

**XIX Jornadas de
Comunicaciones
Científicas de la Facultad
de Derecho y Ciencias
Sociales y Políticas**

UNNE

2023

En homenaje a la Dra. Hilda Zulema Zárate

Corrientes - Argentina

XIX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas: UNNE / Silvia Alegre... [et al.]; compilación de Martín Chalup; Lucía Sbardella; dirigido por Mario R. Villegas. - 1a ed. compendiada. - Corrientes:

Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2023.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-3619-94-6

1. Derecho. I. Alegre, Silvia. II. Chalup, Martín, comp. III. Sbardella, Lucía, comp. IV. Villegas, Mario R., dir.
CDD 340.072

CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES. INFORMACIONES ERRÓNEAS DE RIESGO CREDITICIO. COVID-19

Abujall, Juan P.; Andino, Miguel R.

jpabujall@gmail.com

RESUMEN

El presente informe tiene por objeto identificar los precedentes judiciales que tuvieron suceso durante la emergencia sanitaria o con posterioridad a esta que marcan criterios a nivel nacional en materia de daños producidos a consumidores hipervulnerables provocados por informes que los bancos brindan en forma periódica a las empresas que informan el riesgo crediticio de las personas físicas y/o jurídicas.

PALABRAS CLAVES

Informes, Hipervulnerables, Pandemia.

INTRODUCCIÓN

En el trabajo presentado en las Jornadas del año 2022 se trató el tema de los consumidores hipervulnerables y los préstamos bancarios otorgados durante la pandemia y post pandemia llegando a la conclusión de que necesitamos garantizar la publicidad de las sentencias ejemplares dictadas en esta materia a efectos de fomentar que los consumidores que se vieron perjudicados por conductas de las entidades bancarias como las analizadas a lo largo del trabajo formulen los reclamos de pertinentes. A su vez, consideramos que las provincias deben adherir a las resoluciones nacionales dictadas en materia de consumidores hipervulnerables generando así espacios e instancias administrativas eficaces de resolución de conflictos que permitan evitar llegar a instancias judiciales. Por ultimo cerramos el trabajo estableciendo que la función punitiva en materia de consumidores hipervulnerables donde la conducta bancaria resulta indiferente a la normativa dictada por el banco central sería una solución eficaz y efectiva.

En relación a lo expuesto y en el marco del proyecto de investigación titulado "La situación de los hipervulnerables en tiempos de

pandemia. Principalmente en materia de Consumo. La tutela preventiva (suspensiones contractuales), el derecho de daños, distintas funciones como medida de herramienta. Situación de las relaciones jurídicas en materia de consumo en los años 2019/2020 y 2021 en las ciudades de Corrientes y Resistencia (Chaco)" pudimos detectar que la provincia del Chaco está desarrollando mecanismos administrativos innovadores que faciliten la resolución de conflictos evitando así tener que recurrir a la instancia jurisdiccional. En ese sentido, es importante destacar que desde la Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia dependiente del Ministerio de Producción Industria y Empleo se dictó la disposición N°90/20 que implementó el mecanismo de audiencias de conciliación por medios electrónicos lo cual conllevo al dictado luego de la Ley N°3809-D, lo cual implico un gran avance en esta materia.

Ahora bien, el citado trabajo disparó el interés en un problema que consideramos se incrementó a raíz de las refinanciaciones/suspensiones de pago de cuotas de créditos que se produjeron durante la pandemia y en lo que se conoce

como la post pandemia que consiste en que los bancos brindan en forma periódica a las empresas que informan el riesgo crediticio de las personas físicas y/o jurídicas datos incorrectos, falsos, contradictorios y/o desactualizados generando la responsabilidad de la entidad bancaria y de las empresas de riesgo crediticio por daños a lo que denominamos consumidores comunes y los conocidos como hipervulnerables.

MÉTODOS

Un error de información puede generar perjuicios serios. Así se han perdido operaciones, se han cancelado ventas, se han retraído créditos otorgados y en algunos casos también se pierde prestigio. Desde la justicia se ha hecho mucho, por ejemplo en algunos juicios ejecutivos en la sentencia de trance y remate se ordena comunicar la situación a veraz en tanto el decisorio se encuentre firme, precisamente para evitar tener que recibir reclamos en tal sentido se han otorgado indemnizaciones reducidas por daño moral y se está imponiendo en el fuero comercial una conciencia cada vez más fuerte sobre las implicancias que conllevan estos errores de información.

No obstante, ello creemos que aún hay mucho por hacer y que es este uno de los desafíos del derecho de consumo.

En ese orden de ideas, cuando analizamos a los sujetos implicados pudimos detectar que en gran parte los sujetos pasivos de los reclamos eran consumidores hipervulnerables.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Jurisprudencialmente, ya hay varios pronunciamientos en materia de consumidores hipervulnerables, donde el eje de la motivación estuvo puesto en la inobservancia de las entidades bancarias a la normativa tuitiva dictada, ahora bien, nos resulta de sumo interés precisar algunos casos resueltos por la jurisprudencia con relación al tema de estudio, sobre todo por la

diversidad de situaciones que se presentan y por el diverso modo que todas ellas han sido encaradas:

a) Un caso de falta de responsabilidad del banco y la casa de informes crediticios. Rechazo de la demanda por responsabilidad del empleador: el tribunal dijo "Si quien reviste el carácter de empleada de la mutual policial requirió a una compañía financiera un préstamo y entre las condiciones generales del contrato se avino la mora automática y al descuento sobre sus haberes mensuales de la cuota del crédito, no puede luego desconocerse dicho acuerdo. En consecuencia si la empleadora descontó el dinero de la cuota pero no hizo entrega de ésta a la financiera, lo que derivó en la situación de mora de la actora, y su incorporación a los registros de deudores no cumplidores, es la empleadora la que debe responder por los perjuicios causados resultando injusta la atribución de responsabilidad con relación a la entidad financiera. Frente a lo expuesto, el estado de desazón e inquietud espiritual ocasionado por la situación de mora en la cual incurrió por culpa de su empleadora y las dificultades de su posterior incorporación en los registros pertinentes de la aquí actora, máxime teniendo en cuenta que tenía la certeza que le había sido descontado el dinero para saldar la totalidad de las cuotas convenidas, amerita la condena por daño moral y psíquico.

b) Un Juicio ejecutivo mal iniciado: el tribunal dijo "Resulta negligente la conducta adoptada por una institución financiera que, al no tomar las medidas de diligencia, cuidado y previsión pertinentes, promovió un juicio ejecutivo a una persona sin cerciorarse de demandar al verdadero deudor. Máxime, si de una adecuada confrontación de los datos personales —que debió aportar el deudor al solicitar el préstamo— hubiera surgido que se intentaba ejecutar a una persona equivocada. Frente a la promoción de un juicio ejecutivo iniciado por error por una

institución financiera, no la exonera de responsabilidad la circunstancia que el juez comercial no rechazó la demanda "in limine" y ordenó la medida cautelar peticionada, si hasta el resultado de la pericia el juzgador no podía contar con otros elementos como para saber que la ejecución había sido erróneamente planteada. No modifica la conducta negligente en la que incurrió una entidad bancaria al promover un juicio ejecutivo por error, el no haber comunicado la resolución dispuesta en sede comercial a la Organización Veraz SA. Pues, ésta representa una facultad del requirente, que puede o no ejercer, sin perjuicio que esta facultad pueda ser valorada al cuantificar el daño moral. c) Existencia de deuda "nimia" que lleva a calificar al deudor como "irrecuperable": el tribunal dijo "Si la información que el Banco brinda calificando de "deudor irrecuperable" al actor data del mes de mayo de 1999, es decir, diez meses después de haber sido cancelada. Es evidente e incuestionable que esa calificación ha sido desacertada, pero no sólo porque al momento de difundirla era inexacta, sino porque siguiendo la propia reglamentación a la cual pretende adherirse la demandada — Comunicación A 2729 del Banco Central—, jamás el actor podría haber sido calificado como irrecuperable porque su "deuda" nunca superó el año de vida, tal como lo requiere esa norma para dicha calificación. No se trata, entonces, de que el demandado haya estado obligado a seguir una pauta objetiva para calificar al actor, pues la Comunicación del Banco Central lo habilitaba a efectuar una evaluación de la situación particular, que, o bien no realizó con total despreocupación por la calificación que imputaba a su cliente, o de haberla efectuado, lo fue, indudablemente, de manera inadecuada. De las consideraciones expuestas, es incuestionable la responsabilidad del Banco al calificar como "deudor irrecuperable" al actor, cuando no existía ningún motivo válido para hacerlo. En

cuanto a la indemnización del daño moral, desde ya adelanto que haber sido calificado como "deudor irrecuperable", cuando esto no es cierto, no puede sino causar una lesión al honor de la persona que surge in re ipsa loquitur, es decir, sin necesidad de prueba alguna.

Los fallos analizados nos dan una pauta de que existe suficiente normativa tuitiva en materia de consumidores hipervulnerables, ahora bien, frente a la falta de controles por parte de los organismos competentes en la información que estos proporcionan a las entidades que realizan los informes crediticios es que se causan daños a los consumidores hipervulnerables.

Por último, las soluciones que analizamos en los fallos sobre los cuales se trabajó fueron en instancia judicial, lo que evidencia que las instancias administrativas previas resultaron ineficaces al momento de lograr una tutela efectiva de los consumidores hipervulnerables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belluscio; Zannoni (2001). *Código Civil comentado, anotado y concordado*. Ed. Astrea.
- Bueres, Alberto J. (1989). *El daño injusto y la licitud e ilicitud de la conducta*. Ediciones La Rocca.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala D. Heinrich Ana María c. Ediciones Altaya S.A.; 21 de mayo de 2005
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala C. SAK, Lidia Sonia c. Citibank N.A. s/ordinario; 14 de junio de 2006.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal. Sala III. Causa 5480/01. Santi Daniel Oscar c. Banco de la Nación Argentina s/daños y perjuicios; 28 de mayo de 2000.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil. Sala Tribunal de Superintendencia. Filardi, Rafael L. c. Veraz S.A. s/daños

- y perjuicios s/competencia el Dial; 6 de agosto de 2003.
- Corte Suprema de Justicia de la Nación. González, Juan Carlos c. B.C.R.A. y otros s/hábeas data; 28 de agosto de 2001.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala D. López, Osvaldo José c. Caja Nacional de Ahorro y Seguro S.A. y otro s/sumarísimo. Causa 51771/97. 11 de agosto de 2000. /08/2000.
- Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial. Sala E. Perlman Manuel c. Bank Boston S.A. y otro s/ordinario. Causa 55946/99; 3 de junio de 2003.
- Herrán, M.; Knays, V. (2007). *La responsabilidad bancaria por error de información. Alcances de la reparación*. La Ley.
- Sumario Nº16084 de la Base de Datos de la Secretaría de Jurisprudencia de la Cámara Civil. Boletín Nº16/2004.
- Trigo Represas, F.; López Mesa, M. (2004). *Tratado Responsabilidad Civil*. Edit. La Ley.

EJE TEMÁTICO DE LA
COMUNICACIÓN
Derechos Humanos / Sujetos
Vulnerables

FILIACIÓN

AUTOR 1: Docente Investigador - PEI-FD 2021/006 -
AUTOR 2: Docente Investigador - PEI-FD 2021/006 -