Expediente: **259/16**
Carátula: **SANDOBAL LUCAS ALBERTO C/ CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A. S/ ESPECIALES (RESIDUAL)**

Unidad Judicial: **JUZGADO EN LO CIVIL Y COMERCIAL COMÚN II**
Tipo Actuación: **FONDO CON FD**
Fecha Depósito: **09/03/2024 - 00:00**
Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:
20255428005 - SANDOBAL, LUCAS ALBERTO-ACTOR/A
20082855743 - CALDEZ, MARCOS AURELIO-PERITO
90000000000 - MALDONADO, JOSEFINA ANGELICA-PERITO
20253683091 - CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A., -DEMANDADO/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado en lo Civil y Comercial Común II

ACTUACIONES N°: 259/16

H102024821209

JUICIO: "SANDOBAL LUCAS ALBERTO c/ CORDIAL COMPAÑIA FINANCIERA S.A. s/ ESPECIALES (RESIDUAL)", Expte. n° 259/16

San Miguel de Tucumán, 08 de marzo de 2024.

Y VISTO: Para dictar sentencia en esta causa judicial.

ANTECEDENTES:

En fecha 25/02/2016 (págs. 15/27 del expediente digitalizado) se presenta el letrado Germán Esteban Muler, en carácter de apoderado de Lucas Alberto Sandobal, DNI N° 33.383.286, e interpone acción de consumo por daños y perjuicios en contra de Cordial Compañía Financiera S.A., con domicilio en J.B. Lasalle 653, San Isidro, Provincia de Buenos Aires, por la suma de $60.000. o lo que en más o en menos surja de las constancias de la causa, con más intereses, gastos y costas.

Relata que en ocasión en que el actor concurrió a realizar una compra con su Tarjeta Naranja, descubrió que se encontraba bloqueada por encontrarse informado como deudor moroso en el Veraz y que, al requerir el informe correspondiente, tomó conocimiento de que se encontraba informado por la demandada en categoría 3.

Señala que no tiene ni tuvo relación alguna con Cordial Compañía Financiera S.A. y mucho menos una deuda de cualquier tipo.

Expresa que inició amparo informativo que tramita ante el Juzgado Civil y Comercial Común de la V° Nominación (Expte. N° 3346/13). Indica que en tal expediente, la demandada mantuvo su postura de total desinterés, sin dar una solución al problema hasta el inicio de la presente demanda.

Agrega que la sentencia acogiendo el amparo data de junio de 2015, pero no fue cumplida por el demandado, pese a haber solicitado el inicio de ejecución de la misma.

Finalmente, pide indemnización por daño moral: $30.000, solicita que aplique la sanción por daño punitivo prevista en el art. 52 bis de la ley 24.240 (agregada por ley 26.631), por el monto de $30.000 y ofrece prueba documental consistente en las constancias del juicio "Sandobal Lucas Alberto c/ Cordial Compañía Financiera S.A. s/ Amparo Informativo" que tramita en el Juzgado Civil y Comercial Común de la V° Nominación.

En fecha 11/05/2016 (págs. 37/38 del expte. digitalizado) el actor amplía demanda. Manifiesta que descubrió que otras entidades financieras, con las que nunca tuvo relación, lo tenían afectado por lo que les remitió cartas documento. Indica que fue respondida por Comafi Fiduciario Financiero S.A., quien le manifestó que es fiduciario del Fideicomiso Financiero Yatasto y que éste, a su vez, resulta cesionario de Cordial.

Señala que la demandada cedió el supuesto crédito a un fideicomiso, cuyo fiduciario procedió a informar al actor como deudor moroso. Afirma que esa cesión de realizó el 04/09/2015, es decir, meses después de haberse dictado la sentencia de amparo. Entiende que la demandada, al encontrarse con la sentencia de amparo, decidió ceder el crédito para que otro prosiga con la conducta abusiva.

Afirma que esa conducta empeora el daño extrapatrimonial ya causado, pues creyó que el problema se había solucionado y ahora tiene que hacer un nuevo amparo.

De acuerdo a ello, amplía la demanda incrementando el valor de los rubros demandados, los que quedan conformados en la suma de $40.000 por daño moral y $40.000 en concepto de daño punitivo.

Por proveído del 25/07/2016 (pág. digital N° 43), el entonces Juez titular de este Juzgado ordena la remisión del expediente a la Sra. Agente Fiscal a fin de que dictamine respecto de la competencia de este juzgado para entender en la causa, como así también dispuso requerir al Juzgado de la 5ta. Nominación de igual fuero, el Amparo Informativo denunciado por el actor. Al respecto, el Juzgado requerido informó la imposibilidad de remitir la causa peticionada, pues la misma se encontraba con pedido de regulación de honorarios (ver pág. 51 del expediente digitalizado).

En fecha 06/09/2016 (pág. 55 el expediente digitalizado) se ordenó librar oficio al Juzgado antes mencionado a los efectos de que remita copia certificada del juicio solicitado, las cuales se encuentran agregadas en las págs. 57/93 del expediente digitalizado.

El 11/04/2018 (pág. 211) emite dictamen Fiscalía Civil, por el cual opina que este Juzgado resulta competente para entender en la causa.

Por escrito del 03/10/2018 (págs. 321/323) la letrada María Lucchini, apoderada de Cordial Compañía Financiera S.A., plantea incidente de nulidad de notificación. Corrido traslado, el actor lo contesta mediante su letrado apoderado (pág. 327). Emitida la opinión de la Agente Fiscal (pág. 333), por sentencia del 04/12/2019 (págs. 337/338) se desestimó el incidente de nulidad deducido por la demandada.

En fecha 20/02/2020 se llevó a cabo la audiencia prevista en el art. 401 del CPPCT-Ley 6176 (pág. 405 del expte. digitalizado), oportunidad en la que la Dra. Lucchini contesta demanda mediante escrito agregado en las págs. 387/403 del expediente digitalizado. Allí niega los hechos y manifiesta desconocer también el derecho invocado por el actor. Solicita el rechazo de la demanda y los rubros pretendidos, con imposición de costas.

Sostiene que mal puede imputarse a la accionada responsabilidad alguna por los supuestos daños sufridos por el actor, por cuanto se le reclama los daños y perjuicios ocasionados por un hecho por

el cual no tuvo intervención alguna. Señala que su mandante otorgó una tarjeta de crédito al actor, quien incurrió en mora y luego refinanció la misma.

Aduce que no hizo más que cumplir con sus obligaciones legales o contractuales para con los consumidores.

En su versión de los hechos relata que Lucas Alberto Sandobal aceptó ser titular de la tarjeta de crédito N° 9833393 ante Cordial Compañía Financiera S.A., y que dicha tarjeta registró una morosidad mayor a 90 días, por lo que la mora se produjo de manera automática.

Agrega que el actor reconoció lisa y llanamente ser deudor de su cliente al registrar saldos impagos y/o adeudados de su tarjeta de crédito, al firmar un documento de reconocimiento de deuda y compromiso de pago en fecha 04/06/2013 y sostiene que accedió a un plan de refinanciación por los saldos impagos de su tarjeta de crédito.

Alega que en su cláusula primera el actor reconoce adeudar a la demandada la suma de $11.127 y que dicha deuda se encontraba vencida e impaga. Expone que el Sr. Sandobal se comprometió a pagar la deuda en 24 cuotas iguales y consecutivas de $591,95 cada una, venciendo la primera el 10/07/2013 y las restantes los días 10 o día hábil posterior.

Expresa que, según los informes de Veraz y BCRA adjuntos en el juicio sobre amparo, el actor se encontraba debidamente informado en situación N° 5, observación A, por una refinanciación de deuda de más de 700 días. Asimismo, afirma que conforme la comunicación A40702 es obligatorio para su mandante informar al BCRA todas las deudas que tengan los clientes de la compañía.

Explica que la realidad de los hechos es que el actor era deudor de Cordial Compañía Financiera S.A., por lo que ésta lo informó como moroso según el tiempo de mora.

Concluye diciendo que la obligación de informar no es de cumplimiento potestativo, sino imperativo, por lo que está imposibilitado de omitir tal acto en casos como el presente, donde hay una deuda legítima y en mora. Ofrece pruebas y hace reserva de caso federal.

En dicha audiencia se abrió la causa a pruebas por el término de quince días y se proveyeron los ofrecimientos probatorios de cada parte.

Por presentación de fecha 19/02/2021 la letrada María Lucchini renuncia al mandato conferido por Cordial Compañía Financiera S.A., apersonándose en igual ocasión el letrado José Humberto Salina. Dicho escrito fue proveído el 26/02/2021.

El 07/12/2021 se ordenó remitir las presentes actuaciones a la Agente Fiscal, quien en fecha 22/12/2021 solicita se aclare la situación probatoria de la causa. El 17/02/2022, la Secretaría del Juzgado informó que las pruebas ofrecidas por ambas partes se encontraban producidas, por lo que se remitieron nuevamente las actuaciones a Fiscalía Civil.

Por presentación del 08/03/2022, la Sra. Agente Fiscal emite su dictamen.

En fecha 23/03/2022 se confecciona planilla fiscal, la cual es abonada por la demandada según consta en escrito digital del 01/04/2022, encontrándose el actor eximido de su pago (cf. art. 53 LDC).

Por proveído del 15/04/2022, en mi carácter de jueza subrogante ordené que el expediente pase a despacho para dictar sentencia. Efectuado el sorteo previsto en Acordada 417/02, resulté sorteada a los efectos de resolver la presente causa (actuación del 20/05/2022).

Posteriormente, asumí el carácter de Jueza titular de este Juzgado, estando la causa en condiciones de dictar sentencia.

FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:

1. Las pretensiones. Los hechos. Lucas Alberto Sandobal promueve acción de consumo por daños y perjuicios en contra de Cordial Compañía Financiera S.A., a fin de que la condene a resarcir el daño moral por $40.000 y le imponga una multa civil -daño punitivo- por $40.000 en razón de que al intentar realizar una compra con su tarjeta Naranja descubrió que se encontraba bloqueada por encontrarse informado por la demandada como deudor moroso en el Veraz (categoría 3). Postula que no tiene ni tuvo relación alguna con la demandada, ni tampoco deuda alguna.

Asimismo, indica que en el juicio caratulado "Sandobal Lucas Alberto c/ Cordial Compañía Financiera S.A. s/ Amparo Informativo", Expte. N° 3346/13, que tramita en el Juzgado Civil y Comercial Común de la V° Nominación, obtuvo sentencia favorable, pero que ésta no fue cumplida por la demandada y que, luego de dictada la sentencia mencionada, la demandada cedió el supuesto crédito a un fideicomiso (Comafi Fiduciario Financiero S.A., que sería fiduciario del Fideicomiso Financiero Yatasto y que éste, a su vez, resultaría cesionario de Cordial), cuyo fiduciario también habría procedido a informar al actor como deudor moroso, por lo que tuvo que iniciar otro amparo. Por ello, afirma que la demandada decidió ceder el crédito para que otro prosiga con la conducta abusiva.

De su lado, la demandada repele la demanda por no considerarse incursa en responsabilidad en tanto sostiene que cumplió con sus obligaciones legales al informar como moroso al actor ante el BCRA, por resultar deudor de Cordial Compañía Financiera S.A. Afirma que Lucas Alberto Sandobal aceptó ser titular de la tarjeta de crédito N° 9833393 y que dicha tarjeta registró una morosidad mayor a 90 días, por lo que la deuda es legítima. Añade que el actor firmó un reconocimiento de deuda y que accedió a un plan de refinanciación por los saldos impagos, consistente en el pago de 24 cuotas iguales y consecutivas, venciendo la primera el 10/07/2013.

De lo expuesto y conforme los términos en que ha quedado trabada la contienda judicial, tengo que en orden a dirimir la controversia implicada en el presente caso cabe dilucidar, en primer lugar, si existió una relación de consumo o contrato de consumo -tarjeta de crédito- entre Lucas Alberto Sandobal y Cordial Compañía Financiera S.A. Asimismo, corresponderá analizar si la información sobre la situación crediticia proporcinada por la Central de Deudores del BCRA resulta fundada en deuda legítima o no.

En lo que sigue me referiré a la prueba producida respecto a tales hechos controvertidos a fin de determinar si surgen acreditados los presupuestos fácticos y jurídicos necesarios para imputar responsabilidad -o no- a la demandada y declarar la procedencia de la acción intentada y, en su caso, de los rubros y montos pretendidos.

2. Encuadre jurídico. Trabada la litis del modo expuesto, corresponde me refiera al derecho aplicable al caso en función de los hechos invocados y de los bienes jurídicos implicados. En esa tarea, advierto que estamos ante a una relación de consumo en el que se hallaría involucrado un vínculo jurídico entre un "consumidor" en cabeza del actor y un "proveedor de bienes y servicios" en cabeza de la firma demandada, en los términos del art. 3 LDC (en concordancia con los arts. 1 y 2 de la misma ley) y art. 1.092 CCCN. Ello, además, según los términos en que ha sido interpuesta la demanda y a partir del contrato de tarjeta de crédito que según el demandado el actor habría celebrado con Cordial Compañía Financiera S.A.

Por lo que el caso queda subsumido en el sistema normativo protectorio y tuitivo del consumidor, con sustento constitucional (cf. art 42 CN) y bajo el régimen de la Ley de Defensa al Consumidor (Ley 24.240, modificada por Ley 26.361), complementado por el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994), que incorporó en su articulado el concepto constitucional de "relación de consumo", conteniendo normas consumeriles que hacen a lo que la doctrina ha denominado el 'núcleo duro' del sistema (Libro tercero, artículos 1092 a 1122), recogiendo los lineamientos jurisprudenciales vigentes -con algunas especificaciones- y la normativa especial que tutelan los derechos del consumidor, adecuando el derecho secundario al paradigma constitucional y convencional (artículos 1° y 2° CCCN).

En efecto, el nuevo articulado recepta la protección del consumidor, pero no limita su regulación ni deroga la ley 24.240, aunque modifica alguno de sus preceptos buscando una convivencia pacífica e integral entre normas primordialmente de protección y defensa, pues el legislador parte del supuesto de la debilidad de los consumidores en las relaciones con los empresarios, originada en desigualdades en el poder de negociación, en la inequivalencia del contenido del contrato, derechos y obligaciones recíprocas, y esencialmente en una desinformación del consumidor en torno al objeto de la relación (Cf. Stiglitz "Defensa de los consumidores de productos y servicios", pág. 31; Juan M. Farina "Defensa del consumidor y usuario", pág. 30/31).

Por lo expuesto, abordaré la solución del caso bajo la normativa señalada y desde la perspectiva protectoria que la misma impone.

3. Cargas probatorias. Conforme al encuadre normativo dado, cabe dejar sentado que la Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240, luego de la reforma producida por la Ley n° 26.361, introdujo innovaciones en materia probatoria como derivación del régimen protectorio allí establecido, consagrando lo que en doctrina se conoce como "cargas probatorias dinámicas".

Es así que el nuevo párrafo tercero del art. 53 dispone: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio".

La solución responde a que la superioridad técnica (muchas veces acompañada por preeminencia económica) que detenta el proveedor, la cual le permite contar, además, con cierta superioridad jurídica y redunda en muchas ocasiones en un fácil acceso a extremos relevantes para liberarse de responsabilidad propia y/o para fundar la ajena.

Si bien la aplicación de la referida teoría de las cargas dinámicas de la prueba a los procesos de consumo impone la aportación de prueba a la parte que se encuentra en mejores condiciones para producirla, no implica consagrar una inversión lisa y llana de la carga probatoria, no quedando relevado al respecto el actor, pues ambos litigantes están obligados a colaborar en el esclarecimiento de la verdad jurídica objetiva, que es el objeto de todo juicio en el marco de la pretensión deducida (cf. “Ley de Defensa del Consumidor”, comentada, anotada y concordada, autor Carlos E. Tambussi, p. 346).

Chamatrópulos señala que “el texto del art. 53 LDC lo ayuda pero no lo salva” pues “el consumidor no queda liberado de aportar la prueba pertinente al proceso” ni “puede descansar en que todo estará en cabeza del demandado” y advierte que “si así actuara, seguramente saldría derrotado” (Chamatrópulos, Demetrio Alejandro, Estatuto del Consumidor Comentado, T. II, pág. 370). El citado jurista, con cita de Tambussi, destaca que, en caso de ejercer una acción resarcitoria de daños, “el consumidor debe siempre probar los presupuestos de la responsabilidad” [Tambussi, Carlos E., Juicios y procesos de consumidores y usuarios, pág. 83].

En esa misma línea de pensamiento la CSJT ha dicho que el consumidor que reclama el resarcimiento de un daño cuya causación atribuye al proveedor, debe precisar los hechos en los que funda su pretensión y aportar los elementos de prueba que permitan crear convicción respecto de los presupuestos de esa responsabilidad (cfr. CSJT, sentencia N° 485/18).

4. Las pruebas. Se encuentra reconocido por las partes y surge de las pruebas acompañadas en la causa que Cordial Compañía Financiera S.A. informó al actor como deudor en el Sistema de Deudores Financieros de BCRA, lo cual también se desprende de la prueba documental acompañada. En efecto, los informes del BCRA (ver páginas 363/364 del expediente digitalizado) dan cuenta que Lucas Alberto Sandobal fue informado por Cordial Compañía Financiera S.A. en “situación 5” en el período 05/15, por el monto de 11,1.

Asimismo tengo a la vista el informe de "Central de Deudores del Sistema Financiero", en el que se encuentra como deudor de Tarjeta Naranja S.A. y HSBC Bank Argentina S.A., en "situación 1" en el período 08/12 (págs. 348/349); y respecto a "Veraz RISC", en lo pertinente, figura como deudor de la demandada, desde el período 10/2012 (págs. 365/367).

A su vez, tengo presente que en el amparo informativo promovido por el actor y ofrecido como prueba en la presente causa caratulado "Sandobal Lucas Alberto c/ Cordial Compañía Financiera S.A. s/ Amparo Informativo", Expte. N° 3346/13, que tramitó en el Juzgado Civil y Comercial Común de la 5ta. Nominación, en fecha 24/06/2015 se dictó sentencia condenando a la accionada a realizar los trámites necesarios para borrar los antecedentes como deudor de Lucas Alberto Sandobal que erróneamente fueron informados por la demandada en el BCRA y/o Veraz en os siguientes términos: "I.- HACER LUGAR, en los términos considerados, al amparo informativo interpuesto por LUCAS ALBERTO SANDOBAL, DNI N° 33.383.286 en contra de CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA S.A., en consecuencia disponer que la demandada en el plazo de diez días de ser notificada deberá realizar los trámites necesarios para borrar todo tipo de antecedente histórico de la base de datos que figura en la Organización Veraz y en el Banco Central de la República Argentina (BCRA) del actor, bajo apercibimiento de ley" (cf. págs. 77/80 del expediente digitalizado).

Aclarado ello y a los fines de dilucidar si efectivamente existió o no un contrato de tarjeta de crédito entre las partes y si el actor firmó los documentos a él atribuidos por la demandada (reconocimiento de deuda y refinanciación) resulta de suma transcendencia la pericial caligráfica producida en estas actuaciones, observo que en fecha 25/03/2021 se llevó a cabo la audiencia de cuerpo de escritura en la cual se presentó el actor Lucas Alberto Sandobal. A su vez,el 06/10/2021 la perito Calígrafo Público Nacional Josefina A. Maldonado presentó su informe pericial en el cual señaló como firmas auténticas o indubitadas las insertas por el actor en el DNI y en el cuerpo de escritura realizadas durante la audiencia mencionada; mientras que aquellas dudosas o dubitadas estuvieron constituídas por las insertas en el contrato de tarjeta, en el reconocimiento de deuda y en el reconocimiento de deuda y compromiso de pago.

Efectuado su análisis profesional, la perito concluye: "1° que las firmas insertas en los contratos de tarjetas se no corresponden plenamente con el haber escriturario del señor Lucas Alberto Sandobal; 2° que las firmas insertas en los reconocimiento de deuda y compromiso de pago insertas en el lado lateral izquierdo y extremo inferior izquierdo no se identifican con el haber escriturario del señor Lucas Alberto Sandobal" (textual).

Corrido traslado del dictamen, el letrado apoderado de la actora solicitó que aclare la perito respecto a la conclusión n° 1, por cuanto señaló que "se no corresponden plenamente con el haber..." (cf. escrito del 25/10/2021), a lo que la expertiz indicó que se trató de un error de tipeo y quiso decir "No se corresponde" y aclaró que "no pertenece al puño y letra del señor Lucas Alberto Sandobal" (cita

textual, según presentación del 08/11/2021).

De su lado, el letrado de la demandada impugnó la pericia solicitando a la perito, en lo sustancial, que informe si tuvo en cuenta las firmas insertas por el actor en la demanda y en escritos posteriores del expediente. Por otra parte, aduce que la perito centra su análisis en las diferencias morfológicas entre las firmas dubitadas y las indubitadas, pero que no da una respuesta categórica sobre si la identidad del firmante es indudablemente diferente en ambos supuestos (ver escrito del 01/11/2021).

En su contestación, la perito Maldonado expuso que tomó las firmas ofrecidas por el oferente de la prueba, teniendo en cuenta la firma inserta en el DNI y que en ningún momento ofrecieron firmas indubitadas. Asimismo, determinó que en el cotejo entre las firmas están claramente enumerados y explicados cada uno de los gestos gráficos que las componen y por los que arriba a su conclusión. A su vez, amplía su pericia señalando su conclusión como "categórica y asertiva" y culmina expresando que "a pesar de las semejanzas morfológicas difieren totalmente, tanto en los elementos visibles como en los invisibles, poniendo en evidencia las distintas manos caligráficas que insertaron las firmas" (cita textual, según presentaciones de fechas 25/11/2021 a las 23:59hs. y 26/11/2021 a las 00:04hs.).

Al respecto cabe destacar que: "La impugnación de una pericia debe constituir una contra pericia, que debe contener, como aquélla, una adecuada explicación de los principios científicos o técnicos en los que se la funde, por lo que no puede ser una mera alegación de los pareceres subjetivos o de razonamientos genéricos del contenido del dictamen que ataca" (CNCiv., Sala D, 09/02/00, in re " C.B.J.G. y otros vs. Covisur Vial del Sur S.A.", Rev. LL del 12/07/00, pág. 13). En igual sentido se afirma: “La mera discrepancia con el trabajo realizado por un perito, sin señalar científica o técnicamente, cuáles serían los errores que este contendría, no configura una crítica o impugnación concreta al trabajo pericial practicado” (CNCC, sala B, sentencia del 16/8/06 autos “Cladd Industria Textil Arg. SA s/ concurso prev. S/ inc. Verf. Por Reinstein Emilio).

Desde esta óptica, advierto que el informe pericial caligráfico practicado en la causa constituye un estudio serio y razonado que se encuentra científicamente sustentado en las consideraciones allí expuestas, realizado en el marco de este proceso judicial, con todas las garantías legales previstas y que, por lo demás, sus conclusiones lucen razonablemente fundadas. En este contexto y en tanto no encuentro rebatidas sus consideraciones esenciales, estimo prudente atenerme al informe pericial efectuado por la perito Josefina A. Maldonado, otorgándole plena validez probatoria y, por lo tanto, corresponde el rechazo de la impugnación de la pericia efectuada por la demandada.

Por otra parte, observo que en la prueba pericial contable realizada por el perito CPN Marco Aurelio Caldez presentada en fecha 14/12/2020, el perito al ser consultado para que indique la fecha de pago realizado en la tarjeta MasterCard N° 9833393, de titularidad del actor, y para que informe el saldo adeudado (respuesta N° 2), el CPN Caldez informa que se generaban los resúmenes mensuales del compromiso asumido por la refinanciación de fecha 04/06/2013 y que, como resultado de esa refinanciación, se procede a cancelar el saldo en la cuenta de la tarjeta N° 9833393 y comienza la emisión de recibos mensuales en la cuenta 76.784, donde se generan las cuotas mensuales de la refinanciación a pagar. Asimismo, expone que "en los resúmenes correspondientes a la refinanciación se observa que en ningún período se produce pago alguno" (cita textual).

En su contestación N° 3, señala que la cláusula N° 12 del contrato de tarjeta de crédito suscripto por el actor en fecha 10/10/2012 establece que: "la falta de pago en término de uno cualquiera de los resúmenes producirá la mora automática sin necesidad de interpalción previa judicial o extra judicial alguna considerado la deuda de plazo vencido".

El perito añade que de la documentación compulsada surge que el actor poseía una deuda registrada en la cuenta de la tarjeta de crédito N° 9833393 (al 25/04/2013 de $5.121,86; al 23/05/2013 de $5.626,86; al 19/06/2013 $0,00; y al 25/07/2013 de $0,00); y en la cuenta de refinanciación N° 76784, en que los resúmenes se emiten mensualmente a partir del 19/06/2013 (primera cuota de $639,94) y finaliza con el resumen al 22/10/2015 por $14.853,05.

Finalmente, manifiesta que la demandada se encontraba obligada a informar al BCRA la condición de morosidad de sus clientes (respuesta n° 5).

De las constancias del expediente se desprende que el dictamen así emitido no resultó objeto de aclaraciones, ni impugnaciones por las partes.

Ahora bien, en este marco y conforme a las pericias analizadas, tengo por acreditado que si bien de la pericial contable surge que según documentación compulsada el actor poseía una deuda registrada en la cuenta de la tarjeta de crédito N° 9833393 y en la cuenta de refinanciación N° 76784, lo cierto es que la pericial caligráfica producida es clara al consignar que las firmas insertas en esos documentos no pertenecen al puño y letra de Lucas Alberto Sandobal, lo cual impide tener en cuenta las respuestas brindadas por el perito CPN.

En cuanto a los resúmenes de cuenta aportados por la accionada como documental (págs. 371/379), advierto que consisten en copias simples de los mismos y que, a su vez, no logran desvirtuar lo apuntado en la prueba caligráfica, toda vez que no resultan suficientes por sí mismas para dotar de legitimidad la pretendida deuda y posterior mora en que habría incurrido el actor y que llevó a que sea informado como deudor, según los términos expuestos en la contestación de demanda.

Así, en este contexto surge palmario que la información sobre la situación crediticia que la demandada proporcionó a la Central de Deudores del BCRA resulta ilegítima e infundada, por cuanto las firmas insertas en los documentos que dieron origen a la misma no pertenecen al actor y, en consecuencia, éste no se encontraba efectivamente en mora. Asimismo, y especitlamente tengo por acreditado que no existió relación alguna entre Lucas Alberto Sandobal y Cordial Compañía Financiera S.A., tal y como lo asevera el actor en su demanda.

Ahora bien, ello no impide la aplicación del marco normativo consumeril, pues en las concretas circunstancias del caso el carácter de "proveedor" de la demandada está dado por el desarrollo profesional de su actividad (art. 2 Ley 24240). A su vez, no es menos importante destacar que el actor resultó tratado en su carácter de consumidor o usuario del servicio de tarjeta de crédito por la demandada, en un marco de inferioridad y vulnerabilidad frente al carácter profesional y al conocimiento del negocio que ostenta ésta última. En este punto se dijo que: "...existe profesionalidad cuando se ejerce una actividad con relevante capacidad y aplicación para lograr óptimos resultados. En realidad, el carácter profesional de la actuación del proveedor remite a la idea de un conocimiento del negocio que se ofrece, un grado de saber respecto de la operación propuesta y esto es lo que lo coloca en una situación de superioridad respecto de la contraparte (consumidor), aun cuando la actividad se desarrolle en forma ocasional. (cfr. JAPAZE, Belén, “La fisonomía multiforme del proveedor en la relación de consumo inmbobiliario”, Ed. La Ley, pág. 2. Cita online: AR/DOC/42/2023)". (CCDYL - Sala 1 - Viscido Diego Federico vs. Moreno Sergio Alejandro s/ Cobro Ejecutivo - Nro. Expte: 3759/22 - Nro. Sent: 79 Fecha Sentencia 21/04/2023).

Para establecer la responsabilidad de la demandada es determinante su carácter de profesional, toda vez que tal condición la responsabiliza de manera peculiar; por otra parte la superioridad técnica que detenta le impone el deber de obrar con mayor prudencia y pleno conocimiento del negocio, exigiéndole una diligencia acorde con su objeto haciendal, con organización adecuada para

el desarrollo de su giro (Cfr. C. N. Com. 26.04.01 in re: “Rodríguez Luís María y otros c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S. A. y otro”).

Estimo pertinente advertir que las entidades crediticias tienen la obligación, además, de denunciar datos exactos y veraces, debiendo actuar en todo momento con prudencia.

Determinada entonces la errónea inclusión del actor como deudor, la conducta de la entidad financiera -en lo que respecta al suministro de información equivocada-, configura un obrar antijurídico por el que debe responder.

5. Rubro y monto reclamado. Daño moral. Determinada la responsabilidad de la demandada, corresponde abordar lo tocante a la valoración y cuantificación del daño reclamado por el actor, partiendo de la base que en nuestro derecho rige el principio de la reparación plena o integral del daño injustamente causado entendido como la necesidad de una razonable equivalencia jurídica entre el daño y la reparación, a través de una evaluación en concreto. Lo que será abordado en lo que sigue, a la luz de los arts. 1737, 1738, 1740 y CCCN.

Tengo presente que Lucas Alberto Sandobal reclamó en el presente juicio indemnización por este concepto en la suma de $40.000 - o lo que en más o menos surja de las constancias de la causa-.

Entiendo pertinente destacar que el daño moral es aquel que afecta principalmente los derechos y atributos de la personalidad, de carácter extrapatrimonial, y su reparación tiene por objeto indemnizar el quebranto que supone la privación o disminución de aquellos bienes que tienen un valor fundamental en la vida del hombre y que son: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, la integridad física, el honor y los más sagrados afectos. (art. 1078 del C.C. y su doctrina, art. 1.741 CCCN; SCBA 13-6-89, “Miguez Rubén y otro c/ Comarca S.A. y otro” -L 40.790- El derecho T° 136 pág.526).

El Código Civil y Comercial de la Nación lo contempla en el art. 1741 que refiere a la indemnización de las consecuencias no patrimoniales. Asimismo, establece en el art. 1738 como daño indemnizable, las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de sus afecciones espirituales legítimas, entre otras.

Como bien sostiene Von Ihering, en “Ouvres Choisies” Paris, 1893, T° II pags. 154, 155 y 179, al que sufre un perjuicio debe serle reparado no solamente por las pérdidas pecuniarias sino también por las restricciones llevadas a su bienestar, a sus conveniencias, por los disgustos, las agitaciones del espíritu que le han sido causadas. La persona, según este autor, puede ser lesionada por lo que es y por lo que tiene. En lo que es: su cuerpo, su libertad, su honor y en lo que ella tiene en sus relaciones con el mundo exterior.

En cuanto a la prueba del daño reclamado, cabe mencionar aquel principio reiteradamente sostenido por nuestros tribunales que postula que la existencia del daño moral puede considerarse demostrada a partir de la acción antijurídica -daño in re ipsa- sin que sea necesaria prueba directa y específica sobre la conmoción espiritual sufrida, y que es al responsable del evento dañoso a quien corresponde acreditar la existencia de una situación objetiva que excluya el perjuicio (CSJT: sentencias N° 56, del 25-02-1999; N° 829, del 09-10- 2000; N° 347, del 22-5-2002, entre otras). Cabe advertir, además, que en materia consumeril en razón de la situación de debilidad y vulnerabilidad en que se presentan los consumidores en relación a los proveedores, el criterio de apreciación del daño moral se flexibiliza.

Tengo presente que en casos de similares características al aquí analizado se ha dicho, en opinión que comparto, que la inclusión errónea en estos registros de datos crediticios configura una lesión " *per se*

", en la que la existencia del daño se tiene por acreditada por el sólo hecho de la acción antijurídica.

Estimo que no cabe duda alguna de que quien se encuentra registrado ante el BCRA con antecedentes crediticios adversos, sin que tal circunstancia sea cierta, experimenta angustias y sufrimientos que deben ser reparados y asumidos por quien los originó, mñas aún en los casos en que dicha afectación se prolonga en el tiempo - como en el caso-. En efecto, de las constancias del amparo referenciado surgen acreditdos los dichos del actor en cuanto a que a partir del período 12/15 el actor continúo informado en situación 5 pero ya no por la demandada sino por Fideicomiso Privado Yatasto por el mismos monto de la supuesta deuda (ver pág. 303 del 1° cuerpo del expediente 336/13 digitalizado en fecha 16/05/2023). Es que ese obrar ilegítimo es capaz de generar un agravio en la persona del damnificado según el curso natural y ordinario de las cosas puesto de manifiesto en la afección al buen nombre comercial del actor y sus justos sentimientos; en la angustia originada ante la exclusión del acceso directo y sencillo al crédito del mercado financiero local que los antecedentes crediticios desfavorables provocan.

Por lo demás, pondero también que emana de las constancias de esta causa que para remediar la situación el actor tuvo que interponer un amparo informativo ("Sandobal Lucas Alberto c/ Cordial Compañía Financiera S.A. s/ Amparo Informativo", Expte. N° 3346/13).

Entonces, conforme a lo precedentemente considerado, estimo que la ilicitud del accionar de la entidad financiera tuvo eficacia suficiente para incidir en la esfera de subjetividad del accionante, al verse rotulado como deudor moroso.

En sintonía con lo considerado, se ha ponderado que "el daño moral viene dado por la propia incorporación del sujeto en la base de datos de una entidad privada informadora de riesgos crediticios, lo que de por sí provoca consabida sospecha de insolvencia o irresponsabilidad patrimonial del sujeto involucrado (conf. C. N. Com. Sala D, 19.12.06 in re: “Glusberg Talesnik, León David c/ Banco de la Provincia de Buenos Aires”). En otras palabras, el perjuicio extrapatrimonial surge “in re ipsa loquitur” (C. N. Com. Sala B, 12.09.02, Dererian”).

No puede soslayarse que tratándose de datos relativos a la historia crediticia resulta de particular interés para su titular, no ya por motivos que hacen a la protección de bienes jurídicos inmateriales como el honor o la intimidad, sino porque estos datos tienen la finalidad específica de servir para la adopción de decisiones en el mercado de crédito, en el cual una historia negativa cierra las puertas de acceso al sistema (Cfr. Glis Carbó, Alejandra, “Régimen legal de las Bases de Datos y Habeas Data”, Buenos Aires, Ed. La Ley, 2001, pág. 150 y sig.).

La sola turbación de un derecho de la personalidad (vida, integridad física, honor, libertad) o de un interés extrapatrimonial (tranquilidad, sentimiento de la propia estima, paz, etc.) es daño moral y con ello, sin más, nace el derecho a la reparación.

En orden a su cuantificación tengo presente que de acuerdo a lo normado por el art. 1740 CCCN la reparación de los daños debe ser plena, y que el art. 1741, último párrafo, de este cuerpo normativo establece la siguiente pauta: “El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas”.

Asimismo, tengo presente que en orden a su cuantificación, se ha resuelto- en opinión que comparto- que: “Esta Sala comparte el criterio consolidado en doctrina y jurisprudencia, que para valuarla tiene en consideración su carácter resarcitorio, y la consiguiente necesidad de evaluar las repercusiones del hecho en el ánimo del damnificado; sin perder de vista que ante la irreparabilidad del perjuicio, la indemnización dineraria juega un rol de compensación o satisfacción, y no el de equivalencia propio del ámbito de los daños patrimoniales. El dinero cumple una función de medio

para obtener satisfacciones que de alguna manera contribuyan a hacer más llevadero el padecimiento espiritual, y por estas particulares características, su cuantificación no está sujeta a reglas fijas (cfr. CCCC, Sala I, sentencia N° 380 del 17/9/2013).

En mérito a lo expuesto, considero que el rubro resulta procedente. En lo que atañe a su cuantía, con sustento en la teoría de las satisfacciones sustitutivas y compensatoria acuñada por la CSJN in re “Baeza Silvia” (CSJN, 12/04/2011, “Baeza, Silvia Ofelia c. Provincia de Buenos Aires y otros”, RCyS, noviembre de 2011, p. 261, con nota de Jorge Mario Galdós) y que fuera posteriormente plasmada legalmente en el art. 1741 CCCN (precio del consuelo, en lugar de precio del dolor) y, a la luz de las características del hecho generador, su repercusión espiritual en la víctima, demás circunstancias del caso, teniendo asimismo en cuanta el carácter resarcitorio del rubro, lo estimo prudencialmente en la suma de $300.000 a la fecha del hecho dañoso (inclusión como deudor en situación 5 en el perídodo 05/2015) con más los intereses correspondientes.

6. Daño punitivo. Conforme es sabido, el daño punitivo ha sido definido como las sumas de dinero que los Tribunales mandan pagar a la víctima de ciertos ilícitos, que se añaden a las indemnizaciones por daños realmente experimentados por el damnificado, que están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro (cfr. Pizarro, en “Derecho de daños”, ed. La Rocca, Buenos Aires, 1993, pág. 291), siendo tres las funciones de tal instituto: 1) sancionar al causante de un daño inadmisible, 2) hacer desaparecer los beneficios injustamente obtenidos provenientes de la actividad dañosa, y 3) prevenir o evitar el acaecimiento de hechos lesivos similares al que mereciera la punición (cfr. Trigo Represas, en “La responsabilidad civil en la nueva Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley on line; Stiglitz-Pizarro, en “Reformas a la Ley de Defensa del Consumidor”, La Ley 2009-B-949).

Al respecto, el art. 52 bis de la LDC (según texto introducido por ley 26.361) dispone que en casos en que el proveedor no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor “a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan”, aclarando que “no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”. Al respecto cabe señalar que el 01/12/2022 se publicó en el Boletín Oficial la Ley 27701 del presupuesto para el año 2023 que -entre otras cosas- modifica el artículo 47 de la Ley de Defensa del Consumidor, y se determinó que el monto de las sanciones administrativas se deberá fijar entre 0,5 y 2.100 canastas básicas total para el hogar 3 que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC), lo que actualmente se traduce de $150.173,84 a $630.730.128 (cf. https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/canasta_02_24268C662631.pdf).

Existe consenso mayoritario, tanto en el derecho comparado cuanto en la doctrina nacional, acerca de que el daño punitivo únicamente procede en supuestos de particular gravedad, calificados (i) por el dolo o la culpa grave, es decir, una falta grosera consistente en no haber tomado una precaución juzgada como necesaria, que se configura cuando media una manifiesta y grave despreocupación identificándose con la voluntad consciente más que con el simple descuido; (ii) por la obtención de un enriquecimiento ilícito y, también, (iii) por un abuso de posición de poder cuando ella evidencia un menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva (CNAC, Sala D, “Martínez Pedro Eduardo c/ Gire S.A. s/ ordinario”, sentencia del 02/08/2018). De modo que debemos concluir que el instituto no se aplica en cualquier caso, sino y sólo cuando aparecen dados aquellos supuestos, esto es, cuando la conducta de la parte que provoca la ruptura del contrato va más allá del mero incumplimiento contractual (cfr. Pizarro, op. cit. pág. 301).

Ahora bien, en el caso que nos atañe y conforme surge de las constancias del expediente, en relación al elemento subjetivo que debe concurrir advierto que el obrar de la demandada no fue compatible con la conducta que es dable esperar atento al carácter profesional que detenta pues, en primer lugar, debía constatar la autenticidad de las firmas insertas en la solicitud de tarjeta de crédito y en los documentos referidos al reconocimiento de deuda y compromiso de pago, lo que hubiera permitido comprobar que las mismas no se correspondían con la de Lucas Alberto Sandobal, encontrándose, además, en mejor posición para efectuar los análisis pertinentes. Ello habría evitado informar al actor como moroso, con el perjuicio que ello conlleva.

Lo expuesto también surge del amparo interpuesto por el actor con anterioridad a la presente causa, en el que contaba con sentencia favorable. Aún así, en estas actuaciones la demandada optó por negar haber incurrido en responsabilidad alguna, desconociendo el derecho que le asistía al actor, lo que considero una conducta también gravosa y contraria a las pautas que rigen el derecho consumeril. En sentido similar se ha expresado que: "Está perfectamente acreditado en la causa de habeas data, que no existió comportamiento profesional responsable de la demandada en relación al actor -consumidor-, agravada por la circunstancia de que pese a tener toda la información necesaria para enmendar su error, en ocasión de ejercitar su defensa en el proceso de amparo informativo, lejos de asumir el error, lo profundizó al desentenderse de la responsabilidad que, como entidad bancaria seria, le correspondía asumir en tales circunstancias. Y además, aún en este estadio siguió desconociendo el derecho que le asistía al accionante, no habiendo aportado prueba alguna que justifique su accionar. Ello así no caben dudas acerca de que la conducta de la demandada constituye un objetivo incumplimiento de las exigencias de la ley 24.240. La actitud negligente del banco, sólo puede aventarse en el futuro (y este es el fin primordial del daño punitivo) con sumas en concepto de multa civil que disuadan al infractor de la alternativa de reincidir y lo orienten a ser más diligente en su operar." (CCCC - Sala 3 - Ferro Roberto Rodolfo vs. Banco Columbia S.A. s/ Sumario (residual) - Nro. Expte: 701/09 - Nro. Sent: 335 Fecha Sentencia 28/06/2019).

Dicho esto y según las particularidades del caso reseñadas, siendo notoria la falta de precaución y cuidado al corroborar la veracidad de las firmas insertas en los documentos recepcionados por parte de la compañía financiera demandada, lo que podría haber permitido evitar el daño ocasionado, tengo por justificada la procedencia de la sanción solicitada. Ello por cuanto se evidencia en el caso un menosprecio manifiesto de los derechos del consumidor por parte de la accionada, no compatible con la obligación de protección de seguridad e intereses económicos, información adecuada y veraz, y trato digno, que por expreso mandato constitucional (art. 42 CN) tenía a su cargo.

Verificándose también con el incumplimiento señalado la presencia del elemento objetivo que condiciona la procedencia de la multa, consistente -en lo conceptual- en una conducta que produzca un daño que supere un piso o umbral mínimo y que le confiera, por su trascendencia social, repercusión institucional o por su gravedad una apoyatura de ejemplaridad (conf. “Daños Punitivos. Diálogos de la Doctrina” cit. L.L 2011- E, 1155).

En mérito a lo expuesto, no cabe más que concluir que frente a la gravedad del incumplimiento incurrido la imposición de la multa civil solicitada resulta procedente, teniendo en consideración que -conforme se adelantara- uno de los objetivos de su imposición es evitar la reiteración de inconductas similares en el futuro (función preventiva del sistema de responsabilidad civil). En cuanto al monto de la multa, en el contexto señalado considero adecuado y prudente establecer la suma de $1.000.000 a la fecha de esta sentencia, teniendo en cuenta que su destino será íntegramente para el actor.

7. Intereses. En cuanto a la tasa de interés a aplicar, de acuerdo a lo establecido por la doctrina plenaria sentada por la Cámara Nacional Civil de Apelaciones en los autos “Samudio de Martínez, Ladislaa c. Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios” del 20/04/1909, sobre el capital reconocido corresponde aplicar la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

Ahora bien, en la hipótesis de la indemnización determinada en concepto de daño moral, siendo que su cuantía no ha sido probada sino que ha sido fijada mediante estimaciones prudenciales en cumplimiento del deber que impone la última parte del art. 216 del CPCCT, parece razonable que los intereses corran desde el hecho dañoso (01/05/2015) y hasta la de esta sentencia a un interés puro anual del 8%, y desde esta última fecha hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina.

En cuanto al daño punitivo atento a que fue cuantificado a la fecha de este pronunciamiento, los intereses deben calcularse desde la fecha del mismo y hasta su efectivo pago.

8. Corolario. Por lo expuesto y en concordancia con lo dictaminado por la Sra. Fiscal Civil de la 1ra. Nominación en fecha 08/03/2022, corresponde hacer lugar a la acción de consumo entablada por Lucas Alberto Sandobal en contra de Cordial Compañía Financiera S.A.. En consecuencia, condeno a la demandada a abonar al actor la suma total de $300.000 en concepto de indemnización por daño daño moral, y el monto de $1.000.000 por daño punitivo, con más los intereses a calcularse en la forma arriba considerada, en el término de diez días de notificada la presente sentencia, conforme lo considerado.

9. Costas. Habiendo determinado la responsabilidad del accionado según la forma en que se resuelve la presente causa, impongo las costas a Cordial Compañía Financiera S.A., en virtud del principio objetivo de la derrota (art. 105 CPCCT-Ley 6176, aplicable según lo previsto en el art. 822 NCPCCT-Ley 9531).

10. Honorarios. Reservo pronunciamiento sobre honorarios para su oportunidad.

Por todo lo expuesto,

RESUELVO:

1) HACER LUGAR a la acción de consumo entablada por Lucas Alberto Sandobal en contra de Cordial Compañía Financiera S.A.. En consecuencia, condeno a la demandada a abonar al actor la suma total de $1.300.000 (pesos un millón trescientos mil) en concepto de indemnización por daño daño moral y daño punitivo, con más los intereses a calcularse en la forma arriba considerada, en el término de diez días de notificada la presente sentencia, conforme lo considerado.

2) COSTAS a Cordial Compañía Financiera S.A., según lo ponderado.

3) RESERVO PRONUNCIAMIENTO DE HONORARIOS para su oportunidad.

HÁGASE SABER. DMB

Actuación firmada en fecha 08/03/2024

Certificado digital:
CN=ABATE Andrea Viviana, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 27311786836

La autenticidad e integridad del texto puede ser comprobada en el sitio oficial del Poder Judicial de Tucumán https://www.justucuman.gov.ar.