

**Voces:** ERROR BANCARIO - DAÑOS Y PERJUICIOS - BANCOS - BCRA - REGISTRO DE DEUDORES - ERROR INEXCUSABLE - DAÑO MORAL - DAÑO MATERIAL - FALTA DE PRUEBA

**Partes:** Mansilla Norma Gladys c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires y otros | daños y perjuicios

**Tribunal:** Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil

**Sala/Juzgado:** F

**Fecha:** 20-ago-2009

**Cita:** MJ-JU-M-50306-AR | MJJ50306

**Producto:** MJ

Es responsable el banco demandado por el error inexcusable cometido, al proveer datos erróneos al BCRA, que llevó a que finalmente la actora figurara como deudora en los registros informáticos de la Organización Veraz S.A., debiendo en consecuencia el mismo, abonar el daño moral sufrido.

**Sumario:**

- 1.-Corresponde que el Banco demandado indemnice a la actora el daño moral sufrido como consecuencia del error inexcusable cometido, al proveer datos erróneos al BCRA, que llevó a que finalmente la actora figurara como deudora en los registros informáticos de la Organización Veraz, excluyendo de la condena a la codemandada Organización Veraz S.A. y rechazando la partida otorgada por daño material.
- 2.-La errónea información dada por el banco demandado al Banco Central de la República Argentina, que, a través de él, accedió a los registros informáticos de la Organización Veraz, resulta inexcusable, máxime si tenemos en consideración que por tratarse de una entidad crediticia sus actos y su desenvolvimiento en plaza deben ser analizados, desde el punto de vista de la imputabilidad de sus consecuencias, dentro de los parámetros del art. 902 del CCiv., esto es: cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos.
- 3.-Debe responder el banco demandado por las consecuencias dañosas que el hecho trajo aparejado a la actora, no resultando de aplicación al caso el art. 907 del CCiv., pues la equidad está expresamente referida a los actos involuntarios, de ahí que solamente pueda ser aplicada a las personas inimputables y no sería admisible extenderla a los actos voluntarios por más que la persona -como ocurren en este caso- no hubiera tenido el propósito de dañar.
- 4.-Corresponde excluir a la Organización Veraz S.A. de la condena dispuesta en la sentencia recurrida.

No puede achacársele un obrar culpable o negligente a la empresa encargada de brindar información comercial. Tampoco puede pretender exigirse que Organización Veraz S.A. -codemandada -verifique la información que las entidades bancarias comunican al Banco Central, toda vez que aquéllas no se encuentran autorizadas a revelar a terceros los registros contables de que disponen. Sólo se limitó a reproducir la información que el Banco demandado comunicó al BCRA, no modificó los datos brindados, ni intervino en la calificación que la entidad bancaria efectuara.

5.-No ha logrado la actora probar el daño material alegado en su escrito inicial -pérdida del empleo-. Más allá del único testimonio del gerente administrativo de la firma donde supuestamente trabajaba la accionante, lo cierto es que no se ha acompañado en estos obrados ningún otro elemento que demuestre la existencia de un contrato de trabajo entre la actora y la empresa alegada; y tampoco existió por ende prueba acerca de la supuesta ruptura de la relación laboral. En definitiva, al no contar con otros medios probatorios para cotejar y valorar en forma conjunta, ese único testimonio no alcanza para tener por acreditado el extremo alegado por la actora, esto es, que a causa de este hecho fue despedida de su trabajo. Por el contrario, los padecimientos, incomodidades, perturbaciones y molestias que pudo haber causado encontrarse inmersa como deudora sin siquiera haber sido clienta del banco demandado, deben ser tenidos en cuenta al momento de tratar el daño moral, por el que corresponde otorgar una suma de dinero.

---

En Buenos Aires, Capital de la República Argentina, a los 20 días del mes de agosto de dos mil nueve, reunidos en Acuerdo los Señores Jueces de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala "F", para conocer en los autos del epígrafe, respecto de las cuestiones sometidas a su decisión, a fin de determinar si es arreglada a derecho la sentencia apelada.

Practicado el sorteo correspondiente resultó el siguiente orden de votación, Sres. Jueces de Cámara, Dres. GALMARINI, POSSE SAGUIER y ZANNONI.

A las cuestiones propuestas el Dr. GALMARINI dijo:

I. Norma Gladys Mansilla promovió la presente acción contra el Banco de la Provincia de Buenos Aires y Organización Veraz S.A. para que se condene a los demandados a abonarle la suma de \$18.000 por los daños y perjuicios originados a raíz de haber sido incluida en el Registro de Deudores en la Organización Veraz por una supuesta deuda con la aludida institución bancaria de la cual ni siquiera era cliente. Reclama también los intereses y las costas del proceso.

La sentencia de primera instancia de fs.255/260 hizo íntegramente lugar a la demanda al condenar a ambos demandados a abonar a la actora dentro del plazo de diez días la totalidad del monto reclamado en el escrito inicial. También les impuso las costas generadas por la tramitación de este pleito (cfr. art. 68, Código Procesal).

Contra dicho pronunciamiento se alzaron disconformes los demandados. Expresaron agravios a fs.295/314 y a 316/325, cuyos traslados fueron contestados por la propia actora con su presentación de fs.327/331.

II. En sus agravios los demandados volvieron a efectuar un muy pormenorizado análisis de todas las cuestiones que se fueron suscitando en estos obrados. Siguió alegando sobre el mérito de la prueba.No obstante ello, lo cierto es que en estas actuaciones la propia entidad bancaria demandada reconoció que la actora figuraba como deudora en los registros del Banco -lo que permitió su inclusión en la base de datos del Banco Central de la República Argentina- como consecuencia de un error cometido al volcar el número de CUIT del cliente deudor de dicha entidad (ver fs.100). De este modo,

ha quedado reconocido el error de la inclusión de la actora como deudora, y que no había existido obligación o negocio alguno entre el Banco de la Provincia de Buenos Aires y la Sra. Norma Gladys Mansilla.

Ambos demandados pretenden repeler su responsabilidad en el evento. La entidad bancaria continúa insistiendo en que la actora no ha logrado probar hecho alguno para achacarle responsabilidad, y volvió a hacer alusión a que intenta aprovecharse de esta situación para hacerse acreedora a una indemnización dineraria. Por su lado, Organización Veraz S.A. manifestó que carece de elementos para rectificar o modificar información proveniente de una fuente pública de acceso irrestricto como lo es la Central de Deudores del Sistema Financiero del B.C.R.A. Con esto, pretende convencer de que en todo momento se ajustó a la normativa vigente sobre la materia, y por lo tanto, no puede ser responsable por el error o negligencia cometido por el banco informante.

El Banco de la Provincia de Buenos Aires, además de seguir insistiendo con el deficiente sistema que les proporcionaba el BCRA, quiere justificar su accionar alegando que apenas tomó conocimiento del problema, actuó con rapidez y diligencia en pos de rectificar la información.

Esta Sala ha resuelto en un caso similar que la errónea información dada por el Lloyds TSB Bank al Banco Central de la República Argentina, que, a través de él, accedió a los registros informáticos de la Organización Veraz, resulta inexcusable. Máxime si tenemos en consideración que por tratarse de una entidad crediticia sus actos y su desenvolvimiento en plaza deben ser analizados, desde el punto de vista de la imputabilidad de sus consecuencias, dentro de los parámetros del art. 902 del Cód. Civil, esto es: "cuanto mayor sea el deber de obrar con prudencia y pleno conocimiento de las cosas, mayor será la obligación que resulte de las consecuencias posibles de los hechos". (CNCiv. Sala F, septiembre 7/2004, "Varela, Juan Carlos y otro c/ Lloyds TSB Bank s/ daños y perjuicios", L. 396.938, ver voto del Dr. Eduardo A. Zannoni).

El banco demandado se dio cuenta del yerro en que había incurrido porque la Sra. Mansilla se dirigió a la sucursal ubicada en la calle Bartolomé Mitre 457, Piso 4º (of. D) para que le solucionaran el problema, lo cual fue explícitamente reconocido en el responde a la acción, e incluso en esta instancia (ver fs.318 vta.). Si bien es lógico suponer que una vez detectado el error en que habían incurrido debieron haber comunicado al Banco Central de la República Argentina que se eliminara o excluyera a la actora de la línea de esa entidad con todos los antecedentes consignados oportunamente en virtud de que la mora no era atribuible a ella, lo cierto es que con las copias simples acompañadas a fs.96/97 suscriptas por el letrado apoderado no alcanza para tener por acreditado que se haya dado cumplimiento con ese recaudo.

Por otra parte, el Banco Provincia mediante cartas documentos del 21 de abril de 2005 y el 13 de mayo de 2005 rechazó por inexactas las recibidas de la actora, pues afirmó que de acuerdo a las investigaciones llevadas a cabo, a esa fecha no existía información brindada por el banco que pudiera afectarla (fs.7 y 9). Más allá de que como señalé, la entidad codemandada no acompañó elementos con suficiente fuerza probatoria para demostrar que había dado cumplimiento con las comunicaciones para que se excluyera a la Sra. Mansilla como deudora en los registros de la Organización Veraz, tampoco podemos afirmar que se haya visto inmersa en esa situación durante un prolongado tiempo. Ello es así por cuanto la actora, en su presentación inicial, más que señalar o remarcar en el tiempo que pudo haber perdurado la inclusión como deudora en el Veraz, puso énfasis en los perjuicios materiales (pérdida del trabajo) y morales que este hecho generó.

Entonces, dejando de lado la cuestión en torno a si la comunicación al BCRA ha sido realizada inmediatamente después de verificada la información o luego de transcurrido un tiempo, lo cierto es que el error cometido por el Banco de la Provincia de Buenos Aires al proveer esos datos al B.C.R.A., que llevó a que finalmente la actora figurara como deudora en los registros informáticos de la

Organización Veraz, resulta inexcusable.

Tampoco cabe detenerse demasiado en las quejas vinculadas al deficiente sistema proporcionado por el BCRA. De la copia simple acompañada por la demandada a fs.96 se advierte que el número de Cuit de la actora es 27-18201318/3, y el correspondiente a la verdadera deudora, Alejandra Cecilia Vicente, es 27-18201518/6. No puede pretender liberarse de responder con el simple argumento de que el sistema no permitía verificar si el número ingresado se correspondía con el nombre y apellido del titular informado. No obstante las alegaciones y reproches en torno al sistema que, según refiere, luego el BCRA se vio en la necesidad de cambiarlo, considero que antes de enviar la información para ser incluida en la Central de Deudores del Banco Central de la República Argentina, debieron haber chequeado o confrontado el número de Cuit consignado en los registros de los clientes que el banco cuenta en su poder. Estimo que no es válido aferrarse a esta circunstancia para pretender eludir su responsabilidad en el evento.

Por último en torno a este punto, no resulta de aplicación el art.907 del Código Civil tal como pretende la recurrente porque la equidad está expresamente referida a los actos involuntarios; de ahí que solamente pueda ser aplicada a las personas inimputables y no sería admisible extenderla a los actos voluntarios por más que la persona -como ocurren en este caso- no hubiera tenido el propósito de dañar (conf. Santos Cifuentes, en Código Civil y leyes complementarias comentado, anotado y concordado", dirigido por Augusto César Belluscio, t.4, pág. 93, n 10). Concuero entonces con la sentenciante anterior en que debe responder por las consecuencias dañosas que este hecho trajo aparejado.

III. Aunque, por otra parte adelanto que no comparto con la magistrada anterior en que Organización Veraz S.A. también deba responder. Hay suficientes razones que me inclinan a votar porque se la excluya de la condena. Entre otras cosas, cabe destacar que esta codemandada es una organización que se dedica a publicar los datos que obtiene del B.C.R.A., que a su vez los recibe de las entidades financieras a fin de ponerlos en conocimiento del público. Realmente no advierto cuál pudo haber sido el obrar negligente de esta demandada, ya que cumplió con su función de publicar en sus registros el carácter de deudora de la Sra. Mansilla porque dicha información emanaba de una fuente pública, que a su vez había sido erróneamente proporcionada por el Banco de la Provincia de Buenos Aires. A mi criterio, esta organización no es responsable por el error o la conducta negligente en que incurrió el banco informante.

Además de que no hay constancias de que hubiera existido reclamo alguno por parte de la actora a la Organización Veraz S.A. para que cesara de divulgar el dato que consideraba falso o inexacto ya que en todo momento dirigió sus reclamos contra la entidad bancaria, lo cierto es que esta codemandada probablemente recién tomó conocimiento de este hecho con el traslado de la demanda. No ha sido un hecho menor que una vez recibida la respectiva cédula de notificación con el traslado de la demanda, se dispusiera el bloqueo provisional del registro informático de la actora (ver fs.47). Esto demuestra de algún modo que, una vez debidamente anoticiada del reclamo efectuado, se abstuvo de emitir o brindar a sus clientes cualquier tipo de información acerca de la Sra. Norma Gladys Mansilla (D.N.I.N 18.201.318).

Por estas consideraciones, no puede ac hacérsele un obrar culpable o negligente a la empresa encargada de brindar información comercial. Tampoco puede pretender exigirse que Organización Veraz S.A.verifique la información que las entidades bancarias comunican al Banco Central, toda vez que aquéllas no se encuentran autorizadas a revelar a terceros los registros contables de que disponen. Sólo se limitó a reproducir la información que el Banco de la Provincia de Buenos Aires comunicó al B.C.R.A., no modificó los datos brindados, ni intervino en la calificación que la entidad bancaria efectuara. Esto lleva sin dudas a modificar la sentencia, en el sentido de que se excluya a Organización Veraz S.A. de la condena dispuesta en la sentencia de fs.255/260.

IV. El Banco de la Provincia de Buenos Aires también cuestionó los montos indemnizatorios otorgados por la Sra. jueza. Alegó que no ha sido acreditado el daño material invocado por cuanto el único elemento probatorio para demostrar que había perdido el trabajo ha sido la declaración del testigo Berman. Señaló que no se acompañaron otros medios de prueba para comprobar el despido, e hizo hincapié en que de la contestación del BCRA se desprende que no existieron informaciones adversas con posterioridad al mes de enero de 2005.

Asiste en parte razón a la entidad recurrente por cuanto resulta difícil tener por acreditado que por haber sido incluida en el Registro de Deudores en la Organización Veraz hubiera perdido el empleo que era su única fuente de ingresos. Más allá del testimonio del gerente administrativo de la firma donde supuestamente trabajaba la accionante, lo cierto es que no se ha acompañado en estos obrados ningún otro elemento que demuestre la existencia de un contrato de trabajo entre la actora y la empresa MIG S.A.; y tampoco existió por ende prueba acerca de la supuesta ruptura de la relación laboral. En definitiva, al no contar con otros medios probatorios para cotejar y valorar en forma conjunta, considero que ese único testimonio no alcanza para tener por acreditado el extremo alegado por la Sra. Mansilla, esto es, que a causa de este hecho fue despedida de su trabajo.

Pero en nada incide que el Banco Provincia no siguiera informando con posterioridad al mes enero de 2005 sobre el carácter de deudora de la reclamante ya que las molestias o perturbaciones se generaron desde el momento en que se había informado al BCRA, y sobre todo a partir de la publicación en los registros de la Organización Veraz (abril de 2003, ver fs.2). Igualmente, comparto con la apelante en que no ha logrado la actora probar el daño material alegado en su escrito inicial. Por el contrario, creo que los padecimientos, incomodidades, perturbaciones y molestias que pudo haber causado encontrarse inmersa como deudora sin siquiera haber sido clienta del banco demandado, deben ser tenidos en cuenta al momento de tratar las quejas sobre daño moral.

Siguiendo con esta línea, considero que en estos casos el daño moral no requiere prueba específica alguna, pues ha de tenerse por demostrado por el solo hecho de la acción antijurídica prueba *in re ipsa* que ha consistido en colocar a la actora públicamente en calidad de deudora (grado 2, 3 y 5). En este sentido, el Dr. Posse Saguier en un caso similar sostuvo que "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, su imagen y reputación (CNCiv. Sala F, noviembre 6/2003, "Fallone, Eugenio Donato c/ HSBC Banco Roberts SA s/ daños y perjuicios" L. 368.998).

Aun cuando en el caso la prueba testimonial referida a la pérdida del empleo, y la documental acerca de la imposibilidad de financiarle a la accionante el costo de la impresión de folletos y otorgarle crédito para la compra de muebles y electrodomésticos por cuanto figuraba en el Veraz (fs.3, 4 y 164/165) no deban desecharse totalmente como se pretende en el memorial, cabe señalar que de todos modos la inclusión en la situación como deudora fue errónea, no sólo por no haber sido incumplidora, sino por no haber existido relación contractual alguna con la entidad bancaria demandada. De ahí que teniendo en cuenta la valoración de la Sala en ese mismo precedente (CNCiv. Sala F, noviembre 6/2003, "Fallone, Eugenio Donato c/ HSBC Banco Roberts SA s/ daños y perjuicios" L. 368.998) y atendiendo a las circunstancias particulares del presente caso, estimo que hay daño moral configurado. Evidentemente esta situación ha resultado lesiva para su honor, y ello amerita otorgar una partida por daño moral. Aunque, considero que la suma de \$10.000 resulta algo elevada, y propongo reducirla a \$8.000 (cfr. art. 165, Código Procesal).

V. La entidad bancaria también cuestionó el modo en que se impusieron las costas en la instancia anterior.

Los muy livianos agravios vertidos no alcanzan para eximir al apelante de la condena en

costas. Contrariamente a lo sostenido por esta demandada, considero que tal como vimos, los perjuicios e inconvenientes que motivaron a la accionante a iniciar este pleito por el hecho de figurar en el Registro de Deudores de la Organización Veraz fueron como consecuencia del error cometido por el Banco Provincia al volcar el número de CUIT del cliente deudor de dicha entidad. Por esa razón, estimo que debe cargar con la totalidad de las costas generadas por la tramitación de este proceso, esto es, tanto con las de primera instancia como con las de alzada (conf. art. 68, Código Procesal).

La parte actora pudo creerse con algún derecho a seguir insistiendo en su contestación de agravios con la condena de la codemandada Organización Veraz S.A. habida cuenta de que contaba con el respaldo del resultado de la sentencia dictada en el instancia anterior (fs.329 vta.).

Por las consideraciones precedentes, voto porque se modifique la sentencia dictada a fs.255/260 excluyendo de la condena a la codemandada Organización Veraz S.A.; rechazando la partida otorgada por daño material; reduciendo a \$8.000 el importe asignado por daño moral, y se la confirme en lo demás que ha sido materia de agravios. Las costas de alzada se imponen al Banco de la Provincia de Buenos Aires de conformidad con lo establecido en el punto V.

Por análogas razones a las aducidas por el vocal preopinante, el Dr. POSSE SAGUIER votó en el mismo sentido a la cuestión propuesta. El Dr. ZANNONI no firma por hallarse en uso de licencia. Con lo que terminó el acto.

JOSÉ LUIS GALMARINI

FERNANDO POSSE SAGUIER

Es copia fiel de su original que obra en las páginas N° a N° del Libro de Acuerdos de esta Sala F de la Excma.Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil.

Buenos Aires, 20 de agosto de 2009

AUTOS Y VISTOS:

Por lo que resulta de la votación que instruye el Acuerdo que antecede se modifica la sentencia dictada a fs.255/260 excluyendo de la condena a la codemandada Organización Veraz S.A.; rechazando la partida otorgada por daño material; reduciendo a \$8.000 el importe asignado por daño moral, y se la confirma en lo demás que ha sido materia de agravios. Las costas de alzada se imponen al Banco de la Provincia de Buenos Aires de conformidad con lo establecido en el punto V.

Toda vez que se ha modificado lo decidido por la Sra. Juez "a-quo", deberán adecuarse los honorarios de los profesionales intervinientes de conformidad con lo dispuesto por el art. 279 del Código Procesal.

En atención al monto del proceso, trabajos realizados, apreciados por su importancia, extensión y calidad, etapas cumplidas, resultado obtenido, teniendo en cuenta lo dispuesto por los arts. 6, 7, 9, 19, 33, 37, 38 y conchs. de la ley 21.839 y en lo pertinente por la ley 24.432, se regulan los honorarios del DR. JORGE ADOLFO GÜERRI, letrado patrocinante de la parte actora, en PESOS . . Asimismo, se regulan los honorarios del DR. RICARDO JORGE ABECASSIS, letrado apoderado de la Organización Veraz, en PESOS . y los de la DRA. MARÍA VERÓNICA MALACALZA, letrada apoderada de la misma parte, en PESOS . . Además, se regulan los honorarios del DR. GERMÁN JOSÉ PEREIRO, letrado apoderado del Banco de la Provincia de Buenos Aires, en PESOS . y los de la DRA. MARÍA CLAUDIA LARRALDE, letrada apoderada de la misma parte, en PESOS . .

Por labor realizada por el perito contador FERNANDO HASAN -ver informe de fs. 158/160 y fs.

212/213-, apreciada por su importancia y calidad, teniendo en cuenta lo dispuesto por el decreto ley 16.638/57 y en lo pertinente por la ley 24.432, se regulan sus honorarios en PESOS . .

Por la labor de Alzada (art. 14 del arancel), se regulan los honorarios del DR. JORGE ADOLFO GÜERRI, en la suma de PESOS . . Asimismo, los del DR. RICARDO JORGE ABECASSIS en PESOS . y los del DR. GERMÁN JOSÉ PEREIRO en PESOS . . El Dr. ZANNONI no firma por hallarse en uso de licencia. Notifíquese y devuélvase.

JOSÉ LUIS GALMARINI

FERNANDO POSSE SAGUIER