---En la ciudad de Comodoro Rivadavia, provincia del Chubut, a los días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, reunida en acuerdo la **Sala A** de la Cámara de Apelaciones de la Circunscripción Judicial con asiento en la ciudad de Comodoro Rivadavia, con la presidencia de su titular, Dra. Silvia Noemí Alonso, y asistencia de los señores jueces de Cámara Dr. Fernando Nahuelanca y Dr. Julio Antonio Alexandre, para dictar sentencia definitiva en estos autos caratulados: **"C., M. J. c/ BANCO S. R. SA s/ SUMARÍSIMO", expte. nro. 310/18,** venidos del Juzgado Letrado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial nro. 1 (expte. nro. 83/16), y atento al resultado del sorteo establecido en el art. 271 del Código Procesal Civil y Comercial (fs. 460), correspondió el siguiente orden para la votación: Dr. Fernando Nahuelanca, Dr. Julio Antonio Alexandre y Dra. Silvia Noemí Alonso.----------

---Acto seguido se resolvió plantear y votar por su orden las siguientes cuestiones: **PRIMERA**: ¿Es justa la sentencia recurrida de fs. 413/429vta.? y **SEGUNDA**: ¿Qué pronunciamiento corresponde dictar?----------

- ---A la primera cuestión, el Dr. Fernando Nahuelanca dijo:----------

- ---La sentencia que se dicta a fs. 413/429vta. hace lugar parcialmente a la demanda, declara responsable al Banco S. R. S.A. por incumplimiento contractual y de la normativa de consumo; lo condena a pagar en plazo de 10 días a la parte actora M. J. C., la suma de ciento setenta mil pesos ($170.000), con más los intereses a la tasa activa para las operaciones de documentos comerciales del Banco de la Nación Argentina

desde que cada suma es debida hasta su efectivo pago, a liquidarse la suma de $70.000 por daño moral, desde el 17 de junio de 2015; la suma de $100.000 por daño punitivo, una vez producida la mora en el cumplimiento de la presente resolución, conforme al considerando I.----------

---Dispone en el punto 2 que el Banco S. R. S.A. elimine la calificación nivel 5 –deudor irrecuperable- que afecta a la parte actora en los meses de enero/marzo 2015 del sistema de deudores del BCRA e informando la calificación correcta. En el punto 3 ordena la publicación del fallo en un diario local. Punto 4. Impone las costas de la acción principal y la acción preventiva a la demandada. Regula los honorarios de los profesionales actuantes y funda las razones de la regulación unificada.---------- --

-Notificadas las partes, apela la actora a fs. 432 y a fs. 433 lo hace la demandada. Los recursos se conceden a fs. 434.----------

---Siguen en primer término los agravios de la parte demandada a fs. 435/439. Se agravia por considerar disparatado e infundado el monto indemnizatorio por la suma de $70.000 por daño moral, que establece –sostiene- con un presupuesto erróneo. Transcribe los textos fundantes del fallo, la errónea calificación de morosidad que efectuó la entidad bancaria, que es la fuente de información de V. y demás empresas de comercialización de datos crediticios y que si bien gestionó la rectificación a partir de abril de 2015 y se consignó el nivel 1, subsiste como dato histórico el período enero/marzo, que conserva la

calificación de nivel 5.----------
---Contrapone la recurrente que la calificación responde a la reglamentación del BCRA, que se van modificando de acuerdo al comportamiento de los propios deudores y se remite a la "Comunicación "A" 2216 DE Clasificación de deudores. Reconoce que del detalle de la prueba con posterioridad a que el actor "cae" en mora, aparece un monto de la deuda que no le corresponde, algo que de entrada se aclaró se había incurrido en un error, pero el actor ya estaba en mora y su carpeta derivada a gestión judicial; agrega que el error del banco no influyó en la calificación, sino el tiempo de mora y su derivación a gestión judicial, por eso la calificación del Banco Central y no por ocurrencia del Banco S. R.. Concluye por ello en otro punto que por ello no cabe responsabilidad alguna a su mandante. Rechaza que el error del banco constituya la razón de la descalificación y que la sentencia omite el análisis de la normativa vigente. Impugna en el punto 3.9 la determinación del daño punitivo en la suma de $100.000, que asimismo considera disparatado.-----
---Transcribe los fundamentos del fallo que no considera que la rectificación a que se aviene el Banco, el reconocimiento del equívoco no libera de responsabilidad porque no alcanzó plenitud porque subsiste el histórico. Objeta la recurrente, que la calificación del nivel de morosidad la establece el BCRA, la que publica y califica, no las entidades financieras. Luego sostiene que el Banco no tiene injerencia alguna para eliminar la calificación realizada por el BCRA. Refiere los elementos a

considerar para la cuantificación del daño punitivo y considera evidente que en el caso no concurren los mismos. Se agravia finalmente (tercer agravio), por la imposición de costas.----------

---Los agravios de la parte actora siguen a fs. 440/443, se agravia por la determinación del monto del daño punitivo, contra la razón de la sentencia que consideró relevante la actitud del actor que omitió concurrir a una audiencia ante la oficina de defensa del consumidor y que si bien el letrado de la contraria peticionó el archivo, pudo operar a contrario y continuar las actuaciones, en tanto el banco demandado enmendó su error.----------

---Contrapone que las razones no son atendibles, porque el actor tenía si bien derecho de acudir a la vía administrativa, no era obligatoria su prosecución, y luego, si bien faltó a la audiencia de conciliación, continuó su reclamo con las cartas documentos que señala.----------

---Niega por otra parte virtualidad a la enmienda de la inconducta bancaria, porque persisten informes negativos del actor, conforme surgen de los informes del Banco Central y de V. de fs. 291, 292, 296 y 305/311. Niega en consecuencia diligencia de la demandada, que la suma de $200.000 no es excesiva y que no puede existir contradicción con antecedentes de la jurisdicción, por lo que cita los casos “M.” (expte. N° 291/2015, Juzg. Civ. y Com. N° 1), Sala B. y “González Cevallo”, expte. N° 429/2015, de la Sala A. Sostiene que se trata de casos idénticos.---------

---Se agravia a continuación por la negativa a la

capitalización de intereses a partir de la notificación de la demanda, conforme con el art. 770 inc.b CCyC, que no se trata de una facultad jurisdiccional sino de norma positiva para la solución del caso. Por el fundamento de la sentencia sobre la obligación de valor, se explaya sobre mejor razón para la postura de su parte, por lo que concluye que la capitalización de intereses es una fenomenal herramienta que da el derecho para evitar la proliferación de casos y disuadir del ejercicio abusivo del derecho de defensa. Considera no probado que la capitalización arroje exceso, que el modo afecte la solvencia del banco, con lo que en definitiva afirma que hubo arbitrariedad en la negativa de la sentencia.----------

---Formula conclusiones en torno al agravio precedente, punto III de fs. 442 y por lo que reserva el caso federal.----- ----------

----Bajo el título “Reserva fundamentos de condena no contemplados por la Sra. Jueza” y “Error en la valoración de la prueba pericial y documentación. Error en la calificación del actor como moroso”, sostiene que la sentencia no advierte la magnitud de lo ocurrido, lo que hace cuando tiene en cuenta la pericia contable y le asigna valor, cuando la sana crítica y otras probanzas de la causa dan lugar a tener por acreditada su deficiencia. Critica entonces que se considere en mora y que esta debía ser acreditada en una categoría mas baja y allí el perjuicio. Considera errado este razonamiento, pues el error de la demandada consistió en mezclar la cuenta del actor con la de otro cliente (fs. 87) y esa deuda es la reclamada al actor

desde mediados del 2014, conforme lo manifestó en Defensa del Consumidor (fs,259/276), si el error existió esa situación debió estar plasmada en los registros y en la documentación de la cuenta del actor, sino se pregunta, de que registro se extraía que el actor le debía $30.500, Su parte desconoció la documentación de fs. 188/215 que presentara la demandada y al hacerse esa pericia, se utilizó la documentación desconocida y que en ningún momento refleja la suma de de $30.500 que se le cargó al actor por error. Esos registros se modificaron y se trajeron otros en los que la deuda fue amenguada, pero esa deuda menor nunca fue informada al actor y este no recibió jamás los resúmenes de cuentas y la debida imputación. Considera con ello que no hubo mora cuando existió un verdadero error del Banco en la suma reclamada y que el retraso no es tal en este caso. Sostiene que la demandada incumplió el art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor.----------

---Por último, destaca en título "2. Interpretación de la situación que le correspondía al actor en caso de estar en mora, opone que en octubre de 1984 por la suma de $3000, jamás hubiere estado en la calificación 5. Amplía sobre el punto y se tenga la reserva que no causa agravio actual.----------

---La parte actora contesta la expresión de agravios de la contraparte a fs. 445/446 y la parte demandada los de su contraria a fs. 448/451. Una y otra reafirman sus respectivas posturas para controvertir las alegaciones que contestan.----------

---Tratamiento de los agravios de la parte demandada.

---La primera queja de la parte demandada para considerar excesivo el monto indemnizatorio por daño moral y en razón que no son las entidades financieras, en el caso su parte, las que determinan la clasificación de deudores, sino el propio BCRA en base a la Comunicación “A 2216 y que es este el que determina los parámetros de la calificación de deudores y que la calificación y categorización de los deudores la publica el propio BCRA.----------

Las precedentes construcciones defensivas de la demandada no constituyen ningún argumento de demostración lógica en contra de la postura del actor y de la sentenciante, que le atribuyen responsabilidad a su parte por la calificación "5" que el BCRA publicara. ---Una suerte de inflexión terminológica que no es su parte la responsable de dicha calificación sino que es resultado de los parámetros objetivos que impone la "Comunicación A. 216" del propio Banco Central, elude que la reglamentación aludida son normas abiertas y el contenido lo suministra, procesa, y encuadra la Entidad Bancaria dentro de la norma reglamentaria.----------
---No es el BCRA el que insertó el error que reconoce incurrido en el informe, con lo que la pretendida exclusión de responsabilidad con dicha argumentación no conmueve la atribuida por la sentencia.----------
---Es que toda la lectura de la Comunicación A 2216, de clasificación de deudores, están destinadas a ser cumplidas por las Entidades Financieras.----------
---Otro punto de la apelante respecto a la clasificación de los deudores, que "el error del banco en cuanto al 'quantum' adeudado no influyó en su calificación de deuda, así el actor adeudara $3 ó $500, no cambia; que es el tiempo de mora como la derivación de la deuda a gestión judicial" (fs. 436/436vta.), es mera afirmación de la recurrente sin prueba demostrativa conforme con la Comunicación A. 2216. Anexo I a la Com."A" 2216 "Normas para la clasificación de los deudores". En lo puntual el Punto 3. Responsabilidad de la tareas de Clasificación, órgano asignado (se refiere al del Banco respecto al modo que

---

adopte), otros puntos intermedios hasta el 7. Legajo del cliente, en el que ordena que la entidad deberá llevar en el lugar de radicación de la cuenta un legajo de cada deudor de su cartera en la cual se reunirán todos los elementos de juicio que se tengan en cuenta para realizar las evaluaciones y clasificaciones, se dejará constancia de las revisiones efectuadas y de la clasificación asignada.----------

---Se puntualiza entonces estos conceptos del párrafo precedente, es el banco el que determina la clasificación cumpliendo las "Normas para la clasificación de deudores" del Anexo I Com."A" 2216, de la deuda real del actor con pormenores de los adeudos que llevaron a gestión judicial, fundamentos de la clasificación y la revaluación asignada posteriormente al incorporarle por error un adeudo de otro cliente del banco, sus pautas y fundamentos para calificarlo en ""situación" d.5. Irrecuperable.------

---A la siguiente postura, que el error del Banco no influyó en la calificación, no lo demuestra con cita de la normas pertinentes de la reglamentación y constancias del procedimiento cumplido por la entidad bancaria respecto al entonces cliente M. J. C.. Ello, no ya con números a modo ejemplificativo ("…así adeudara $3 o $500"), sino con la realidad – es el caso - del legajo de C.. Se informa en autos que es deudor por monto original de $3.207,98 a quien se le adiciona López Tapia Sergio Luis que incluía en su cuenta la deuda de $26.854,51, se imputo consolidado erróneamente en la cuenta de C. M. J. y corresponde al Préstamo Telefónico. Este error operativo se dio en el pase a mora (constancias de fs. 184, las mismas

circunstancias bajo constancia del Banco a fs. 93, copia certificada, original reserv. a fs. 87, citado por la sentencia).Si estaba en mora solo por la suma de $3.207,98, a la que le correspondía una calificación, resulta inadmisible que con la adición errónea del monto señalado de tercero pero que se le imputaba a C., no le influyera en la calificación.-----Repárese por caso el informe del BCRA de fs. 338/341, precisamente la constancia de fs. 339 – respuesta al oficio de fs. 302. El debito erróneo se registra entre los meses oct/nov/dic/2014 y repercute en la calificación mas gravosa en los meses de ene/feb/mar/2015, situación “5”.----------

---La lógica del fallo resulta inmodificable, cuyo tratamiento responde al modo de controvertir la recurrente el daño moral, pretendiendo la carencia de sustento para receptarlo.----------

---En cuanto a los fundamentos expuestos en la sentencia para indemnizar el rubro, punto b. de fs. 420vta. a fs. 422vta., no tienen controversia específica, por lo que se confirme el monto indemnizatorio por daño moral en la suma de $70.000.-

---Segundo agravio. Determinación del daño punitivo.

---Sobre el daño punitivo manifiesta la apelante que la sentencia realiza una ponderación ética del comportamiento del Banco S. R. S.A. que es correcta, pero a continuación incurre en el mismo error de responsabilizar a su parte por la calificación “5” y como sumatoria considera disparatado el rubro indemnizatorio por la suma de $100.000. Señala entonces los fundamentos de la sentenciante (fs.

437vta./438); que la Sra. jueza aclara que ante el reclamo del actor, el Banco enmendó su error y le extendió constancia al actor de lo ocurrido, pero que tales comportamientos no eliminan la negligencia de la errónea calificación de alto nivel de morosidad que ocasionó problemas al actor. ----------
Insiste a continuación la recurrente que el nivel de morosidad no la establece el Banco, sino la normativa del BCRA en forma objetiva y es el Banco el que publica y califica, no las entidades financieras.----------
---Es claro que el argumento de la demandada es el correspondiente al agravio precedente, la constancia aludida de fs. 339 donde quedan registrados los informes del Banco S. R. S.A., y consecuentes variables en la "situación". Se reitera el mismo rechazo sobre el punto. ---Después, en el punto 3.10 de fs. 438, se dirige la queja a otro argumento del fallo, que "la rectificación efectuada por el banco no alcanzó la completitud esperada, pues conforme emerge de fs. 339, subsiste como dato histórico que para los meses de enero/marzo de 2015 el actor registra la calificación nivel 5".---------- ---La oponente como controversia señala que subsiste como dato de la conducta en los registros, porque así lo establece la normativa, que no se trata de una inclusión por error, porque es moroso, sino que por error con posterioridad a la mora se indica un monto de deuda distinto, lo que en nada influye en las calificaciones.----------
-- ---Ya se rechazó el argumento, no se encuentra en discusión la mora, sino el informe erróneo de la deuda que influyó en la calificación y que es lo que manda

a rectificar la sentencia.----------
--- ---Que la actora no cuestionó carece de sustento, a fs. 81 se peticiona la condena a hacer lo necesario para eliminar los asientos registrables indebidamente denunciados (punto 8.).----------
- En cuanto a la carencia de injerencia a propósito de la disposición jurisdiccional, no es punto contrapuesto específicamente al contestar la demanda, sin perjuicio de señalar lo informado por el Banco Central de la República Argentina a fs. 340.---------
---Punto 3.11. Cuantificación del daño punitivo.-----
- ---Determina las pautas que permiten mensurar el daño y estima evidente que no concurren ninguno de sus presupuestos, que el hecho no genera beneficio al Banco, que la calificación de la mora tampoco implica un beneficio y por el contrario obliga al Banco a inmovilizar fondos, ni la actitud posterior al hecho es reprochable, que por el contrario, ha sido ponderada por la sentencia; que el fallo no considera la normativa sobre la materia y termina supliendo el deber de la parte de demostrar que el Banco incurrió en las causales que justifican el daño del rubro.----
---La recurrente no se ocupa de las amplias consideraciones de la sentencia de fs. 422vta./424 sobre el daño punitivo; en cuanto a las alegaciones puedan quedar comprendidas, el fallo no se funda para fijar la indemnización que el caso le reporte algún beneficio a la demandada, o de igual modo la calificación de la mora.----------
---Por otra parte, si bien los considerandos ponderan la conducta del Banco del reconocimiento del error incurrido, por lo que no lo considera contumaz o una

---

actitud de desidia, no la considera idónea para eliminar la negligencia por la calificación de Alto Nivel de morosidad, es claro que la referencia al "nivel de morosidad", es la calificación extrema que le importara al actor y que releva, aún subsiste como dato histórico. ---Por lo demás del fallo tiene en consideración lo que considera una grave inconducta bancaria.----------

---El punto precedente es relevante y a propósito de la primer pauta señalada por la recurrente a fs. 438vta. Nada argumenta respecto a la "índole de la conducta del dañador".----------

---Esta pauta es determinante, porque la actividad bancaria como intermediadora del crédito se considera un servicio público, actividad de riesgo y en tanto los contratos bancarios se interpretan en el marco del derecho de consumo. El fallo de la CNCom., Sala B., abril 26-2001 – Rodríguez, Luis M. y otro c. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y otros s/ordinario (E.D.194-569), extracta: "La conducta del banco emisor y de la entidad administradora del sistema de tarjetas de crédito, no puede apreciarse con los parámetros exigibles a un neófito, sino conforme al estándar de responsabilidad agravada que el profesional titular de una empresa con alto nivel de especialización tiene frente al usuario. En efecto, la complejidad del tráfico hace exigible una protección responsable del consumidor (art. 42 CN y Ley 24.240), desde que la confianza, como principio de contenido ético, impone a los operadores un deber inexcusable de honrar esas expectativas".----------

---Por lo expuesto, no existe mérito para modificar

con lo hasta aquí debatido, que exista mérito para declarar que la demandada no es responsable de daño punitivo alguno.----------

---Se rechaza el agravio.----------

---Tercer agravio.----------

---Es por la imposición de las costas a su parte, con base a un apartamiento del orden jurídico, afirmación

que resulta desvirtuada por el resultado negativo a los agravios interpuestos.----------

---Se rechaza el agravio. ----------

---- Agravios dela parte actora----------

---El primer capítulo de los agravios: “Arbitraria determinación del monto de daños punitivos”, controvierte las motivaciones del fallo, la actitud del actor que omitió concurrir a una audiencia de conciliación, con lo que el letrado de la contraria solicitó el archivo, pero que no le impedía continuar a la accionante solicitando su desarchivo; que en tanto también meritúa que el demandado reconoció su error y lo enmendó.----------

---La recurrente contrapone que no son atendibles las motivaciones del fallo, porque su parte tenía derecho a acudir a la vía administrativa, sin que sea obligación continuarla. Además controvierte que el fallo reconoce que la entidad bancaria actuó en forma reprochable pero la atenúa por haber reconocido su error (expidió libre deuda), porque persisten los informes negativos en los registros. Sostiene entonces que la suma de $200.000 peticionada no es excesiva y resulta congruente con los precedentes de la Cámara, fallos que cita.----------

---Es facultad de los jueces de evaluar la conducta observada por las partes para juzgar las respectivas pretensiones (art. 165 inc.5° Ley XIII N° 5 del Digesto Jurídico) y la sentencia puso en valoración todos los elementos para resolver, la gravedad del hecho y al cotejo con los mínimos y máximos de la multa previstos en la concordancia de los arts. 52bis y art. 47 inc.b de la Ley de Defensa del Consumidor. Frente a la

totalidad de la conducta bancaria en el caso planteado, no alcanzan las razones expuestas por la apelante para negar la eliminación del daño punitivo.----------
---Estimo en efecto que la gravedad del daño es dirimente y no autorizaba, considerando los márgenes de las facultades otorgadas, imponer un monto inferior al demandado. Contra el deber de seguridad de la relación contractual, el radical contraste de una conducta negligente del Banco demandado, gravando al actor con una deuda que no lo pertenecía, la consiguiente repercusión pública al ser informada al BCRA e implicancia frustrante del crédito en el medio de actuación del actor y como con justeza se ha señalado, el Banco no suturó con la diligencia debida la rectificación y eliminación de los registros "irrecuperables". El caso conlleva las consecuencias previstas en el art. 902 C.C. entonces vigente.------
- ---Debe en consecuencia proceder el agravio, elevando el monto indemnizatorio por daño punitivo a la suma de $200.000, advirtiendo, como asimismo se invoca, conforma a la jurisprudencia de esta Cámara en casos similares citados a fs. 440vta.----------
---*Arbitraria exclusión del art. 770 inc.b. del C.C.C.*
---Impugna la negativa de la sentencia a la aplicación del art. 770 inc.b. CCyC, fundada en obligación de valor, conforme lo expone la recurrente, obligación de valor – dice el fallo - suficientemente actualizada con la tasa activa del Banco de la Nación Argentina.-----
- ---Si bien la amplitud de la alegación en torno y contra la razón expuesta por la sentencia, se considera inoficioso su tratamiento, sin perjuicio de confirmar negativa. Ello, porque la petición no consulta los

presupuestos del art. 770 inc.b. CCyC, ya que la accionante no contaba con el corrimiento de intereses que justificaran la excepción a la prohibición del anatocismo que prohíbe la norma citada.----------
- ---Se rechaza el agravio.----------
--- ---*Reserva de fundamentos de condena no contemplados por la Sra. jueza*.----------
---Los refiere la apelante a los títulos: Error en la valoración de la prueba pericial y documentación. Error en la calificación del actor como moroso" y "Error en la interpretación de la situación que le correspondía al actor en caso de estar en mora".----------
- ---Toda vez que la propuesta de reserva del material de los títulos señalados se formula bajo el petitorio que no causan agravio actual, se rechazan.----------
---Se tiene presente la reserva del caso federal de fs. 440.----------
---*Costas*:----------
---De la primera instancia: Deben confirmarse las impuestas a la parte demandada, atento el resultado del recurso (art. 69 Ley XIII N° 5 del Digesto Jurídico), asimismo la regulación de honorarios, ya que sin perjuicio de la revocatoria parcial de la sentencia, los niveles regulatorios por ser porcentuales se ajustan al monto procedente. En la segunda instancia: Por las mismas razones del punto, las costas se imponen a la parte demandada (art. 69 cit.).----------
---Para regular honorarios, rige la Ley XIII N° 4 del Digesto Jurídico, los arts. 5, 6, 8 y concords., el mérito de los trabajos profesionales y su resultado, por lo que se proponen los honorarios conjuntos del Dr. M. G. B. I. y Dra. M. d. l. P. B. I., en 30% y los del

Dr. O. G. A., en 25%, de los correspondientes por cada parte y con sus alcances en primera instancia.----------
---A la segunda cuestión, el Dr. Fernando Nahuelanca dijo:----------
---Voto:----------
- ---1)Rechazar el recurso interpuesto por la parte demandada Banco S. R. S.A., fundado a fs. 435/439, contra la sentencia de fs. 413/429vta.----------
- ---2)Hacer lugar parcialmente al recurso interpuesto por la parte actora M. J. C., contra la sentencia aludida y con los alcances de los puntos siguientes.-
---1)Revocar parcialmente el punto 1 de la parte resolutiva en cuanto al monto de condena, que se establece en la suma de $270.000, con los restantes alcances.----------
- ---2)Confirmar la imposición de las costas de la primera instancia y regulación de honorarios.--------
---1)Costas de la segunda instancia a la parte demandada, a cuyo fin se proponen las regulaciones de honorarios de los profesionales actuantes de conformidad al considerando respectivo.----------
---2)Tener presente la reserva del caso federal de fs. 443.----------
- ---A la primera cuestión, el Dr. Julio Antonio Alexandre dijo:----------
---Que la sentencia de fs. 413/429vta., por la que se acoge la pretensión preventiva y se hace lugar a la reparación indemnizatoria parcialmente es apelada por la actora a fs. 432, conforme informe de fs. 440/443, el que le es rebatido por su contraria a fs. 448/451. Y también apela la demandada a fs. 433, según informe de fs. 435/439, el que es contestado a fs. 445/446vta.,

por su oponente.----------

---El colega que me precede en el sorteo de la presente causa ha reseñado en forma breve y ajustada el contenido de las críticas y sus contestaciones lo que evita su mera reiteración. Así, seguiré, por imposición de la lógica en la solución de las cuestiones propuestas, el orden propuesto en su voto.----------

---Pareciera que la demandada aún reconociendo que ha errado en los informes enviados al BCRA atento que la calificación que ese error provocó no siéndole imputable queda liberado de toda responsabilidad resarcitoria. Curiosa defensa en el marco de la responsabilidad que le cabe tanto desde el régimen de responsabilidad civil como desde la que impone la defensa del consumidor.----------

---Y es que de la prueba obrante en la causa que le permiten a la *iudex a quo* concluir a fs. 418, que con la documentación adquirida en la causa se comprueba el error cometido por la demandada y que ante la gestión reparatoria intentada por el accionante en el mes de julio de 2015, le reconocen tal proceder confundiendo su cuenta con otra. Sumando los informes de V. SA de fecha 20 de setiembre de 2016 y 17 de octubre del mismo año, enmendando tal error para los períodos enero marzo del 2015 –con daño ya producido– más el informe del BCRA afirmando que al 31 de octubre de 2016 no estaban difundiendo datos del actor. Queda demostrado el perjuicio sufrido antes de la enmienda, como consecuencia de la publicación del V. Y aún cuando el accionante hubiera estado en situación de morosidad durante el periodo en cuestión, conforme la prueba que se señala a fs. 418vta., no autorizaba a la gravísima

calificación que se señalaba en aquellas publicaciones. Todo consecuencia de un error de la demandada ya que pese a sus gestiones nunca se suprimió la calificación nivel 5 para el período enero-marzo, como deudor irrecuperable, cuando en realidad nunca lo mereció y todo mas allá de quien sea el encargado de calificar pero siempre dependiendo de los informes que por ley deben suministrar las entidades financieras.----------
--- ---Y sin duda, tras constatar y confrontar todos los datos señalados en los considerandos, confesado el error que generó la calificación incorrecta difundida públicamente por la organización V. SA, pese a los esfuerzos por enmendar tal situación no se pudieron evitar las consecuencias negativas de tal proceder, máxime en una relación de consumo y provocada por una entidad a la que se le exige, por su naturaleza la máxima prudencia y responsabilidad tratándose de datos de extrema sensibilidad y que ha merecido protección normativa preferente. Así, el reconocimiento del error merecerá atención a la hora de estimar la reparación debida.----------
---Que ya he tenido oportunidad de señalar en casos análogos que cuando se evidencia un error en los informes – como se reconoció en autos y surge de fs. 184-, se puede decir que se ha faltado al deber de lealtad y violado la confianza depositada por el co contratante, a la sazón, la parte más débil de la relación, dejando a un lado e insatisfecho el más elemental de los principios que debe inspirar su proceder, que es la buena fe negocial (arg. y doct. arts. 1197, 1198 y ccds. del C.Civil; arts. 1 -título preliminar-, 7, 8, 207, 217, 218 y ccds. del C.Com.).

---El hecho no es menor, pues es regla básica del derecho y de los contratos que deban estos celebrarse, interpretarse y cumplirse de buena fe (art. 1198 del CCiv.); en tanto la libertad contractual reconocida debe ejercerse con recíproca lealtad y apreciarse objetivamente, teniendo en cuenta lo que hubieran hechos dos partes honorables y razonables (ver *v. gr.* CNCom., Sala B, 24/11/1999, pub. en Doctrina Societaria, Ed. Errepar, t. XL, p. 905).----------
- ---No puede soslayarse en afín orden de ideas, que la protección responsable del cliente/consumidor garantizada constitucionalmente (art. 42 de la C.Nac. y ley 24.240)- y, en general, de la confianza como principio de contenido ético, impone a los operadores un inexcusable deber de honrar esas expectativas; su quiebre, implica la contravención de los fundamentos de toda organización jurídica y torna inseguro el tráfico, con mayor razón ni bien se comprende que la confianza actúa como mecanismo de reemplazo del conocimiento (*cf*. Rezzónico, Juan Carlos "Principios fundamentales de los contratos", ed. Astrea, Buenos Aires, 1999, pp. 376 y ss).----------
---Podemos agregar que la buena fe, como antes hiciera notar, se conecta con el deber de cooperación debido en interés ajeno, deber caracterizado por la fidelidad y el empeño de cumplir la legítima expectativa del cocontratante; la particular naturaleza del negocio cristaliza una especial confianza entre las partes que hace que la conducta del proveedor del servicio -bajo ninguna circunstancia- pueda apreciarse con los parámetros de un neófito, sino que debe ajustarse a un "standard" de responsabilidad agravada (*cf*. Belluscio,

Augusto – Zanoni, Eduardo "Código Civil…", Ed. Astrea, Bs. As., 1998, t. VII, pp. 70/71; Llambías, Jorge J. "Código Civil anotado", ed. Abeledo Perrot, Bs. As., 1985, t. III-B, pp. 45 y ss.; Spota, Alberto G. "Instituciones de Derecho Civil. Contratos", ed. Depalma, Bs. As., 1980, t. IV, pp. 310 y ss.).---------- ---A no olvidar que es el banco demandado quien ayuda con sus informes a calificar a sus clientes, conoce el *iter* que recorre la información desde que nace de sus registros y hasta que llega a su conocimiento público. En suma, no ignora que la base de datos que recoge el BCRA de las entidades financieras es luego recogida por las entidades recopiladoras de datos. Es decir, conoce el efecto que la información allí difundida produce en los miembros de la sociedad que tienen la posibilidad de consultarlas con la finalidad de operar así con mejores resultados en el mercado, (ver v. gr. CNCom., sala B, 30/04/2010 -"Clementi M. H. c/ HSBC Bank Argentina S.A. s/ ordinario"- Cita: MJ-JU-M-56295-AR - MJJ56295 - MJJ56295.---------- ---Y en lo que respecta a los daños, sin perjuicio que debemos estar a aquellos que específicamente se reclamen en virtud del sufrimiento acaecido, la jurisprudencia se inclina a reconocer –sin mayor carga probatoria– el daño extrapatrimonial. (ver *v. gr.* BUSTAMANTE ALSINA, Jorge, en "Equitativa reparación del daño no mensurable", LA LEY, 1990-A, 654), cuestión a la que debe adicionarse la particular interpretación que debe darse en estas situaciones al configurarse una relación de consumo, ponderando especialmente la circunstancia de que, en caso de duda deberá interpretarse a favor del consumidor (arg. art. 3 ley

24.240 y arts. 1094 y 1095 CCyC).----------

---Al no haber merecido criticas la fundamentación de tal lesión extrapatrimonial, debe estarse a lo estimado en la instancia de grado.----------

---Ya se ha expuesto suficientemente cual ha sido el error censurable de la demandada por la que debe reparar, por lo que de ningún modo a los efectos de la critica en cuanto a la procedencia del daño punitivo puede volverse sobre tal cuestión, sino determinar si conforme las pautas legales, doctrinarias y jurisprudenciales, que no han sido pacificas en tal sentido, se puede sostener la decisión judicial impugnada.----------

---Que el art. 52 bis de la ley de defensa del consumidor N° 24.240, según modificación introducida por la ley 26.361, incorporó a nuestro derecho positivo la figura del daño punitivo. Expresamente contempla que al proveedor que 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. Dentro de esas circunstancias censurables cabe la grosera negligencia (ver Lorenzetti, Ricardo Luis, Consumidores, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2009, p. 529). Tal comportamiento surge nítido en esta cuasa tal como se marca a fs. 423. Máxime cuando está fuera de discusión la relación de consumo habida entre las partes. Y en ese contexto, como dice Lorenzetti, "el banco es un profesional que se relaciona con profanos y a los cuales debe informar,

y este deber es genético y funcional" (ob. y autor cit., pág. 445), por lo que resulta inadmisible que haya actuado de la manera que lo hizo con relación a la actora obligando a transitar esta etapa judicial previa actuación ante la Oficina de Defensa del Consumidor.----------

---Todo y sin dejar de tener en cuenta la actitud de predisposición de la demandada por salvar en parte el error a efectos de no causar mas daño que el ocasionado, considero que, las motivaciones dadas en los considerandos pertinentes resultan razonables y de ningún alcanzados por la extensa critica que se le formulan. En cuanto a la estimación de su monto, ha sido motivo de critica por las partes, de allí que merezcan una consideración en común. Así, cabe decir que a los efectos de determinar el "quantum" de la multa no puede perderse de vista la función de este instituto: sancionatoria y disuasoria. Entonces, no corresponde evaluar el daño punitivo como una compensación extra hacia el consumidor afectado o como una especie de daño moral agravado. Antes bien, debe ponderarse muy especialmente la conducta del proveedor, su particular situación, la malignidad de su comportamiento, el impacto social que la conducta sancionada tenga o pueda tener, el riesgo o amenaza para otros potenciales consumidores, el grado de inmoralidad de la conducta reprochada y el de desprecio por los derechos del consumidor afectado, como antes se señaló. Bajo tales parámetros, y ponderando asimismo el límite cuantitativo que determina el LDC en su art. 52 bis y la prudente discrecionalidad que ha de orientar la labor judicial en estos casos (ver v. gr.

(CNCom., Sala F, 29/08/2017 -"Vega Gustavo J. c/ Mastercard S.A. y otros s/ ordinario"- Cita: MJ-JU-M-112676-AR - MJJ112676 - MJJ112676 y CNCom., Sala D, 04/04/2008 -"S. L. A. c/ Banco Provincia de Buenos Aires Suc. 4009 Abasto s/ ordinario"- Cita: MJ-JU-M-26389-AR - MJJ26389 - MJJ26389), en la convicción de que la falta de sanción al dañador no hace más que alentar a que prosigan conductas despreciativas y temerarias como la que sufrió la actora en el caso de autos, resultando el acto generador severamente reprochable sin perjuicio del modo de actuar posterior a la falta, participo de la opinión que deberá incrementarse a la suma que propone mi colega preopinante, esto es $200.000, siguiendo la orientación temática de esta Sala.----------

---Que de la lectura de las razones por las que se rechaza la capitalización de intereses conforme lo requiere la accionante en su memorial, parte de una base equívoca, ya que el fallo lo analiza desde la óptica de tratarse de una deuda de valor y de allí su solución en cuanto al tema siguiendo la orientación que mantiene esta Sala en casos análogos. Y el perjuicio que pretende cubrir la recurrente encuentra plena satisfacción sin pecar de anatocismo, pues no hay razones para establecer excepciones en consideración de la fecha establecida en el fallo desde la cual corren los intereses del modo fijado. Lo contrario implica un abuso, un exceso irrazonable y contrario al espíritu del art. 770 CCyC. ----------

---Resultando aplicable lo dispuesto por el art. 282 CPr/DJ al variar el monto del juicio, en razón de haberse fijado los honorarios en porcentuales no

resulta necesaria ninguna adecuación al respecto como tampoco en cuanto a la condena en costas a la vencida y en ambas instancias. Se difiere la regulación de honorarios al momento del acuerdo en el que se tendrán en cuanta las pautas arancelarias de la ley XIII nos. 4 y 15 y se considera introducida la Cuestión Federal.----A la segunda cuestión el Dr. Julio Antonio Alexandre dijo:----------

---Habiendo concordado con el voto del Dr. Nahuelanca, reitero su fórmula decisoria.----------

- En este estado, y de conformidad con lo establecido en los arts. 274 y 275 del CPCCCh (Ley XIII-5-DJ, Anexo A), se deja constancia que la decisión se adopta por mayoría, por lo que la Dra. Alonso no emite su voto.

Con lo que se dio por terminado el acto, quedando acordado dictar la siguiente **SENTENCIA**:----------

---1)Rechazar el recurso interpuesto por la parte demandada Banco S. R. S.A., fundado a fs. 435/439, contra la sentencia de fs. 413/429vta.----------

---2)Hacer lugar parcialmente al recurso interpuesto por la parte actora M. J. C., contra la sentencia aludida y con los alcances de los puntos siguientes.----3)Revocar parcialmente el punto 1 de la parte resolutiva en cuanto al monto de condena, que se establece en la suma de doscientos setenta mil pesos ($270.000), con los restantes alcances.----------

- ---1)Confirmar la imposición de las costas de la primera instancia y regulación de honorarios.--------

---2)Costas de la segunda instancia a la parte demandada, a cuyo fin se regulan los honorarios profesionales del Dr. M. G. B. I. y Dra. M. de la P. B. I., conjuntamente, en el treinta por ciento (30%) y

los del Dr. O. G. A. en el veinticinco por ciento (25%), porcentajes a calcular sobre lo respectivamente regulado a cada parte por su labor en la instancia de grado, con más el IVA si correspondiera.----------

---1)Tener presente la reserva del caso federal de fs. 443.----------

---1)Regístrese, notifíquese y devuélvase.----------

JULIO ANTONIO ALEXANDRE
Juez de Cámara

FERNANDO NAHUELANCA
Juez de Cámara

REGISTRADA BAJO EL nro. DEL AÑO 2018
DEL LIBRO DE SENTENCIAS DEFINITIVAS "CYC"

INDIANA L. MARINI
Secretaria de Cámara