudes?..-

Demás está decir que las manifestaciones de la empresa demandada no significan otra cosa más que un tácito reconocimiento de los derechos de mi parte.-

En este estado de las cosas, recorro a la presente instancia a los efectos de salvaguardar los derechos que me asisten.-

3.- LEGITIMACIÓN ACTIVA ? El ?Bystander?:

Respecto a la legitimación activa de esta parte, la misma se encontraría comprendida en la nueva figura denominada "bystander" o espectador o tercero próximo al producto o servicio. Nos referimos al consumidor ¿quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo?, conforme lo estipula el párrafo segundo, última parte, del artículo 1 Ley de Defensa del Consumidor (LCD) de acuerdo a la reforma incorporada por la Ley 26.361.-

La norma se refiere a aquel sujeto que se sitúa frente a un peligro derivado de una relación de consumo, o que resulte efectivamente afectado, el que se encontrará beneficiado y contemplado por la ley. En nuestro idioma, "bystander" significa "transeúnte" o "persona presente", vale decir, aplicándolo al ámbito de la materia jurídica que se analiza, es aquella persona que se encuentra presente en un evento determinado pero sin tener participación en él. La ley remarca que lo que importa no es el tipo de vinculación entre consumidor y proveedor, ¿sino que interesa el consumo mismo?[1].-

Calificada doctrina[2], citando a Parra Lucán[3], explica la figura como el supuesto del "peatón que muere atropellado por un vehículo con un defecto de fábrica o el que pasando por delante de una vivienda sufre un daño al explotar una garrafa de gas con un defecto de fabricación".-

En el caso de marras, el daño se produce a causa de un intento de cobro de una deuda inexistente, junto con mi posterior incorporación en la base de datos de la empresa de riesgo crediticio VERAZ.-

Así las cosas, el proceder de la demandada encuadra perfectamente en una práctica abusiva reprochable bajo el sustento del Art. 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, que deberá ser castigada, y así se solicita, atento a la gravedad de esta situación.-

Teniendo en cuenta la amplitud del concepto que venimos desarrollando, quedaría captada por la norma. Así lo entiende Miragem, B[4] al decir que: ¿podría aplicarse a quienes pretendan evitar o eludir prácticas abusivas?.

4.- DERECHO:

El expreso reconocimiento de la demandada respecto de la inexistencia de la deuda imputada a mi persona, exime a esta parte de mayores comentarios.-

Al respecto debo decir que tratándose de una empresa con alto grado de especialización debería haber extremado las medidas de seguridad para evitar que se generen este tipo de situaciones.-

La conducta de la demandada resulta inexcusable y carente de un mínimo de diligencia.- Si ella hubiera actuado con la responsabilidad y seriedad que su labor le impone jamás se hubiera imputado a mi persona una deuda con causa en una línea telefónica no contratada por mi persona, sumado a la posterior incorporación ilegítima en la base de datos de la empresa Veraz, máxime cuando en nuestra ciudad el servicio de telefonía fija no es siquiera prestado por la empresa demandada.-

Por ello y ante la gravedad de las consecuencias que pueden derivarse la empresa debió haber extremado los recaudos tendientes a evitar las inexactitudes.-

Cuando esos peligros terminan afectando a estos últimos resulta indudable que la empresa debe reparar el daño producido.-

En un caso en que se analizaba la responsabilidad de un banco respecto de una persona que no era su cliente, y cuyo nombre había sido utilizado para la apertura de una cuenta corriente, la Dra. Ana I. Piaggi sostuvo que ¿el proveedor de bienes y servicios en estos tiempos no puede alegar el desconocimiento de errores o defectos, ni escudarse en su falta de intención maliciosa. Pensamos como sostiene Mosset Iturraspe que el derecho del consumidor guarda relación íntima con el mercado y con sus "fallas", cuanto mayores e importantes sean éstas, mayor será el rol que debe desempeñar como ordenamiento tuitivo?[5].-

Por otro lado, resulta un hecho de público y notorio el descrédito que acarrea ser informado por una empresa de riesgo crediticio, máxime cuando como en el caso de especie lo fue sin causa alguna.-

Lo cierto es que nunca podré saber a ciencia cierta la cantidad e identidad de las personas que accedieron al dato negativo.-

Al respecto ha dicho la Cámara en lo Civil y Comercial, Sala II de San Martín [6] que ¿la inclusión de la actora como morosa en un listado de acceso público, es un hecho que pone en tela de juicio su honestidad, su buen nombre y su integridad moral, elementos todos que es en el plano del deber moral que manifiestan su índole ofensiva, dada su aptitud esencial para lesionar los sentimientos, las afecciones y la tranquilidad anímica, lo cual basta para tener por acreditada la existencia del daño moral? (la negrita me pertenece).- En el caso de autos se juzgaba la conducta del Banco demandado, que no obstante haberse cancelado el saldo deudor de la cuenta derivó dicho saldo deudor a la cuenta corriente no operativa, ¿por error?, ocasionando así que el hecho derivara en su inscripción en la Organización Veraz.-

Por su lado ha expresado la Excma. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial, Sala I, del departamento Judicial de Lomas de Zamora en los autos ¿Albelo, Mirta Aurestela c/ Banco de la Pcia. de Buenos Aires s/ Incumplimiento del Contrato y Daños y perjuicios?[7] Causa n° 58.697, Reg. Sent. Def. n° 396 ¿Una constante doctrina jurisprudencial se viene orientando específicamente en la materia que ahora me ocupa, en admitir el daño moral ante la existencia de una acción culpable, consistente en solicitar la inscripción en la Organización Veraz como deudor (la actora) del Banco (demandado) sin causa alguna, siendo que no ha acreditado

el motivo que lo justifique, incumbiéndole al último la carga de la prueba de los hechos exculporios por aplicación del principio de la distribución dinámica probatoria, pues se encuentra en mejores condiciones para probarlos (en tal sentido, Cam. Civ y Com., Sala I La Matanza, 5- VII- 01, ?Versan Walter Dario c/ Bco. de Galicia y Bs As. S/ D y Perj.?, Juba, Sum. B3350109).- Y es ésta la buena doctrina, porque los jueces estamos advirtiendo de manera constante, como desaprensivamente las instituciones bancarias vienen haciendo uso de este derecho, comunicando saldos deudores en cuentas de sus clientes contratantes, que llevan a que luego sean inscriptos en esa Organización, por supuestos incumplimientos que a la postre se demuestran que no son tales. Luego pretenden reparar el daño causado, solamente comunicando pasado un tiempo, el levantamiento de la medida, y sin dar ninguna explicación. ?Y aquí estamos ante algo mucho más que frente a ?inquietudes propias y corrientes del mundo de los negocios?, conforme indicara supra, y que doctrinariamente interpreta la Casación Provincial para apreciar la gravedad del perjuicio, a fin de que pueda admitirse el rubro daño moral.- Se trata de una indudable violencia y un menoscabo espiritual. Y no me refiero a una actitud dolosa de parte del Banco denunciante, única condición que alguna doctrina admite para conceder tal rubro ante la existencia de un incumplimiento contractual, y a la que esta Alzada adhirió oportunamente con agrado (Conf. R.A Vazquez Ferreira, Responsabilidad Civil de los Abogados, Daño Moral, J.A., dic 13-92, n° 5808; esta sala i, causa 51.429, 17-IV-!=!, Reg. Sent. Def 129).- Se trata de una acción culposa de parte del denunciado, que por su trascendencia afecta de tal forma al cliente, quien para lograr se enmiende tamaña injusticia, debe peregrinar de oficina en oficina, presentando notas y padeciendo largas esperas a fin de lograr su cometido?.-

En el mismo sentido se ha pronunciado la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Capital Federal, Sala D, en la causa ?BARSÍ BELEN MARIA C/ BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS ?AIRES Y OTRO S/ ORDINARIO? registro 47316/2002 al sostener ?No debe dejar de tenerse en cuenta que esa situación ? la aparición en los registros Veraz S.A.- provoca de por sí un descrédito, porque en seguida circula en plaza con la consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial de la perjudicada. Es allí donde radica el agravio moral (art. 522 Cód. Civil) que se debe resarcir.- No cabe considerar que ese perjuicio se habría compensado por la rectificación de los registros al tomar conocimiento de la cancelación de la deuda durante la mediación previa. En primer lugar porque con ella no se reparan adecuadamente los padecimientos descriptos anteriormente. En segundo lugar, porque el banco demandado debía extremar el cuidado en la atención de sus clientes, por así imponerle no sólo el carácter profesional de su actividad (arg. Art. 902, Cod. Civil), sino también la exigencia de prestar sus servicios sin afectar de modo alguno la salud del usuario y respetando ?los términos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a los cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos? (conforme. Arts. 5 y 19, ley 24.240, acordes con la directiva del art. 42 de la Constitución Nacional)[8].- (la negrita me pertenece)

Al respecto nuestra Excma. Cámara en lo Civil y Comercial, confirmó la sentencia dictada en los autos ?Morelli Osvaldo Cesar c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires? Expte. 94781 de trámite ante el Juzgado Civil n° 4 Deptal., luego de considerar que ?cuando la información que proporciona el banco a la empresa de riesgo crediticio no es la real - porque es falsa, inexacta, incompleta o simplemente desactualizada - ello puede ocasionar perjuicios a los particulares, que deben ser indemnizados haciendo pie en la vasta fórmula utilizada por el artículo 1068 del Digesto Velezano, consagratoria de que la violación del deber de no dañar a otro genera la obligación de reparar el daño causado (nota a fallo citada, LL-2007-A, pág. 456?, se condenó al banco demandado a abonar la suma de \$13.000 más intereses en concepto de daño moral.-

No caben dudas que la incorporación en la base de datos Veraz tiene la virtualidad de producir graves daños no solo en mi honor sino también en la consideración que merezco en la vida de relación con la consecuencia inmediata de obstaculizar mi acceso al crédito.-

El avasallamiento a mis derechos resulta manifiesto, molesto y generador de grandes daños que deberán ser reparados en su totalidad.-

5.- SOBRE EL DAÑO MORAL:

El destrato propinado a esta parte, tal como se acredita con el relato de los hechos, demuestra la manifiesta e indudable afectación que hubo y hay a mis sentimientos más profundos como a mis afecciones más íntimas.-

No sólo hay que considerar las molestias y angustias ocasionados del hecho que de un día para el otro se me imputase una deuda inexistente, sino la posterior incorporación en la base de datos de la empresa Organización Veraz SA.-

Todas estas circunstancias tuvieron la virtualidad de ocasionar perturbaciones a mis más sagrados afectos como a mis sentimientos más íntimos.-

En autos Marino Patricia Claudia c/ Compañía de Teléfonos del Interior S.A. S/ daños y Perjuicios[9], la Cámara con acertadísimo criterio se señaló que ??En lo que concierne al daño moral, corresponde recordar que consiste en una modificación disvaliosa del espíritu que se traduce en un modo de estar, de entender, de sentir, diferente a aquél en que se encontraba antes del hecho y como consecuencia de éste?.Las alternativas que debió afrontar la actora para obtener el reconocimiento de sus derechos, la molestia y

frustración que debió experimentar hasta lograr la solución técnica del problema y el tiempo que ello le insumió ? todo como consecuencia de la negligencia de la demandada- configuran un daño moral resarcible, que no requiere prueba específica ya que concurren todos los elementos que autorizan a presumirlo?.-

Seguramente alegrará la contraria que estamos ante meras molestias propias del devenir de la vida comercial, lo que desde ya niego en forma absoluta.- En el caso de especie existen todos elementos fácticos para demostrar acabadamente que estamos ante importantes y sistemáticos incumplimientos que generan daño moral por afectar la tranquilidad y estabilidad emocional de esta parte.-

Con respecto a la pérdida de tiempo, a la pérdida de vida, sostuvo la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, dentro de los autos ?Borlenghi Norberto Jorge y otros c/ Cubana de Aviacion S.A. s/ daños y perjuicios?[10] que ?el damnificado perdió un considerable lapso de su libertad, de su tiempo y de sus actividades laborales programadas, lo cual ocasiona un daño moral que debe ser reparado, el que no requiere prueba específica, porque el daño es consecuencia directa del incumplimiento contractual de la demandada? A continuación se sostuvo que ?la pérdida de tiempo- que no es otra cosa que ?pérdida de vida? constituye un daño cierto y no conjetural que- indudablemente- se desenvuelve fuera de la órbita de de los daños económicos y patrimoniales: es daño moral puro y, por lo tanto indemnizable (conf. art. 522 del Código Civil).- Esa pérdida de tiempo motivada por la imprevisión del transportista, ocasiona un daño moral digno de reparación que no requiere prueba específica de su realidad; ello es así, porque pérdidas de esa especie configuran, de suyo, un obligado sometimiento al poder decisorio del incumplidor o, lo que es lo mismo, un recorte impuesto a la libertad personal? (la negrita me pertenece).-

Por otro lado, tampoco se puede dejar de considerar la personalidad y la conducta de los ofensores.- En este sentido tiene dicho la jurisprudencia que "La indemnización por daño moral tiene carácter resarcitorio, pero ello no impide atender la conducta del ofensor puesto cuando mayor sea el reproche, mayor habrá de ser también el menoscabo a los sentimientos ofendidos y afectados por el siniestro (Del fallo de Primera Instancia)" (Cám. Apelaciones CC Morón, sala II, Febrero 5-987 ? LL 1987-D-373 ? DJ, 987).-

Es que la sensación de injusticia que se produce en toda víctima de un hecho ilícito es un dato que nadie puede discutir.- Esta sensación se traduce en sentimientos de rabia e impotencia que afectan la tranquilidad del espíritu; bien comprendido por el concepto de daño moral tal como lo viene entendiendo unánime jurisprudencia.-

En otro fallo la misma Corte ha hablado de ?estados de aguda irritación?, afectando el equilibrio anímico de la persona (Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires, septiembre - DJBA 149-6775).-

Tampoco nadie puede objetar que cuando el mismo daño lo comete una persona que tenía amplísimas posibilidades de evitarlo y se beneficia de cualquier manera con tal omisión, la sensación de injusticia crece en forma proporcional y con ella, el daño moral.-

En la especie, tenemos una multimillonaria empresa de servicios públicos, que en su férrea intención de obtener una cada vez más redituable ecuación económica- financiera, olvidó sus obligaciones y compromisos legales, como así el respeto y trato digno que merecen sus usuarios.-

Carecen de incentivos para mejorar sus servicios de atención al cliente, atender reclamos rápidamente, devolver sumas mal cobradas, etc.; utilizando palabras de Anaya, ?las cuentas cierran mejor con el desconocimiento que con el cumplimiento de la ley.- La

progresión del fenómeno se torna descomunal en el tráfico comercial de la contratación en masa, porque en la multitud de los contratos mal cumplidos, de las tarifas incorrectas, de los defectos de calidad, de las garantías burladas, de las reparaciones injustamente cobradas, etc. se generan responsabilidades cuantiosas en su consideración global; pero que se diluyen en las insignificantes cifras individuales que corresponden a cada uno de los millares de damnificados?[11].- (la negrita me pertenece)

No hacen nada por remediar estas situaciones, porque en el peor de los casos, el daño que los consumidores y usuario pueden inflingirle es muy insignificante.- Por ?eso en la práctica triunfa lo que Carbonnier llamó la amortización de la injusticia?[12].- Esta es la lógica que debemos comenzar a cambiar todos los operadores del derecho.-

Agrega Anaya ?hay en la consideración de los derechos controvertidos en las pequeñas causas y en la efectividad de su tutela un imperativo de justicia, a la que se une una función ulterior pero no menos importante que consiste en la formación de la conciencia cívica y en dar sustento a la convicción sobre la confiabilidad de las instituciones. La debida atención de estas necesidades y finalidades dará asistencia a la transformación de una sociedad de consumo en una sociedad de consumidores en la que será posible, según la previsión de Carbonnier, que llegue la hora del desquite para Lilliput?[13].-

Por otro lado no se puede dejar de mencionar el daño moral que origina la circunstancia de ser informado en la base de datos de las empresas de riesgo crediticio sin causa alguna.- En este sentido formulamos el siguiente interrogante: ¿la aflicción, el disgusto, la pérdida de la confianza, la injusta calificación, la grave afectación de la autoestima del actor, la afectación del buen nombre y honor de los mismos, puede calificarse como un hecho o consecuencia "normal" de la errónea publicación como deudor moroso en una base de datos de acceso general? La respuesta afirmativa al interrogante planteado se impone.-

¿La trascendencia que tiene en nuestros días la información y en particular su génesis, proceso y transmisión hace que resulte evidente que la compilación, procesamiento y comunicación de la información puede afectar significativamente la vida de una persona y en especial si se trata de información vinculada a su capacidad patrimonial que afecta el crédito al consumo, pieza indispensable para un sistema que busca una combinación óptima entre la satisfacción de las necesidades de consumo y la supervivencia del propio sistema" (Cám. Civ. y Com. Sala 3°, Rosario 10-04- 01, in re "Stagnita, Roque c/ Banco del Suquía s/ Daños y Perjuicios").-

¿Es de público y notorio, los efectos nocivos que produce para los afectados la aparición en tales registros. En el plano del "daño moral" tal situación configura una lesión per se; es innecesario probar más daño que el haber estado erróneamente incluido en estos registros durante mas de tres años injustamente. Estamos ante una prueba in re ipsa. ("Derderian, Carlos c/ Citibank N.A. s/ sumario". CNCom. Sala B, 12/09/02. Causa 30247/00, publicado en <http://www.protecciondedatos.com.ar/jurisp9.htm>).-

En el mismo sentido la Sala F de la Cámara Nacional Civil: ¿Con relación al agravio esta última, diré que la apelante parece olvidar tener en cuenta que el daño moral no requiere prueba específica alguna, en cuanto ha de tenérselo por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica -prueba in re ipsa-, que, en el caso, consistió en colocar al actor públicamente en condición de deudor irrecuperable (grado 5). Es claro que la publicación de aquellos datos erróneos -atribuibles a la demandada- y, además, por tan prolongado tiempo tienen que haber repercutido en el espíritu y en los sentimientos o afecciones más íntimas del actor ya que implicaron un ataque a su honor, a su imagen y reputación. ("Fallone, Eugenio Donato c/ HSBC Banco Roberts S.A. s/ daños y perjuicios". CNCivil, Sala F, 06/11/03. Expte. N° 368.998, publicado en <http://www.protecciondedatos.com.ar/jurisp9.htm>).-

Por todo lo expuesto estimo el daño moral en la suma de PESOS *****(\$***** y/o lo que más o menos resulte de las pruebas a rendirse y que V.S se servirá fijar de acuerdo a su sana crítica.-

6.- SOBRE LA MULTA CIVIL O DAÑO PUNITIVO:

Que la reforma a la ley del consumidor ha incorporado en su artículo n° 52 bis la posibilidad de que el consumidor damnificado puede solicitar un resarcimiento por ¿daño punitivo? en casos de que exista incumplimiento legal o contractual.- Esta multa civil, dice la norma, se deberá graduar en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.-

En lo que respecta al caso que nos ocupa, debo decir que estamos ante un caso de extrema gravedad.- En el caso de autos todas las violaciones descriptas en el capítulo 4 resultan generadoras de daño punitivo, tal como lo viene entendiendo la doctrina nacional y jurisprudencia extranjera especializada.-

Tanto la imputación gravemente culposa de una línea inexistente, la incorporación a la base de datos Veraz, la falta de un mínimo de diligencias que hubieran impedido agravar los daños habidos en la especie, constituyen todas conductas que por encerrar una gravedad sistémica o por ser dolosas o demostrativas de una fuerte desconsideración de los derechos del consumidor, son merecedoras de la aplicación de una multa civil.-

Quizás a partir del fallo ejemplificador que aquí se solicita, este tipo de comportamientos sistémicos de las empresas comiencen a cambiar.-

En el caso particular, la empresa a partir de la multa a imponerse, tendrá motivos suficientes como para evitar errores como el de autos, seguramente cambiará su sistema de control antes de habilitar líneas, siempre con el fin de evitar perjuicios a terceros como sucedió en el caso de marras, mejorará su enormes deficiencias internas en materia de comunicación entre departamentos, por nombrar algunas mejoras debidas.-

Obviamente que para lograr todo esto deberá invertir dinero en el establecimiento de nuevas y mejores políticas de funcionamiento.- Lo que resulta inaceptable desde todo punto de vista, es que la empresa siga evitando hacer estas inversiones, mientras que día a día se conculcan los derechos de los consumidores a lo largo y ancho del país.-

Repito.- Esta empresa debe comenzar a tratar más dignamente al consumidor o usuario que decide formular un reclamo.- En conclusión debe hacerse un alto inmediato en el maltrato al que se lo ha condenado abusivamente en la práctica.-

Bienvenido entonces, la consagración legal del mal llamado daño punitivo al derecho argentino.- Esta herramienta servirá para poner coto a los abusos de las empresas como la demandada que violan sistemáticamente los derechos de los consumidores sabedores de que muy pocos son los que llegan a las últimas instancias.-

Cuadra destacar que las faltas descriptas en el punto 4, conllevan todas sin exclusión una gravedad y riesgo social de enormes dimensiones.- Estas conductas cuando resultan generalizadas tienen directa implicancia en el agravamiento del fenómeno de anomia social que reina hoy en día en la sociedad argentina.-

Es que este tipo de conductas o prácticas abusivas por parte de las prestatarias de telefonía celular tiene la virtualidad seria de irradiar hacia los miembros de la sociedad, fuertes pensamientos de descreimiento en las normas, reglas y conductas debidas, máxime en un servicio público como el de telefonía fija.- Cuando uno mismo conversa con algún miembro de su familia o en la calle

con algún conocido sobre este tipo de asuntos, es muy normal que el interlocutor conteste que le pasó lo mismo o que conoce a alguien muy cercano con igual problema.- El tema es preocupante porque estas tan generalizadas y condenables prácticas, que provocan maltratos morales a los consumidores, van produciendo una especie de acostumbramiento en los miembros de la sociedad.- De la indignación inicial, estamos pasando peligrosamente a la indiferencia; ?Y, estamos en la Argentina?? es la contestación que se escucha en la calle cuando uno se queja en forma aireada de estas (de ningún modo pequeñas) cosas de la vida cotidiana.-

Señor Juez, no me quiero acostumbrar.- Quiero luchar por que mis derechos como consumidor sean respetados.- Hubiera sido más cómodo quedarme en mi casa sin ningún riesgo que correr (toda demanda conlleva uno).- Pero no, aquí estoy luchado por mis derechos: a ser escuchado, a ser atendido cordialmente, a recibir disculpas cuando las merezco, a que se me entregue información adecuada y veraz cuando la requiero, entre otros derechos.-

Al respecto traigo a colación las sabias palabras del prestigioso doctrinario Anaya cuando dice ?la justicia de las pequeñas causas absorbe las demandas de quienes no la inician si tienen que afrontar todas las vicisitudes implicadas en los procedimientos ordinarios. Con todo ello cuentan y se benefician los incumplimientos. Y así el desaliento de los consumidores damnificados se torna en un multiplicador de la displicencia o indiferencia en el cumplimiento de las obligaciones?[14].-

A nivel jurisprudencial tenemos los autos ?Machinandiarena Hernández, Nicolás v. Telefónica de Argentina?[15] donde la Cámara Civil y Comercial de Mar del Plata, Sala 2ª, confirmó la sentencia de primera instancia que hizo lugar a la demanda promovida por Nicolás Machinandiarena Hernández contra Telefónica Móviles Argentina S.A. y condenó a esta última a que abone a aquél la suma de \$ 30.000 en concepto de daño moral y la de \$ 30.000 por multa civil por no contar en uno de sus locales con rampa de acceso para discapacitados motores, y de esta manera verse imposibilitado de ingresar al interior del local para hacer un reclamo, siendo de esta manera discriminado (por omisión) por el proveedor, configurando un trato indigno.-

En los autos ?Rueda Daniela c/ Claro AMX Argentina SA?[16], la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de la ciudad de Rosario, sala II, se concedió la suma de \$5.000 en concepto de daño punitivo ?teniendo en cuenta la gravedad de los incumplimientos, la envergadura de la empresa demandada hecho y las demás circunstancias personales del actor?.- En dichos autos, la actora se vio privada dos meses del servicio durante los cuales, de modo unilateral, la empresa modificó la titularidad del número de línea, facturó a nombre de un tercero, reclamándole sin embargo la deuda al primigenio cliente y finalmente, dando de baja el servicio.-

Recientemente, en los autos ?P.D.H. C/ TELECOM PERSONAL SA S/ SUMARÍSIMO?[17], la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Salta en fecha 13 de Abril de 2011, condenó a la empresa demandada a pagar la suma de \$20.000 en concepto de daño punitivo, tras considerar ?la reprochabilidad de la conducta de una parte, su intencionalidad o el grado en el que refleja su indiferencia frente a los usuarios?, entre otras cosas.- En dichos autos la actora inició acción judicial contra la empresa telefónica por no dar de baja el servicio, a pesar de los reiterados reclamos del cliente.-

También están los autos ?Gramajo Salomon, Juan Pablo c. Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR)"[18], Juzgado de 1ra Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 11, Salta, donde se accionó contra la empresa telefónica por falta de entrega de un celular en el tiempo acordado.- Se condenó a la empresa a entregar el aparato en el plazo de diez días más la suma de \$1.500 en concepto de daño punitivo por la mora incurrida.- Aquí es dable hacer la salvedad del tiempo que duró el conflicto ya que el teléfono fue adquirido en el mes de diciembre y la sentencia tuvo lugar el 6 de abril de 2010.- Transcurrieron cuatro meses de incumplimiento.- En los autos Anglada, Noercí A. y/o c. Bristol Medicine S.R.L."[19], Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Isidro, sala I, 01/11/2010, se accionó contra la empresa de medicina prepaga que intentó el aumento de la cuota por mayoría de edad de sus afiliados, quienes iniciaron una acción judicial a fin de dejar sin efecto el aumento y solicitaron la aplicación de daño punitivo.- La sentencia condenó a la demandada a pagar las sumas de \$15.000 a favor del consumidor en concepto de daño punitivo, luego de sostener que ?Resulta procedente imponer una multa de civil, en los términos del art. 52 bis de la ley 24.240, a una empresa de medicina prepaga que aumento en forma automática la cuota correspondiente a un afiliado por razones de edad, ello a fin de incentivar que no ocurran nuevos incumplimientos?.-

Es por todo lo anteriormente expuesto que estimo el daño punitivo en la suma de Pesos ***** (\$*****) y/o por la que más o menos resulte de las pruebas a rendirse en autos y que V.S. se servirá fijar.-

Que si bien el art. 52 de la LDC reza que la indemnización de naturaleza punitiva debe darse en favor del damnificado, entiendo que no resulta inviable que mi parte solicite que parte de esa indemnización se le de otro destino del previsto legalmente, por la sencilla razón de quien puede lo más puede los menos.- Por otro lado, esta pretensión se encuentra en línea con el proyecto de reforma del Código Civil y de Comercio en tanto se preveé en el art. 1714 al regular sobre la sanción pecuniaria disuasiva que ?la sanción tiene el destino que le asigne el juez por resolución fundada?.-

Por lo expuesto solicito que las sumas solicitadas en concepto de daño punitivo, se destinen la suma de \$20.000 hacia mi persona y todo lo que exceda dicha suma sean destinadas a obras benéficas que Vuestra Señoría tenga a bien disponer según su sana crítica.-

7.- LIQUIDACIÓN:

Que práctico la siguiente liquidación:

Daño Moral ??????.....\$ *****

Daño Punitivo ??????????..???? ?.\$ *****

TOTAL:.....\$ *****

Y, en atención a el rubro indemnizatorio ante expresado, la presente demanda asciende a la suma de PESOS *****

(\$***** y/o lo que en más o en menos surja de la prueba a producirse y/o lo que en definitiva fije V.S al dictar pronunciamiento; más los intereses devengados a partir del día del hecho, la desvalorización monetaria habida, costos y costas del proceso.-

8.- INTERESES:

Se solicita a V.S., que se otorguen intereses a la tasa activa que cobra el Banco de la Provincia de Buenos Aires en sus operaciones de descuentos de documentos a fin de que no se diluya el monto ni convenga a la parte demandada alargar el juicio lo más posible para licuar su importe (Conf. Corte Suprema de Justicia de la Nación, Fallos 317:1921; Fallos 322:2002).-

9.- PRUEBA:

Se ofrecen las siguientes pruebas que hacen a mi derecho:

9.1 - Prueba Documental: a) Carta Documento n° *****

En el caso de desconocimiento de la autenticidad de la carta documento aludida, desde ya alego que frente el carácter público que reviste dichos instrumento, la mera negativa es insuficiente para restar valor probatorio al mismo.-

Tiene dicho la jurisprudencia que ?Frente a la existencia de los signos exteriores que otorgan verosimilitud a la autenticidad de la pieza, no parece justo exigir a quien pretende prevalerse del documento cargar con la prueba que generalmente se produce a fin de "autenticar" los recibos de carta documento y que consiste en un simple pedido de informes al Correo mediando una simple negativa de la contraria. Es a quien pretende negar la autenticidad a quien incumbe la carga de la falsedad, mediante el mismo pedido de informes referido?[20].-

Mas todavía ?Las cartas documentos con aviso de retorno al constituir instrumentos públicos no sólo prueban su contenido, sino también que los destinatarios la han recibido, y el ataque en cuanto a su autenticidad o la circunstancia que en el documento no se especificó el piso y departamento del domicilio del demandado, requieren para declarar su invalidez la redargución de falsedad.?[21].-

Sin perjuicio de ello y de manera subsidiaria para el supuesto que V.S. lo estime pertinente, solicito se ordene oficio al Correo Andreani SA.-

b) Carta simple de fecha*****

En caso de que se niega la autenticidad de la documentación emanada por la empresa demandada, esta parte solicita que las mismas sean evaluadas con el resto de la prueba acompañada y las circunstancias del caso de marras.- Resulta totalmente injusto que la simple negativa de la demandada coloque al consumidor en la diabólica carga de probar documentación que emana de la misma demandada.- Es que la negativa de dicha prueba documental, amén de avasallar con el deber de colaboración que el art. 53 de la LDC les impones a los proveedores, importa la lisa y llana imposibilidad de mi parte de contrarrestar dicha negativa.-

c) Informe Veraz de fecha*****

En caso de desconocimiento solicito se libre oficio a la empresa Organización Veraz SA a fin de que se expida sobre dicha circunstancia.-

9.2.- Confesional: Se deberá citar a las representantes legales de las accionadas para que, absuelvan posiciones a tenor del pliego que en sobre cerrado se pre-sentará en su oportunidad, bajo apercibimiento de lo dispuesto en los arts. 407 y 415 del C.P.C.y C.-

10.- BENEFICIO DE LITIGAR SIN GASTOS:

Que de acuerdo al derecho que me confiere el art. 53 de la ley 24.240, solicito que el presente pleito tramite con beneficio de gratuidad, siendo comprensivo el mismo de las costas y costos del presente proceso.-

Es que durante mucho tiempo se debatió si dicho beneficio comprendías las costas encontrándose la doctrina y jurisprudencia dividida al respecto.-

Esta parte entiende que la cuestión ha quedado zanjada, luego de que la Excma. Corte Suprema de la Nación en fecha 11 de octubre de 2011, dentro de los autos caratulados ?Unión de Usuarios y Consumidores c/ Banca Nazionale del Lavoro SA s/ sumarísimo? declaró, luego de rechazar el recurso extraordinario interpuesto por la asociación de consumidores actora, que no correspondía

pronunciarse sobre la condena en costas en virtud de lo establecido en el art. 55 segundo párrafo de la ley 24.240.-
O sea, el Supremo Tribunal de la Nación entendió que el beneficio de gratuidad de la Ley 24.240 es equiparable al beneficio de litigar sin gastos, comprendiendo también las costas del proceso.-

11.- TRÁMITE SUMARÍSIMO:

Que de acuerdo a lo establecido en el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor, solicito que el presente pleito tramite por el proceso sumarísimo regulado por el art. 496 del Código de Procedimiento de la Provincia de Buenos Aires.-

12.- AUTORIZACIONES:

Pido se deje expresa constancia en los oficios y cédulas a librarse en autos que los Doctores Carlos Alberto Bengolea y/o Adrián Bengolea y/o Carlos Alberto Lamas y/o Ignacio Goñi y/o Martina Goñi y/o Martin Sabignoso y/o Pablo Spagnolo y/o Noelia Brito y/o Candela Zillo se encuentran autorizados a correr con sus diligenciamientos con todas las facultades de ley y a sustituirlas.-

13.- PETITORIO:

Que, por todo lo anteriormente expuesto, de V.S solicito:

- a.- Me tenga por presentado, por parte en el carácter invocado y con domicilio legal constituido en el lugar indicado.-
- b.- Por interpuesta formal demanda sumarísima de Daños y Perjuicios.-
- c.- Por ofrecida la prueba.-
- d.- Se notifique la demanda a la accionada.-
- e.- En su hora: Se haga lugar a la demanda incoada en todas sus partes, intereses, costos y las costas del proceso.-

Proveer de Conformidad, que

SERA JUSTICIA

[1] Conf. Molina Sandoval, Carlos A., Derecho de Consumo, Ed. Advocatus, 2008, p. 20.

[2] Ferreira, Roberto A. y Avalor, Damián: "Reformas a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios", LL 2008-D-1063.

[3] Parra Lucán, María de los Ángeles: 1990, Daños por productos y protección del consumidor, p. 326, Bosch, Barcelona.

[4] "Directo do consumidor", 2008, Revista dos Tribunais, p. 83

[5] Conf. C. N. Com., Sala, 23-11-1995, in re "Giacchino, Jorge c. Machine & Man, E. D. 168-121; Mosset Iturraspe Jorge, "Introducción al derecho del consumidor", en Revista del Derecho Privado y Comunitario, n1 5, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 1996, págs. 14 y 55).-

[6] ?Umeres, Mirta B. c/ Credifacil S.A?, 1- VII- 99, J.A. 1999- IV-450

[7] Publicado en <http://www.diariojudicial.com.ar/nota.asp?IDNoticia=23000#>

[8] En los autos, la actora había obtenido un préstamo del Banco de la provincia de Buenos Aires por U\$S5350, el cual había sido cancelado parcialmente el 24.7.97 y, en forma total el 16.1.97. No obstante lo cual, se inicia en su contra un juicio ejecutivo, informándose el mismo en la base de datos de Organización Veraz.-La Cámara hace lugar a la indemnización por daños y perjuicios condenando al Banco de la Provincia de Buenos Aires y a la empresa de informes comerciales.-

[9] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal- Sala I- 13-abr-2010- Cita: MJ-JU-M-56416-AR | MJJ56416.-

[10] Cita: MJ-JU-M-25936-AR | MJJ25936 | MJJ25936.-

[11] Anaya, Ob. Cit, pág. 155.-

[12] Anaya, Ob. Cit, pág. 155.-

[13] Anaya, Ob. Cit, pág. 155.-

[14] Anaya, Ob. Cit, pág. 153.-

[15] C. Civ. y Com. Mar del Plata, sala 2ª. 27/05/2009. CITA MICROJURIS: MJJ44058

[16] Microjuris - Cita on line AR/JUR/62890/2010.-

[17] ElDial.com- AA6A8E; La Ley Online, Cita Online: AR/JUR/12708/2011.-

[18] Publicado en: LLNOA 2010 (septiembre), 718.-

[19] La ley Online; Cita Online: AR/JUR/53450/2010.-

[20] Sumario JUBA CC0001 SI 85289 RSD-517-00 S 12-10-2000.-

[21] "Pioli, Héctor Ramón c/ Ludueña, Jorge Enrique s/ daños y perjuicios (acc. Tran. c/Les. o Muerte)" ? CNCIV - 02/12/2009.-