

Responsabilidad de los bancos por información errónea de morosidad del cliente

Por Nicolás Scetta. Trabajo final del Premaster semipresencial CUDES- Universidad Austral. Edición 2013.

Sumario: 1. Introducción. 2. De los tipos de clasificación de deudores. 3. De la responsabilidad de los banco por información errónea de morosidad

1. Introducción

Las entidades financieras tienen la obligación de brindar periódicamente la clasificación de sus clientes, ello en virtud de la Comunicación 2180 del Banco Central de la República Argentina. Esta comunicación, como criterio general, dispone textualmente que los clientes de la entidad (tanto residentes en el país, de los sectores público y privado, financieros y no financieros, como residentes en el exterior), por las financiaciones comprendidas, deberán ser clasificados desde el punto de vista de la calidad de los obligados en orden al cumplimiento de sus compromisos y/o las posibilidades que a este efecto se les asigne sobre la base de una evaluación de su situación particular.

Inicialmente, los Bancos no poseían un sistema informático que permitiera hacer la tarea de manera automatizada y prácticamente sin errores. Hoy estamos más cerca de esto, pero aún ocurren deficiencias en el trámite de información, lo cual puede derivar en perjuicios concretos para clientes o terceros mal informados.

A su vez, estas entidades deben adecuarse a los términos de la Ley de protección de datos personales (Ley 25.326), que alcanza a que dichos datos deben ser reflejo fidedigno de los antecedentes personales y comerciales de sus clientes (artículo 15 de dicha Ley).

Independientemente de las sanciones administrativas que pudieren caber a las entidades por la falta o errónea información, centraré el trabajo particularmente sobre la responsabilidad de los bancos respecto de su clientela, a la luz de algunos fallos existentes y que se citan.

2. De los tipos de clasificación de deudores

Para sistematizar y ordenar el trabajo, resulta necesario conocer aunque sea someramente los tipos de deudores que el BCRA establece en su comunicación.

En este sentido, numeró las condiciones de los clientes del 1 al 6, partiendo de quienes se encuentran en situación "normal" hasta aquellos "irrecuperables por cuestión técnica" (nro. 6).

Así pues, decimos que se encuentran en situación normal (1) aquellos cuyo análisis del flujo de fondos demuestra que es capaz de atender adecuadamente todos sus compromisos financieros.

Luego, aparecen aquellos "con seguimiento especial" (2), por cuanto el análisis del flujo de fondos del cliente demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros pero sin embargo, existen situaciones posibles que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del cliente.

"Con problemas" (3) son quienes su análisis del flujo de fondos del cliente demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la entidad financiera.

Más difícil es la situación 4, "Con alto riesgo de insolvencia" ya que el análisis del flujo de fondos del cliente demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros.

Casi por último existe la clasificación como "Irrecuperable" (5). Significa que las deudas de clientes incorporados a esta categoría se consideran incobrables. Si bien estos activos podrían tener algún valor de recuperación bajo un cierto conjunto de circunstancias futuras, su incobrabilidad es evidente al momento del análisis.

Y finalmente, "Irrecuperable por disposición técnica" (6) son aquellos clientes que pertenecen a Bancos liquidados, residuales o en proceso de privatización o con autorización revocada. Ya no responden a una situación crediticia en particular del cliente, sino que refiere a cuestiones también vinculadas al estado de la entidad con la que operaban.

3. De la responsabilidad de los bancos por información errónea de morosidad

Como manifesté anteriormente, puntualizaré la responsabilidad de los Bancos o entidades financieras respecto de su clientela y no ante el Banco Central o frente a entidades de información crediticia.

Comenzaré diciendo que una vez establecida la existencia de una relación entre el Banco y su cliente (ej. Contrato de mutuo con destino a consumo, tarjeta de crédito, etc.), corresponde determinar si la entidad bancaria ha incumplido con las obligaciones razonablemente asumidas -entre las cuales, sin duda, cabe computar la fidelidad de la información que provee a las centrales de deudores del sistema financiero (v.gr. B.C.R.A.- o privado -v.gr.: Veraz, Fidelitas, etc.-), pues precisamente, tal incumplimiento -o irregular o defectuoso cumplimiento-, constituiría **fuerza del deber de resarcir los perjuicios que sean consecuencia inmediata y necesaria del hecho generador** (arg. arts. 505, 506, 511, 512, 520, 521, 1197, 1198 y ccds. del C.Civil; arts. 1 -título preliminar-, 7, 8, 207, 217, 218 ap. 4º y ccds. del C.Com.).

Ello así, en tanto de acuerdo a los principios basilares del derecho en materia de daños y perjuicios, para que proceda el resarcimiento se exige la concurrencia de cuatro presupuestos: a) el incumplimiento objetivo o material; b) un factor de atribución de responsabilidad subjetivo (culpabilidad, con sus versiones: culpa o dolo); c) el daño (mengua o menoscabo del derecho subjetivo, que genere responsabilidad en la esfera contractual, art. 519 y ss. y 622 del C.Civil) y; d) una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño, recaudo que concurre cuando la consecuencia atribuida acostumbra suceder, según el curso natural y ordinario de las cosas (conf. Alterini-Ameal-Lopez Cabana "Curso de Obligaciones", t. I, p. 173; arg. y doct. Cámara Nacional Comercial, sala B, en autos "Vicente, Juan J. c. Unilever de Argentina S.A. s. sumario", pub. en Rev. Jur. L.L. t. 2002-F, p. 126). El ejercicio del deber de información del Banco debe ser responsable y obedecer a bases ciertas y comprobables y, en todo caso, su actitud en el ejercicio activo de tal prerrogativa -en vista de la posición claramente dominante que indiscutiblemente reviste en la relación- debe mostrar en todo momento razonable fundamento y consideración.

Desde esa perspectiva, cuando se evidencia un error en el informe, se puede decir que se ha faltado al deber de lealtad y violado la confianza depositada por el cocontratante, 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 comercial (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 C.Civil); 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 (arg. y doct. Cámara Nacional Comercial, sala B, sent. del 24/11/1999, pub. en Doctrina Societaria, Ed. Errepar, t. XL, p. 905).

A su vez, y en el campo procesal es indudable de cuenta de las entidades bancarias -que por su situación técnica y profesional en ventajosa posición - proveer al proceso de los medios probatorios indispensables para demostrar los presupuestos fundantes de su posición en la litis, y a la vez por virtud del principio de las cargas probatorias dinámicas incumbe tal carga a quien, por las circunstancias del caso -y sin que interese que se desempeñe como actor o demandado- se encuentre en mejores condiciones de producir la probanza respectiva (arg. y doct. Cámara Civil y Comercial Mar del Plata, causas 104.291 RSD-422-97 sent. del 18-11-97; 110.761 RSD-403- 99 sent. del 25-11-99; 112.046 RSD-225-00 sent. del 1-8- 00; 113.297 RSD-470-00 sent. del 16-11-00; 102.443 RSD- 42-01 sent. del 15-3-01; entre muchas otras).

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 (conf. Rezzónico, Juan Carlos "Principios fundamentales de los contratos", Ed. Astrea, Buenos Aires, 1999, pp. 376 y ss.; doct. Cámara Nacional Comercial, sala B, en causa "Ipólito, Silviay otro c. Almagro Construcciones S.A." sent. del 31/3/1987; idem en "Gráfica Editora Primor c. Gibelli, N. y otro" sent. del 26/10/1988; idem en "Garrido, Jorge Omar c. Iglesias, Andrés Ramón" sent. del 9/10/2000; idem en "Banco Finansur S.A. c. Banco de la Ciudad de Buenos Aires" sent. del 11/12/2000; idem en "Forrester, Celina M. c. Banco de la Provincia de Buenos Aires" sent. del 5/11/2003, pub. en Rev. Jur. Doctrina Judicial del 12/5/2004, p. 118 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 (conf. 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.).

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.

El art. 522 del Código Civil autoriza al juez, en los casos de indemnización por responsabilidad contractual, a condenar al responsable a la reparación del agravio moral que hubiere causado, de acuerdo a la índole del hecho generador de la responsabilidad y circunstancias del caso (sic).

Es sabido el temperamento severo que impera en la materia pero en este Departamento Judicial en que me desempeño, la Alzada local no excluye que pueda hacerse lugar a la indemnización si el padecimiento y la zozobra causados por el incumplimiento, son razonablemente ciertos (argds. y doct. Cámara Civil y Comercial Mar del Plata, causa 100.956 RSD-298-1997 sent. del 4-9-1997).

De hecho, recientemente y en similares circunstancias a las que aquí expongo, se ha pronunciado a favor de pedimentos extrapatrimoniales (Excma. Cámara Civil y Comercial Mar del Plata, sala III, en expte. "Valenti Carlos Alberto C/BBVA Banco Francés S.A. S/ Daños y perjuicios e incumplimiento contractual", sent. del 28/12/2009 -reg. 96 S folio 494/504- confirmatoria de Primera Instancia Jdo. 8 en la causa 21398/2004; Vincent, Alejandro c/ Banco Provincia s/ Daños y Perjuicios).

Básicamente el fundamento está dado en que el obrar antijurídico de los Banco repercute necesaria y razonablemente, de manera negativa, sobre el estado de ánimo de los clientes y sus legítimas expectativas; con igual proyección de probabilidad, implicaría para éstos preocupaciones y estados de irritación que afectan su equilibrio anímico (arg. arts. 163 inc. 5to., 384 y ccds. del C.P.C.).

A pesar de que en muchos casos no se logran probar los daños patrimoniales o materiales derivados de la errónea información, no le ha impedido a los

sentenciantes juzgar que el incumplimiento en el deber de información se erige en fuente de trastornos (arg. y doct. arts. 522 y ccds. del C.Civil; arts. 34, 36, 163, 165, 384 y ccds. del C.P.C.).

En efecto, verse sujeto a una calificación crediticia impropia -moroso con calificación "irrecuperable"- aún cuando de manera transitoria, puede comportar una modificación disvaliosa para la tranquilidad espiritual del cliente, un sufrimiento, un estado de impotencia y de penuria anímica, en el que inmerecidamente se vió involucrado; la experiencia común cimentada en lo que ordinariamente sucede en el curso natural de las cosas permite sostener tales aseveraciones(conf. arts. cites. y arts. 472, 473, 474 del C.P.C.).

A su vez, los jueces, apoyándose en la regla de la sana crítica, que se integra con los principios de la lógica y las máximas de experiencia (también la vital del juez), que son principios extraídos de la observación del corriente comportamiento humano y científico verificables, nutre la decisión final, en tanto unos y otras actúan como fundamento de posibilidad y realidad (cfr.doct. S.C.B.A. Ac. 45.723 s. del 24/3/1992).