

Expediente: **647/25**

Carátula: **NAVARRO ERNESTINA ESTHER C/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. S/ AMPARO INFORMATIVO / HABEAS DATA**

Unidad Judicial: **OFICINA DE GESTIÓN ASOCIADA CIVIL Y COMERCIAL N° 3**

Tipo Actuación: **FONDO CON FD**

Fecha Depósito: **28/05/2025 - 00:00**

Notificación depositada en el/los domicilio/s digital/es:

90000000000 - BANCO GALICIA S.A.U., -DEMANDADO/A

33539645159 - CAJA DE PREVISION Y S.S. ABOGADOS Y PROC. -

27410590234 - NAVARRO, ERNESTINA ESTHER-ACTOR/A

PODER JUDICIAL DE TUCUMÁN

CENTRO JUDICIAL CAPITAL

Juzgado Civil y Comercial Común de la XIV Nominación

ACTUACIONES N°: 647/25



H102335530625

JUICIO: NAVARRO ERNESTINA ESTHER c/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. s/ AMPARO INFORMATIVO / HABEAS DATA

EXPTE N° 647/25

San Miguel de Tucumán, mayo de 2025

AUTOS Y VISTOS: Para resolver en los presentes autos: NAVARRO ERNESTINA ESTHER c/ BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. s/ AMPARO INFORMATIVO / HABEAS DATA, de los que:

RESULTA

Que, mediante presentación digital de fecha 27/02/2025, se apersona la letrada Lourdes Maria Torino, apoderado de la Sra. Ernestina Esther Navarro, DNI N° 10.560.159, e interpone amparo informativo en contra de BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU, a fin de que permita tomar conocimiento de los datos que consten en los registros del Banco demandado, origen, fundamento, causa y finalidad de aquellos informes y de la documentación de una deuda que tendría la actora, personas a las que ha sido remitida la información. Asimismo, solicita que si de la documentación surge que la Sra.Navarro no haya tenido vinculación alguna con la demandada, se rectifique a todas las entidades y/o bases de datos a las que haya procedido a informar esta situación.

Relata que, a fines del 2024, la Sra. Navarro quiso sacar un crédito personal en el Banco Nación, sin embargo, durante el análisis de riesgo crediticio, el Banco Nación informó a la Sra. Navarro que su solicitud no podía ser aprobada debido a la existencia de una supuesta deuda reportada por el banco demandado.

Manifiesta que ante esta situación, su representada se dirigió a una sucursal de la demandada, para obtener más información respecto de dicha deuda.

Afirma que el banco demandado no supo dar información ni respuesta alguna de la supuesta deuda, en el momento de su visita.

Indica que la Sra. Navarro está informada, desde enero del 2023, en situación 5.

Sostiene que la Sra. Navarro fue a consultar en varias oportunidades más, intentó llamar al banco por teléfono, pero no le podían dar respuesta de por qué estaba informada en la central de deudores.

Entiende que el Banco obró de manera negligente, ya que, al desplegar una actividad profesional, debe conocer y prever el alcance de sus actos, para dar seguridad a las operaciones que en general tienen como predisponente, tras numerosas llamadas, consultas, no dio respuesta alguna.

Indica que, en los términos del art. 14 y 16 de la ley 25.326 de Protección de Datos Personales y debido a los perjuicios inmensurables que está causándole la información errónea, el 11/02/25, su representada remitió una carta documento para obtener la información vinculada a esta supuesta deuda, que impacta en sus datos personales por ser esta información falsa e inexacta.

Ofrece prueba documental en poder de la contraparte. Acompaña copia de CD +4145408-1 y constancia de recepción por la empresa Andreani; captura de pantalla de consulta de información del Banco Central de la República Argentina.

Que el 05/03/2025 se ordena correr traslado de la demanda a la accionada, por el término de 04 días hábiles, a efectos de contestar y apersonarse en autos. Asimismo, se ordena que en igual plazo deberá producir el informe previsto por el Art. 21 de la ley 6.944 y ofrecer la prueba de que intente valerse.

Corrido el traslado de la demanda, mediante providencia del 21/03/2025 se tuvo por incontestado el traslado de la demanda conferido al BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU, quedando finalmente en condiciones de dictar sentencia definitiva.

CONSIDERANDO:

I.- La parte actora, inicia la presente acción de amparo informativo en contra de BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU, a fin de que esta entidad rectifique la información brindada al sistema financiero, respecto de una deuda que tendría la actora, la cual desconoce por completo.

Corrido el traslado respectivo, la accionada no contestó demanda ni produjo a la fecha el informe previsto en el Art. 21 del CPConst.

II.- Es dable dejar establecido lo que se entiende por Habeas Data; esta acción fue acogida por nuestra Constitución Nacional, y constituye un remedio urgente para exigir el acceso y conocimiento, y, en su caso, la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de datos que consten en registros o bancos de datos públicos o privados, siempre y cuando estos sean erróneos y existiera arbitrariedad o ilegitimidad manifiesta de parte de estos establecimientos. El Habeas Data busca la protección, de manera inmediata, de una diversidad de derechos (a la verdad, a la autodeterminación informativa, a la intimidad, a la privacidad, a la voz, a la imagen, a los valores familiares, al honor, al patrimonio, entre otros). Sin perjuicio de ello, debe encuadrárselo en un marco protector de la libertad y de la dignidad humana, coherente con la norma constitucional y de registros informáticos y ficheros manuales.- ("Procedimiento y Aspectos Procesales del Habeas

Data" - Por Héctor Eduardo Leguisamón).

Ahora bien, entrando a valorar la cuestión de fondo, veamos lo que establece el Art. 43 de la Constitución Nacional: "Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquéllos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística". Lo cual debe correlacionarse con el art. 67 del CPConst.

Es dable señalar que se cumplen los recaudos formales de admisibilidad de la vía elegida por cuanto no se advierte otra vía procesal idónea para la pronta tutela del derecho que posee raigambre constitucional. Además, considerando que los efectos del actos perdurarían a la fecha de promoción de la demanda, se encontraría cumplido el requisito de temporalidad (art. 52 CPConst). Si bien el art. 53 del CPConst. exime de la carga de formular reclamos previos con carácter previo a la deducción del amparo, la parte actora ha realizado, previamente, medidas extrajudiciales, remitiendo carta documento al Banco demandado en fecha 11/02/2025. De esas comunicaciones se desprende que la actora solicitó a dicha entidad información relativa a una supuesta deuda y de la documentación relacionada a esta deuda que desconoce en su totalidad.

La Ley N° 25.326 establece, en su artículo 14, el derecho de acceso: Inc. 1) "El titular de los datos, previa acreditación de su identidad, tiene derecho a solicitar y obtener información de sus datos personales incluidos en los bancos de datos públicos, o privados destinados a proveer informes". Inc. 2: "El responsable o usuario debe proporcionar la información solicitada dentro de los diez días corridos de haber sido intimado fehacientemente". Asimismo, el art. 15 de la citada, sobre el contenido de la información, establece en su inc. 1: "La información debe ser suministrada en forma clara, exenta de codificación y en su caso acompañada de una explicación, en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población, de los términos que se utilicen". Inc. 2: "La información debe ser amplia y versar sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de los datos personales"

En el presente caso, la afectada promovió la acción de habeas data con la finalidad de contar con la información de una deuda que desconoce y de rectificar la información brindada al sistema financiero a causa de la misma. Este derecho a la información también resulta de los arts. 4 y 36 de la Ley N° 24.240 y 1100, 1106 y 1107 del Código Civil y Comercial.

La parte actora acreditó, mediante la copia digital que adjunta de la información extraída de la página de la Central de Deudores del Sistema Financiero del Banco Central de la República Argentina. Asimismo, la parte actora remitió carta documento al BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU, el 11/02/2025, intimando a la entidad a brindar información y documentación relacionada con la deuda que desconoce y aclarar cual es la situación frente a la supuesta deuda, sin que exista prueba alguna que indique que la demandada dio respuesta.

Además de ello, cabe destacar que la parte demandada, no se presentó en la presente causa, conducta que se valora al momento del dictado de la presente.

En la actualidad, y a partir de su entrada en vigencia, considero superada toda discusión respecto de si los contratos bancarios pueden ser alcanzados por las normas consumeriles o no, pues el art. 1384 del CCyCN dispone claramente que *“las disposiciones relativas a los contratos de consumo son aplicables a los contratos bancarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1093”*. Sin embargo, también participo de la opinión de quienes consideran que la aplicación de las normas tuitivas de los derechos de los consumidores no puede admitirse en todos los casos, sino únicamente a los contratos en los que se presenten las características tipificantes de una relación de consumo.

En cuanto al concepto de “consumidor”, me adhiero a la opinión que sostiene: “Desde un aspecto subjetivo, se considera consumidor a la persona humana o jurídica modificándose el art. 1° de la LDC (t.o. ley 26.361), que consideraba tal a la persona humana. Ello tiene correlación con el cambio terminológico llevado adelante, en cuanto se deja de lado la denominación de persona física del Código Civil de Vélez y se adopta ahora el de persona humana (art. 19). En tales términos, persona "es todo ser humano en toda la amplitud y significación de ese concepto (...) Amplitud, porque no excluye a nadie; y significación, por cuanto la noción humanista de consumidor engloba al sujeto de los mismos, no en abstracto, sino en un medio y en una situación determinadas (de vulnerabilidad y subordinación en varios órdenes), presupuesta por el legislador con un propósito equilibrante, y orientada hacia el ejercicio efectivo de los derechos" (Tambussi, Carlos E., "Contratos de consumo", en Código Civil y Comercial de la Nación, dirigido por Bueres, Alberto J., Hammurabi, Buenos Aires, 2014, T° 1, p. 627). Se encuentra comprendida también la persona jurídica, sin distinción, no receptándose las críticas doctrinarias en torno a su configuración o delimitación por razón del fin de lucro. Por supuesto, en este aspecto, se han seguido la mayoría de las legislaciones latinoamericanas que consideran dentro del concepto técnico de consumidor también a las personas jurídicas. Sin embargo, en este aspecto, tampoco se ha receptado legislativamente el criterio de la no profesionalidad, a diferencia del régimen de los países latinoamericanos. En rigor, el Anteproyecto de Código Civil y Comercial (art. 1092) agregó un párrafo que decía "siempre que no tenga vínculo con su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional", circunstancia que fue ponderada por autorizada doctrina (Stiglitz, Rubén S. y Stiglitz, Gabriel A., Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor, 2ª edición actualizada y ampliada con la ley 24.240 y el Proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación, La Ley, Buenos Aires, 2012, p. 201, expresándose: "Se incluye, como novedad, una restricción al concepto legal de consumidor de modo tal que la adquisición o utilización de bienes como destinatario final no debe hallarse vinculada con su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional. Si lo está, el acto no es de consumo y, por tanto, quien se procura bienes o servicios no se halla amparado por las normas de protección"), pero que fue suprimido por el Poder Ejecutivo Nacional." (Código Civil y Comercial: Tratado Exegético - 3a edición actualizada y aumentada - Tomo V – Arts. 957 a 1122 – Director General: Jorge H. Alterini – Director del Tomo: Luis F.P. Leiva Fernández – Coordinador: Ignacio E. Alterini; Ed. Thomson Reuters-La Ley; Bs. As. 2019; pág. 863).

Con tal criterio, la actora Ernestina Esther Navarro, es una persona que puede ser considerada “consumidor” en cuanto destinataria final de los servicios bancarios contratados.

En efecto, en base a la definición de “proveedor” que contiene el art. 2 de la Ley de Defensa del Consumidor, coincidente con lo que debe entenderse por tal según el art. 1093 del CCyC, en cuanto contraparte del consumidor en un contrato de consumo, queda claro que toda persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, es considerada “proveedor”. Y el banco demandado es una persona jurídica privada que brinda servicios; es una empresa que tiene por objeto, esencial y típico, el manejo y la intermediación del crédito en forma profesional y permanente, recogiendo capitales de los más diversos orígenes y distribuyéndolos según las más variadas necesidades (Fernández,

Raymundo L. y Gómez Leo, Osvaldo R., Tratado teórico-práctico de derecho comercial, 2a ed., Depalma, Buenos Aires, 1997, T° III-D, p. 136). Es decir, la demandada es una entidad que presta un servicio y brinda un bien, el dinero, que los clientes aprovechan o consumen.

Por tanto, concluyo que la relación jurídica, que vinculara a la actora con el banco demandado, es una típica relación de consumo, comprendida en el ámbito que resulta del artículo 1° de la Ley N° 24.240, en consonancia con el art. 1384 del CCyC, y, por tanto, debe ser analizada a la luz de sus disposiciones.

En el ámbito específico de los contratos bancarios, cabe aplicar también el Régimen de protección del usuario financiero, resultante de la Ley N° 26.739 (sancionada el 22/03/2012) que modificó la Carta Orgánica del BCRA (Ley 24.144, con las modificaciones introducidas por las Leyes 24.485, 25.562, 25.780 y 26.422). En virtud de dicha modificación, el art. 4°, inc. h), reconoce entre las funciones y facultades del BCRA la de "proveer a la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros y a la defensa de la competencia, coordinando su actuación con las autoridades públicas competentes en estas cuestiones". En ejercicio de la facultad reconocida, el 24 de enero de 2013, el BCRA dictó la Com. "A" 5388, por la que se aprobaron las denominadas normas sobre "Protección de usuarios de servicios financieros" contenidas en el anexo I de dicha comunicación. En el punto 1.1.1. de las mencionadas normas, el BCRA dispuso que, a los efectos de la aludida reglamentación, el concepto de usuario de servicios financieros comprende a las personas físicas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2., como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos. Como se observa, también en esta reglamentación el elemento caracterizante del usuario de servicios financieros es su carácter de destinatario final. Entre los principales derechos que la reglamentación (punto 2.1.) les reconoce, podemos mencionar: (i) A la protección de su seguridad e intereses económicos; (ii) A recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban; (iii) A la libertad de elección, y (iv) A condiciones de trato equitativo y digno. En estas normas, también se regula sobre los siguientes aspectos: requisitos mínimos de los contratos; contratos multiproductos y libertad de elección entre los distintos servicios; contratación de productos y servicios a distancia; comisiones y cargos admitidos y prohibidos; forma en que deben expresarse las tasas de interés y el costo financiero total; modificaciones a las condiciones pactadas en los contratos; reintegro de importes cobrados indebidamente; cláusulas abusivas; publicidad de la información; etcétera.

En la sección tercera de estas normas, también se impone a las entidades financieras la obligación de designar a un responsable de atención al usuario de servicios financieros; esta designación la debe hacer el Directorio, u órgano similar. Este responsable tendrá a su cargo el "Servicio de atención a usuarios del sistema financiero", siendo sus principales obligaciones las de: (i) recibir y dar curso a las presentaciones que inicien los usuarios de servicios financieros, así como las que les trasladen y/o formulen —dentro de sus respectivas competencias— el Banco Central de la República Argentina y/u otros entes públicos; (ii) aplicar las normas sobre "Protección de usuarios servicios financieros" y las que la propia entidad financiera establezca en su manual de procedimiento; (iii) verificar que la publicidad que por cualquier medio realice el sujeto obligado sobre productos y servicios que ofrezca se ajuste a las normativas vigentes en igual materia; (iv) administrar y tener actualizado el registro centralizado de consultas y reclamos; etcétera.

Las normas (punto 3.1.4.) también obligan a las entidades financieras a resolver definitivamente las consultas o reclamos realizados por los usuarios dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, excepto que por otras normas se hubiere otorgado un plazo mayor, o cuando medien

causas ajenas a dichos sujetos debidamente justificadas.

En base a las consideraciones vertidas con anterioridad, considero que el banco demandado ha vulnerado e incumplido, respecto de la actora, la totalidad de las normas referidas al deber de información y trato digno hacia su cliente consumidor.

Analizando, en base a estas consideraciones, la cuestión primaria a decidir, puedo anticipar que el banco demandado no ha informado oportunamente, y de modo fehaciente, la deuda que existiría a la actora.

Por ello, aplicando los principios y normas del derecho del consumidor, así como la inexistencia de una adecuada información por parte de la entidad bancaria demandada, la falta de interés en la presente causa, y no contando con prueba que evidencie lo contrario, concluyo que, si en el plazo de 5 días hábiles de firme la presente resolución la demandada no brinda información al respecto, se ordenará la rectificación de la información proporcionada al Banco Central de la República Argentina.

III.- Atento al estado procesal de autos, corresponde se regulen honorarios a la profesional interviniente. Teniendo en cuenta que la presente causa versa sobre Acción de Amparo, y atento a su naturaleza, que tiende a proteger un derecho, que carece de valor económico en sí, es que en razón a ello, y a los fines de la regulación de honorarios, corresponde la aplicación del Art. 16 de la Ley 5480 y cc. A tal fin, se tendrá en cuenta el carácter con el que actuó, la labor realizada, etapas cumplidas, el valor, el mérito y la eficacia jurídica de los escritos presentados, la diligencia observada y lo prescripto por los Arts. 12, 15, 16 y Conc. de la Ley 5480.

El ensamble de estos elementos lleva a fijar justos límites con la finalidad de satisfacer razonablemente la actividad y función desarrollada por la profesional en la presente causa; por ello, considero justo fijar como honorarios, el valor de una consulta escrita para la letrada Lourdes María Torino, quien actuó como apoderada de la parte actora; más el porcentaje del 55% previsto por el art. 14 de ley 5480, en razón del carácter en el que actuó.

IV.- Costas: se aplican a la parte demandada vencida, por emanar de la misma el acto lesivo cuestionado (Art. 26 del CPCons.T).

Por ello,

RESUELVO:

I.- HACER LUGAR A LA ACCIÓN DE AMPARO (HABEAS DATA) interpuesta por la Sra. Ernestina Esther Navarro, DNI N° 10.560.159, mediante su letrada apoderada Lourdes Maria Torino, en contra de **BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU**. En consecuencia, se intima al mismo para que en el plazo de **CINCO (5) días** de notificada la presente resolución, proceda a informar la situación crediticia de la Sra. Ernestina Esther Navarro, DNI N° 10.560.159, aportando toda la documentación pertinente, y a rectificar lo informado al BCRA en caso de no existir deuda, todo ello bajo apercibimiento de ordenar por esta vía a dicha entidad de control la supresión de la información brindada sobre la existencia de una deuda de \$ 58.000 en situación 5 en el mes de diciembre de 2024.

II.- COSTAS, se aplican a la parte demandada vencida, BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SAU., por lo considerado (Art. 26 del CPConstT).

III.- REGULAR HONORARIOS, por la actuación en estos actuados, a la letrada Lourdes Maria Torino, quien actuara como apoderada de la parte actora, en la suma de \$775.000.

IV.- LÍBRESE CÉDULA al domicilio real de la demandada (art. 268 del CPCCT).

V.- NOTIFÍQUESE a la Caja de Previsión y Seguridad Social para Abogados y Procuradores de Tucumán.

HAGASE SABER.-VLQ 647/25

DR. PABLO ALEJANDRO SALOMON

JUEZ

JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL COMUN -14a. NOM.

Actuación firmada en fecha 27/05/2025

Certificado digital:
CN=SALOMON Pablo Alejandro, C=AR, SERIALNUMBER=CUIL 20288842613

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