

General Roca, 20 de septiembre de 2016.

AUTOS Y VISTOS: Para dictar sentencia en estos autos caratulados: "ROMERO HECTOR ROGELIO C/ BBVA BANCO FRANCES S.A. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS (Sumarísimo)", (Expte. N° B-2RO-3-C9-13), de los que:

RESULTA: A fs. 60/70 vta., adjuntando documental de fs 2/59, se presenta el actor por apoderado, iniciando demanda por Daños y Perjuicios, invocando el Art. 43 de la Constitución Nacional, reglamentado por Ley Nacional N° 25.326 y por la Ley Nacional N° 24.240, contra la entidad bancaria BBVA BANCO FRANCES S.A, por la suma de Pesos setenta y dos mil cien (\$ 72.100,00) o lo que en mas o en menos resulte de la prueba a producirse en estos autos, con más su actualización, intereses, gastos y costas, hasta su efectivo pago.

Relata que nunca ha contratado, ni utilizados los servicios del el BBVA BANCO FRANCES S.A., y dicha institución financiera procede a informarlo como "su deudor" por la suma de PESOS CIEN (\$ 100,00) al Banco Central de la República Argentina, de donde recolectaron sus datos financieros, distintas empresas destinadas a proveer información sobre el riesgo crediticio, entre ellas, la más conocida la Organización Veraz S.A.

Indica que se entera en forma circunstancial ante la negativa a la concesión de un crédito bancario, por su inclusión en distintas bases de datos crediticias, que ratifica con un informe de la firma VERAZ S.A.

Dice que ante dicha situación se dirigió inmediatamente a la sucursal local del BBVA banco Francés S.A., donde le informaron que no eran "ellos" quienes brindaban sus datos como su deudor moroso, y que nada tenía que reclamarle, negándose en reiteradas ocasiones a entregarle un libre deuda por considerarlo innecesario, aunque para él era útil en dicho momento, ya que se lo requerían para acceder a un crédito bancario y para poder cumplir con los requisitos exigidos por el autoplan, a los fines de poder licitar un O Km.

Que la firma denunciada, no solo no lo elimino de las bases de datos del B.C.R.A. sino que fue gradualmente empeorando su calificación crediticia como el monto "adeudado", lo que impidió en forma automática el acceso al crédito en cualquier entidad del sistema financiero y/o comercial, como también lo imposibilitó de concretar la adquisición de cualquier producto que no fuera de contado.

Dice que al verse perjudicado económicamente, por la inconducta del BBVA banco Francés S.A. de no darle un libre deuda y empeorar su calificación crediticia, luego de

asesorarse, procede a enviar una carta documento de fecha 29/09/2010, intimando a la entidad a rectificar la información brindada al BCRA sin obtener ningún tipo de respuesta, salvo la variación para peor, de la calificación crediticia pasando a ser informado en situación CINCO (5) IRRECUPERABLE, en el B.C.R.A. por un monto de Pesos Mil Quinientos.

Indica que la demandada continuó por mas de un año su conducta, con promesa verbal hecha al actor en la sucursal local de "borrarlo" del VERAZ.

Dice que se vio perjudicado no solo económicamente, sino emocionalmente al no poder tomar créditos, ni adquirir bienes a crédito, para si y para su grupo familiar, por lo que procedió a enviar una segunda carta documento el 15 de agosto de 2011, intimando nuevamente a que rectifiquen la información brindada al BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA en la cual figuraba como deudor en situación Cinco (5) INCOBRABLE sin adeudarles suma alguna, sin que fuera respondida, NI SUPRIMIDA LA INFORMACIÓN.

Expresa que ante tal situación, y luego de asesorarse, procede a realizar un amparo informativo caratulado: "ROMERO HECTOR ROGELIO c/ BBVA BANCO FRANCES S.A. s/ HABEAS DATA" (Expte. N° 41447 - J 3- 11), en el cual la firma denunciada manifiesta que a la fecha -septiembre del 2011- no se encuentra brindando información respecto del Sr. HECTOR ROGELIO ROMERO, DNI N° 20.436.607, y acompaña print de pantalla del B.C.R.A. donde no figura informado.

Resalta que sin perjuicio de la calificación de ambigua que realizó la Jueza sentenciante del amparo informativo a la respuesta de la demandada al momento de resolver, indica que la respuesta no solo fue ambigua, sino que fue falsa y arteramente maliciosa, ya que un mes después de dicha "respuesta", -octubre de 2011- el F.F. PRIVADO FR GLOBAL 1, procede a informarlo en situación CINCO (5) IRRECUPERABLE, en el B.C.R.A por un monto de Pesos Mil Quinientos (\$ 1.5000,00) por un lapso de tres meses más.

Indica que dicho FIDEICOMISO FINANCIERO PRIVADO FR. GLOBAL 1 tiene como fiduciante justamente al BBVA BANCO FRANCES S.A., tal como consta en la información que publica el B.C.R.A en su página WEB oficial.

Dice que la demandada, en sede judicial, no solo omite informar a su parte, sino que omite informar al Tribunal de toda situación anterior a septiembre del 2011, también omite brindar la información que posteriormente, a través de un tercero, vuelve a brindar al B.C.R.A. a partir de octubre de 2011, constituyendo ello una burla y un

menosprecio a la actividad jurisdiccional, que oportunamente solicita sea adecuadamente valorado.

Expresa que el solo hecho de haberlo informado la demandada erróneamente por treinta y siete (37) meses como deudor moroso sin serlo, dañó su condición crediticia y comercial, afectando su honor y reputación, sin que se le pueda imputar negligencia alguna de su parte.

Destaca se vio reiteradas veces rechazadas sus solicitudes de crédito bancarios, impidiendo una serie operaciones comerciales, que hacen al desenvolvimiento cotidiano de su persona, incidiendo de manera muy negativa tanto en el plano económico como en el familiar.

Dice que luego de su separación personal, si vio impedido de poder brindar las comodidades que hubiese deseado a su hogar, ya que gran parte del mobiliario hogareño y electrodomésticos lo retiro la Sra. Liliana Pérez -expareja- al momento de la separación, a pesar de detentar la tenencia de su única hija. Dice que necesitaba comprar los elementos mínimos para el funcionamiento de su hogar, en cuotas o tomar un crédito bancario para ello, siendo su calificación crediticia un obstáculo insalvable.

Relata que desde antes de su separación, procuró licitar el auto plan de la Firma Chevrolet que estaba abonando, para utilizarlo básicamente en el disfrute y confort familiar, siendo un obstáculo salvable -con un certificado de libre deuda a su favor emanado de la demandada- la calificación crediticia brindada por el BBVA Banco Francés S. A. , que a pesar de sus requerimientos, se negó a otorgar el libre deuda y empeoró la calificación crediticia.

Indica que el obstáculo de la información crediticia negativa brindada por el Bbva Banco Francés S.A. recién pudo ser resuelto con la presentación de la Sentencia Favorable de la Acción de Habeas Data, ya que luego de no informarlo como deudor por el lapso de un mes -septiembre 2011- lo hace a través de terceros, volviendo a lesionar el ya dañado prestigio y palabra, dado que en reiteradas ocasiones, basados en las promesas verbales de la demandada, manifestó que ya estaba "borrado" del Veraz o sino el mes siguiente seguramente estaría "borrado" a los empleados de la Firma Sahiora S.A., cuando en realidad, estuvo informado más de tres años, y luego de Septiembre de 2011, estuvo informado en el B.C.R.A. en situación 5 de incobrabilidad por \$ 1.500,00 tres meses más, a través del mentado FIDEICOMISO FINANCIERO PRIVADO FR. GLOBAL 1;

Refiere que los daños y perjuicios que padeció, se vieron agravados con la información

crediticia que emitió el FIDEICOMISO FINANCIERO PRIVADO FR. GLOBAL 1 perteneciente al mismo grupo empresario que el Bbva Banco Francés S.A., el cual repite la errónea información que brindaba el Bbva Banco Francés S.A., constituyendo un atropello a su integridad emocional.

Dice que por todo ello tuvo que recurrir por primera vez en su vida a un abogado, para asesorarse, también por primera vez enviar cartas documentos, y concurrir en reiteradas oportunidades en busca de asesoramiento profesional, tener que interponer, tramitar y concluir un amparo informativo, y llegar a tener que requerir una mediación judicial que se vio frustrada por la inasistencia de la contra parte, con todo la pérdida de tiempo y esfuerzo que ello implica, sin que el Banco demandado le pidiera disculpas por su accionar y mucho menos ofreciera un resarcimiento del daño causado.

Concluye que su proyecto de vida y de su familia, se frustra solo con motivo de una negligencia y mala fe del BBVA BANCO FRANCES S.A.-

Realiza el encuadre jurídico, funda en derecho y ofrece prueba.-

Cuantifica los daños y perjuicios, reclamando 1. Daño Material: la suma de \$ 12.100,00 comprensivo de: a) Daño emergente b) Lucro cesante - pérdida de chance c) Gastos médicos futuros; 2. Daño moral: por la suma de \$ 30.000,00.

Reclama también Daño Punitivo, solicitando por este concepto la suma de \$ 30.000,00

A fs. 73 se ordena el traslado de demanda y a fs. 85/87 vta. se presenta la entidad Bancaria demandada por apoderado contestando la demanda, adjuntando poder y documental de fs. 76/84 y luego documental de fs. 88/176.-

En la contestación de demanda la entidad Bancaria en general niega y desconoce la totalidad de los hechos vertidos, los supuestos daños irrogados, y la documental acompañada por la actora.-

Relata que la realidad de los hechos fue muy distinta a como la plasmó el actor en su demanda y que con la prueba a rendir en autos se advertirá que el actor ha sido deudor de la entidad financiera, por lo que la información brindada al Banco Central de la República Argentina ha sido en cumplimiento de las normas legales establecidas para la actividad.-

Dice que es sencillamente falso que el Sr. Romero nunca haya contratado ni utilizado los servicios Bancario y que muy por el contrario ha tenido Cajas de Ahorro en Pesos y en Dólares, Cuenta Corriente, Plazo Fijo y hasta Tarjeta de Crédito Visa emitida por su parte. El Sr. Romero ha tenido múltiples productos que contrató al BBVA Banco Francés S.A.-

Adjunta legajo original completo del actor que se encontraba archivado en Administradora de Archivos S.A. con el formulario de "Vinculación de Cliente" suscripto por el Sr. Romero y su cónyuge Sra. Liliana Pérez.-

Indica que entre los productos que tuviera contratados el actor, la Cuenta Corriente en Pesos N° 403271/2 generó un saldo deudor que no fue cancelado oportunamente por el demandante, por lo que de conformidad con las normas legales se ha procedido a informar la mora al BCRA, de donde luego las entidades de información crediticia han levantado la información y publicado la misma en sus bases de datos.-

En autos: "Romero Héctor Rogelio c/ BBVA Banco Francés S.A. s/ Habeas Data" (Expte. 41447-III-11) que tramitaran en el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería N° 3 de esta ciudad, si bien se le ordenó suprimir la información en ningún momento se juzgó sobre la procedencia y legitimidad de la información que remitiera al BCRA en cumplimiento de sus deberes, lo cual será juzgado en este expediente.-

Indica que de la prueba a rendirse se advertirá que el Sr. Romero ha sido deudor moroso y con ello que la información brindada ha sido correcta y legítima, y por ende deberá rechazarse la demanda instaurada.-

Se refiere a la falta de procedencia de los daños y la entidad de los mismos.

Respecto al Daño Punitivo indica, citando precedentes, que ninguna de las circunstancias del caso de marras justifican su aplicación, por lo que le solicita también su rechazo.

Ofrece prueba, se opone a la prueba ofrecida por el actor y peticiona el rechazo de la demanda con costas.-

A fs. 182 se fija audiencia preliminar la que se celebra a fs.188 y se abre el juicio a prueba, habiéndose producido la siguiente: Por la parte actora: 1) Documental: fs. 4/59; 2) Instrumental autos: "Romero Héctor Rogelio c/ BBVA Banco Francés S.A. s/ Habeas Data" (Expte. 41447-III-11), agregados por cuerda: 3) Confesional: desistida, fs. 258; 4) Testimoniales: fs. 229 Natalia Marta Moretti y Mario Antonio Martinez; fs. 238 Mario Adrian Juri y fs. 238 desistida la testimonial de Viviana A. Lopez; 5) Informativa: (fs. 216/219) Nosis SA, (fs. 209/215) CODENE SA; (fs. 223) SAHIOA S.A. ; 6) Pericial Contable: fs. 265/315; 7) Pericial Psicológica: 246/248 y 254 ; 8) Pericial Socio-ambiental 233/235. Por la demandada 1) Documental: fs. 76/84 y de fs. 88/176; 2) Confesional del actor, fs. 229; 3) Pericial Contable: 265/315.

A fs. 319 se clausura el término probatorio y a fs. 328 se ponen los autos a alegar,

agregándose los alegatos de la parte demandada a fs. 333/334 y a fs. 335/347 de la actora.-

A fs. 348 se avoca la suscripta y se ordena el autos para sentencia.-

CONSIDERANDO:

I. Así como han quedado planteadas las posiciones, me encuentro con un reclamo del actor Hector Rogelio Romero contra BBVA Banco Frances SA, de indemnización por daño material, daño moral y daño punitivo, por haber sido incorrectamente informado como deudor en el Banco Central de la República Argentina, de donde tomaron sus datos otras empresas que proveen información sobre situación financiera tales como el VERAZ; y ante este reclamo tengo a la entidad Bancaria quien reconoce haber brindado la información en cumplimiento de las normas legales.

Tengo dos posturas: 1) El actor que dice que sin haber contratado ni utilizado los servicios de la demandada, ésta lo informó como deudor al BCRA y 2) el Banco demandado, que dice que el actor contrató distintos productos entre ellos las cuenta corriente en pesos N° 403271/2 que generó un saldo deudor que no fue oportunamente cancelado, por lo que de conformidad a las normas legales se procedió a informar al BCRA.-

Para acreditar sus manifestaciones el demandado adjunta la siguiente documental: legajo Bancario, que incluye un formulario de "Vinculación de Cliente" con firmas que indica pertenecer al actor y su esposa.

Respecto de esta documentación, al contestar el traslado de la misma, el actor niega la autenticidad, pertinencia y vigencia, destacando también que posee números y espacios en blancos constituyendo una infracción autónoma a sus derechos. Luego en la audiencia preliminar aclara que el desconocimiento de la documental es en cuanto al contenido y no a las rúbricas.-

Así como han quedado planteadas las cosas puedo partir de las siguientes premisas:

El actor reclama por haber sido informado indebidamente como moroso por la entidad Bancaria demandada.-

La entidad Bancaria reconoce haberlo informado como moroso justificando haber actuado en cumplimiento de las normas legales establecidas para su actividad.-

En primer lugar debo esclarecer si ha sido correctamente informado o no.-

La demandada acredita con documentación una relación contractual por la cual el actor contratara productos Bancarios que fueron los que generaron la mora.-

Sin embargo la parte actora niega haber formalizado la contratación de los productos

Bancarios, pero no desconoce la firma inserta en la documentación adjuntada por el demandado.-

He de adelantar que visualizadas las actuaciones y los elementos aportados a la causa, no me quedan dudas que el presente caso encuadra dentro de las disposiciones de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y la Ley 24240 de Defensa del Consumidor y que bajo esas premisas he de analizar y resolver el conflicto.-

De la prueba producida considero que debe valorarse de manera relevante el testimonio del Sr. Mario Adrián Juri, ofrecido por la parte actora.

Este testigo ha sido determinante en su declaración como parte interviniente en la relación entre actor y demandado, dado que ha admitido ser quien ofreció el paquete de productos y servicios Bancarios de la demandada.-

Con esta prueba testimonial, no me queda ninguna duda que hubo una oferta por parte de la entidad Bancaria demandada y que estuvo la intención de contratación por parte del actor quien suscribió los formularios correspondientes de solicitud.

Pero lo mas relevante de este testimonio a los efectos de resolver el pleito ha sido que da la certeza que dicha contratación se vio frustrada por un error en la proveedora del servicio, que llevó a desistir de la contratación.

Tal es así que el testigo textualmente dijo:

"...Lo llame a Romero personalmente para ofrecerle un paquete que estaba otorgando el banco frances para aquellos clientes con buenos ingresos, ofreciéndole un paquete que estaba ofreciendo la comercializadora del Banco ... para aquellos afiliados a la AFJP que tenían buenos ingresos."

"... generamos todo, el firmó conforme la documentación.... el hecho es que de ese paquete evidentemente hubo un inconveniente técnico dentro del propio banco en donde erró la sucursal donde le asignó el paquete a Hector Romero, porque había una concordancia de apellido y primer nombre de una persona, pero difería el segundo nombre con Hector Romero, entonces como que el Banco adujo que el Señor Romero en vez de tener la cuenta abierta en la sucursal 083 de General Roca, la tenía en abierta en Junin y que él el paquete como que lo había recibido y en realidad era otra persona la que lo había recibido...comprendía una cuenta corriente una tarjeta de crédito. En realidad él nunca se hizo del físico del plástico tampoco. .. Yo mismo lo acompañe personalmente al Banco para hablar con una persona del Banco para dar la baja del paquete ese, pero decían que se tenía que presentar en Junin para dar la baja, pero la realidad que no era él esa persona era otra" .

"Romero me llamó consultándome si había recibido la tarjeta y entonces yo me presente al banco y así fue como yo tuve información que la tarjeta estaba en otra sucursal del banco..."

"Se pidió la Baja, se presentó la baja a través de nota en la sucursal de acá ... y supuestamente el banco había hecho todo lo que tenían que hacer para haber cerrado el paquete"

"... después el me llama un día consultándome, yo ya no estaba trabajando más ... ya se había fusionado la parte de jubilaciones privadas ... el me llama un día comentándome del inconveniente que tenía ... que le había surgido una deuda consecuencia de esto, y aparecía en el VERAZ y un montón de complicaciones en forma personal..."

El testigo fue claro, en cuanto reconoció haber comercializado el producto bancario, habérselo ofrecido al actor, haber logrado la aceptación del Sr. Romero, pero confirmó que el actor nunca recibió este el paquete ofrecido, dado que el mismo fue asignado a una sucursal de provincia de Buenos Aires y que por ello se solicitó la Baja.

Asimismo este testigo reconoció la documentación adjuntada por la demandada para acreditar la relación contractual, manifestando en su declaración que son los formularios que ellos utilizaban, reconociendo todos desde fs. 79 a fs. 84, y de fs. 89 a fs. 131.

Reconoció también que él verificaba esa documental y que está firmada por su asesor. La única documental que no reconoció es la de fs. 88 que entiende que es interno del banco.

También es importante destacar de la aclaración realizada por este testigo sobre la documental de fs. 103, indicando que es un comprobante que el Banco completaría con el número de tarjeta. Aclaró que era como una formalidad, se enviaba en blanco y se le hacía firmar como que estaba entregada por el asesor, pero no es que se le entregara en ese momento la tarjeta.-

Este testimonio es conteste y acorde a lo informado por el perito contador en el informe pericial obrante a fs. 295/296.

Sin perjuicio de que surge en este informe que muchos años antes el actor tuvo una relación contractual de productos en la sucursal 083 de General Roca, entiendo que ello no tiene relevancia dado que esa relación contractual culminó en el año 2002 y no tiene relación con el reclamo de autos.-.

Lo que si resulta relevante y entiendo acorde al testimonio citado, es el informe del perito sobre una serie de productos todos radicados en sucursal 311 Villa Ballester, provincia de Buenos Aires, tales como paquete libreton Plus y cuenta corriente cerrada

el 23/3/2010 y radicada en gestión y mora, caja de Ahorro en pesos, cerrada el 19/7/2010 y tarjeta de crédito Visa y dos Banelcos. Dado que se corresponde con un paquete de productos y servicios bancarios como el ofrecido por el Sr. Juri.

He de destacar que de la propia documentación adjuntada por la parte demandada, surge que el domicilio del actor es en la ciudad de General Roca, como surge también que el lugar donde se suscribe la solicitud es en la ciudad de General Roca. Resulta obvio que la sucursal de Villa Ballester no se corresponde con el domicilio del Sr. Romero.-

Tampoco hay constancia de que se le haya hecho entrega de ningún paquete de productos bancarios, dado que si bien ha quedado acreditado por la testimonial obrante en autos, que el recibo de entrega de paquetes y tarjetas se firmaba en blanco y luego lo llenaba el Banco, el propio banco adjunta esta documental en blanco. Quedando totalmente acreditado que el paquete no se entregó.-

Asimismo he de destacar que tampoco adjunta la entidad Bancaria ningún movimiento de cuenta que acredite la utilización del servicio ofrecido.

En este sentido resulta procedente mencionar que en un proceso como el de autos, donde el conflicto radica en una relación de consumo, por la normativa aplicable al caso el demandado tenía la obligación de aportar los elementos probatorios a su alcance para el esclarecimiento del hecho.: "Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento del la cuestión debatida en juicio"

El hecho de que no se haya adjuntado ninguna documental para acreditar la utilización del servicio y la consumación de la relación contractual, ni ofrecido ningún medio probatorio a tales efectos, me da cierta certeza sobre lo realmente acontecido.

Que por lo expuesto no me quedan dudas respecto a que le asiste razón y derecho al reclamo por lo daños que le pudiera haber ocasionado tal situación al actor.-

II. A continuación procederé a tratar los distintos rubros que integran el reclamo, en el orden propuesto en el escrito de demanda, a los fines de evaluar la existencia de daño indemnizable, y la cuantía que en cada caso pudieran corresponder.

II.a.- En primer lugar reclama Daño Material:

a.- Daño Emergente: justifica este reclamo expresando que ha tenido que abonar gastos de honorarios por asesoramiento y patrocinio profesional, por la confección y envío de 2 cartas documentos, dos informes crediticios del VERAZ, gastos del proceso de amparo informativo, honorarios del escribano para la confección del poder, mas el

esfuerzo y tiempo que le insumió la realización de tales diligencias.

Estima el actor el reclamo por este rubro en la suma de \$ 3.500,00.

Analizadas las constancias de autos, estimo que ha de prosperar el rubro y por el importe solicitado, con mas intereses desde la fecha de demanda. Existe prueba suficiente para acreditar que se han realizado las gestiones que menciona y que las mismas acarrear un costo pecuniario que considero acorde a lo solicitado.

Obran constancias de actos que implican erogaciones, pecuniarias tales como el recibo de honorarios de fs. 57 (original del mismo letrado interviniente en el presente lo que da fe de su autenticidad), el poder de fs. 58/59, los informes de riesgo VERAZ y las cartas documentos, agregadas como documental, que resultan apropiados al reclamo del rubro.-

Siguendo las pautas del precedente de nuestro Maximo Tribunal provincia en autos "GUICHAQUEO, EDUARDO ARIEL C/ PROVINCIA DE RÍO NEGRO (POLICÍA DE RÍO NEGRO) S/ ACCIDENTE DE TRABAJO S/ INAPLICABILIDAD DE LEY" Expte N° 27.980/15-STJ, sentencia del 18/08/2016", doctrina legal, art. 43 Ley K 2430, determino el importe por el reclamo de daño emergente a la fecha de sentencia en la suma de pesos: \$ 6.700.-

b.- Lucro Cesante y pérdida de chance: Respecto a estos rubros adelanto que no han de prosperar, dado que no existen constancias para la procedencia de los mismos. Ha de tenerse en cuenta que el lucro cesante es una forma de daño patrimonial que consiste en la pérdida de una ganancia legítima o de una utilidad económica. El concepto de lucro cesante se refiere a una lesión patrimonial consistente en la pérdida de un incremento patrimonial neto que se haya dejado de obtener como consecuencia de un incumplimiento, ilícito o perjuicio ocasionado o imputado a un tercero.

Zannoni sostiene que indemniza, no la pérdida de una mera expectativa o probabilidad de beneficios económicos futuros, sino el daño que supone privar al patrimonio damnificado la obtención de lucros a los cuales su titular tenía derecho, es decir título, al tiempo en que acaece el eventus damni (conf. autor cit.: "El Daño en la responsabilidad civil", pág. 48, Ed. Astrea, 1982). \n En el mismo sentido Mosset Iturraspe (conf. "Responsabilidad por daños", T. 1, pág. 153) denomina lucro cesante "a la utilidad o ganancia abierta y no puramente eventual o hipotética, de la cual es privada la víctima". Es así que requiere de la prueba de la actividad alegada, para así resarcir la pérdida concreta de las ganancias.

Por otro lado, la pérdida de chance puede entenderse como aquél rubro que debe ser

indemnizado cuando se ha roto o interrumpido un proceso que podía conducir a favor de otra persona a la obtención de una ganancia (conf. Mosset Iturraspe, op. cit., T. 1, pág 153); ello si la chance fuera fundada, de probabilidad suficiente y juzgada de manera objetiva.

Ninguna de estas circunstancias se dan en el supuesto ventilado en estas actuaciones.

La frustración de operaciones bancarias y comerciales que invoca el actor que lo imposibilitaron de adquirir por un tiempo, electrodoméstico, mobiliario y hasta una unidad oKm, de ninguna manera encuadran dentro de estos rubros. El actor en este rubro no invoca ni acredita que ha dejado de percibir una ganancia, ni que existía una probabilidad cierta de un beneficio económico en el futuro, por lo que resulta improcedente.

Tampoco corresponde hacer lugar a gastos de taxis, dado que no existe una adecuada causalidad entre el hecho que se le imputa al demandado con el reclamo efectuado por este rubro. Tal es así, que no se vio el actor privado de un bien que poseía y por ello debió realizar erogaciones extras como el uso del taxi. Sino que según surge de sus propios dichos se vio impedido por un tiempo de adquirir el OKM hasta luego de realizar el amparo, pero de ninguna manera ello justifica la procedencia del rubro, mucho menos sino se ha adjuntado ninguna documental que mínimamente lo acredite.

c.- Gastos Médicos Futuros: Reclama el actor la suma de \$ 3.600 en concepto de tratamiento psicológico por la crisis emocional y familiar que padeció como consecuencia del inconveniente con la demandada. Considero que este rubro tampoco ha de prosperar, dado que no encuentra sustento alguno. La propia pericial psicológica obrante a fs. 246/248 específicamente hace referencia al tema, indicando que no necesita tratamiento alguno. Ello no implica desconocer los padecimientos y trastornos que la situación le ha podido causar, pero considero que se encuentran contemplados en el rubro daño moral.-

II.b.- En segundo lugar reclama Daño moral, que adelanto ha de prosperar.- \n Corresponde destacar, liminarmente, que el agravio moral importa una lesión a las afecciones legítimas; entre otras, la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad psíquica, los afectos familiares, etc. (conf. CNCom., Sala B, in re: "Katsikaris A. c. La Inmobiliaria Cía. de Seguros s. ordinario", del 12.08.86). No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). Se trata de una

lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado "modificaciones disvaliosas del espíritu" (v. Pizarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada). \n Sentado ello, diré que encontrándose decidida su procedencia, en el caso concreto la determinación del quantum puede quedar librada al prudente arbitrio judicial (conf., entre otros, CNCom., Sala B, in re: "Albrecht c. Estímulo", del 06.07.90; "Muzaber c. Automotores y Servicios", del 23.11.90; ídem. "Kofler c. David Escandarami", del 26.02.91; ídem, "Villacorta de Varela c. Plan Rombo S.A. de Ahorro", del 15.11.91; ídem, "Greco c. Círculo de Inversores S.A.", del 10.02.92). \n Es perceptible, a poco que nos colocamos en la situación del accionante, que padeció alguna afección anímica con significación jurídica a raíz de la conducta asumida por la entidad bancaria demandada. Pues, de las constancias de la causa se desprende que se vio obligado a realizar numerosos reclamos - consultar a profesionales, realizar cartas documentos, trámite judicial de habeas Data y finalmente este reclamo judicial, donde también el demandado rechaza su reclamo. Como también debe tenerse en cuenta, las circunstancias personales en las que se encontraba atravesando, que fueron probadas en autos (declaración del Sr. Mario Antonio Martinez), y que la información crediticia le impedía realizar operaciones comerciales cotidianas para la adquisición de bienes, con la angustia y el trastorno que ello ocasiona tanto a nivel personal, como en su vida en relación.-

De tal reseña fáctica puede inferirse sin dificultad que el episodio de autos excedió una mera inquietud o incomodidad, para tornarse en una situación en la cual se causó al actor un serio disgusto que trasciende las molestias que han de tolerarse en el cotidiano plano contractual. \n De modo que, dentro de los parámetros de prudente discrecionalidad y teniendo como premisa que la obligación de indemnizar el daño moral es de aquellas denominadas de "valor", determino en la suma de \$ 60.000,00 el importe por este rubro a la fecha de la sentencia.

II.c.- Reclama también el actor Daño Punitivo, solicitando a la fecha de demanda la suma de \$ 30.000,00 o lo que en mas o en menos se estime, por este concepto .

Teniendo en consideración las circunstancias especiales del presente caso, he de destacar que la relación de consumo abarca no solo los sucesos en el devenir del contrato de consumo propiamente dicho sino, también, los acaecidos durante la etapa precontractual y postcontractual.

Sobre este reclamo expresamente, la Ley de Defensa del Consumidor, (art. 52 bis)

dispone: "Daño Punitivo. 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.

Que a los efectos de analizar la procedencia de este rubro, cabe tener presente también que los daños punitivos han merecido distintas definiciones, pero que la mayoría de ellas incluyen los siguientes elementos: 1. Suma de dinero otorgada a favor del damnificado por sobre el daño efectivamente sufrido; 2. Se los aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y para disuadir al sancionado de continuar con esa conducta o conductas similares y 3. Son aplicados con la finalidad de prevención general; es decir, para disuadir a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.\n Si bien la ley no prevé que deba alegarse ni demostrarse un enriquecimiento de la demandada, la doctrina mayoritaria entiende que tampoco basta el mero incumplimiento, siendo requisito que se configure una conducta grave, la presencia de dolo directo o eventual o una grosera negligencia.

Al respecto cabe citar a Nuestra Exma. Cámara de apelaciones, en el fallo de fecha 18/4/2016 en autos: "GAJARDO HUGO ESTEBAN C/LA PERSEVERANCIA SEGUROS S.A. S/SUMARISIMO" (Expte.n° B-2RO-45-C2014), cuando en el voto del Dr. Gustavo Martinez, dice: "Pero más allá de esta interpretación, expuse que en mi opinión, creo que no puede receptarse el daño punitivo por la sola verificación del incumplimiento, sino que de algún modo, como lo exponen Tinti y Roitman en la publicación referida, es necesario verificar la convergencia de un nexos subjetivo –culpa, dolo- y cierta gravedad en la falta (ver al respecto particularmente lo que expresan los nombrados en el punto 6 de la publicación señalada, bajo el título “La gravedad del hecho”). Resulta por otra parte fundamental, que como lo expone también Graciela Isabel Lovece en el artículo referenciado, el instituto atiende no solo a la protección de consumidores y usuarios, “sino también, a la protección de la estructura del mercado en sí misma y a la garantía de libre concurrencia ya que debemos recordar que la Ley de Defensa del Consumidor se integra con las demás normas regulatorias del mercado y en especial de acuerdo a las disposiciones establecidas en el art. 3° con la Ley de Defensa del Competencia (25.156 —Adla, LIX-D, 3942—) y la de Lealtad Comercial (22.802 —Adla, XLIII-B, 1346—)"

El artículo 8° bis de la Ley de Defensa del Consumidor dispone que: Los proveedores

deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Resulta evidente y manifiesta, en primer lugar, la violación de la norma contenida en el art. 8 bis respecto de las condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios, ya que solo después de entablada la demanda judicial de amparo, la entidad Bancaria se dignó a dejar de informar como moroso al actor.

Más grave aún, ni siquiera fue inmediato el cese de la información después del amparo, dado que como fue acreditado continuó luego informando por un lapso de 3 meses más a través de un fideicomiso.-

No solo no obtuvo respuesta el actor ante los reclamos verbales, que han sido acreditados con el testimonio del propio empleado de la AFJP, que comercializaba el producto Bancario, sino que hubo silencio y falta de información ante los envíos de las cartas documentos.-

Y sumado a todo ello, tampoco fue clara y precisa la información brindada en el propio amparo.-

Estos factores de tiempo, incertidumbre, error y falta de respuesta, totalmente injustificados, afectan decididamente la dignidad humana. “La dignidad es la materialización del haz de valores vinculados al hombre: aquello que hace que el hombre sea el valor supremo en la convivencia social” (Quiroga Lavié H.. Los derechos humanos y su defensa ante la justicia, p. 48, Temis, Bogotá, 1995).\n Al respecto Pérez Nuño explica que “la dignidad humana constituye no solo la garantía negativa de que la persona no va a ser objeto de ofensas o humillaciones, sino que entraña también la afirmación positiva del pleno desarrollo de cada individuo”, y agrega que ella “supone el valor básico (Grundwert) fundamentador de los derechos humanos que tienden a explicitar y satisfacer las necesidades de las personas en la esfera moral. (Pérez Nuño Antonio E., Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución, ps. 318/319, Tecnos, Madrid, 1999).\n Al respecto nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación, ha resaltado la relevancia de la dignidad de la persona humana en la medida que constituye el núcleo sobre el que gira la organización de los derechos fundamentales de orden constitucional (CSN, Fallos 327:3753, cons.11).

Ahora bien, puedo concluir en base a las constancias de autos, que el actuar de la accionada ha configurado la producción de un daño, agravado por su manifiesta indiferencia por los intereses ajenos, con grave menosprecio e indiferencia hacia los

derechos del consumidor, lo que refiere una actitud de culpa grave o dolo eventual, de cierta gravedad que tiene entidad suficiente para ser sancionada, pues transgredió lo dispuesto en los artículos 7 y 8 bis de la ley 24240.

Que a los efectos de determinar el monto de este rubro he de valorar, el monto requerido en la demanda, el tiempo transcurrido desde el inicio del reclamo y el criterio de nuestra Exma. Cámara de apelaciones en el citado fallo, en cuanto dice: "En esa misma línea es también de estricta aplicación al caso lo dicho en nuestro reciente pronunciamiento de fecha 6/04/2016 correspondiente al Expte. CA.21595 en el que expusimos: "en lo que concierne al cuestionamiento por el monto de la multa impuesta; resulta oportuno recordar que las penalizaciones tienen una eminente naturaleza tuitiva del mercado y sus buenas prácticas, constituyendo señales del Estado para que se cambie una práctica o conducta que se considera impropia o inconveniente a los efectos de la política que el mismo persigue en tal materia. Debe por consiguiente tener una entidad tal que conmueva al prestador cuya actuación se cuestiona y para ello el patrimonio del mismo, como su giro comercial y utilidades guardan especial significación, más allá de la reiteración o reincidencia que obviamente también resultan relevantes. Y, en ese orden de ideas, es la empresa la que debe allegar elementos que permitan valorar si la sanción guarda relación con aquellos extremos o puede considerarse excesiva. Ella es la que está en mejores condiciones de probar su patrimonio, giro comercial y utilidades, pero nada de esto ha hecho".

Por ello, entiendo prudente imponer la multa civil prevista en el artículo 52 bis de la LDC, por la suma peticionada por la parte actora de \$ 30.000,00 con mas los intereses determinados en el citado fallo "GUICHAQUEO, EDUARDO ARIEL C/ PROVINCIA DE RÍO NEGRO (POLICÍA DE RÍO NEGRO) S/ ACCIDENTE DE TRABAJO S/ INAPLICABILIDAD DE LEY" Expte N° 27.980/15-STJ., desde la fecha de demanda. Siguiendo tales pautas y haciendo el cálculo conforme a la planilla de la página del poder judicial, determino el monto de daño punitivo en la suma de \$ 57.421 a la fecha de la sentencia.-

III.- En consecuencia la demanda prospera por la suma de \$ 124.121 (pesos ciento veinticuatro mil ciento veintiuno), a la fecha de la sentencia.

IV. Las costas de este proceso deberán ser soportadas por el demandado vencido y por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.)-

V.- Por los fundamentos expuestos y lo dispuesto por los arts. 1,2,3,4,5,7,8,8bis 10 bis, 10ter, 40, 41bis, 52 y 52bis y cons. de la ley 24.240 y sus modificatorias, Art. 43 de la

Constitución Nacional, reglamentado por Ley Nacional N° 25.326 y por la Ley Nacional N° 24.240 arts. 522 y 1198 y cons. del Cód. Civil, arts. 3, 6, 7, 8, 11, 20, 34, 40 y 77 L.A. G 2212 y art.18 Ley 5069 del la provincia de Río Negro:

FALLO: Haciendo lugar a la demanda promovida por HECTOR ROGELIO ROMERO contra BBVA BANCO FRANCES S.A., condenando a este último a abonar al primero en el plazo de DIEZ días la suma de \$ 124.121,00 (pesos ciento veinticuatro mil ciento veintiuno)

Las costas se imponen al demandado en su calidad de vencido.

Regulo los honorarios del Dr. Daniel Alejandro Arce en la su de \$ 20.000,00 (apod.y patroc), los de los Dres. Lisandro Lopez Meyer y Jorge E. Calamara Budiño en la suma de \$ 13.000,00 en conjunto (patroc.) y los del Dr. Hernan E. Etcheverry en la suma de \$ 5.200,00 (apod.) (M.B. \$ 124.121,00) - Cúmplase con la ley 869.-

Regulo los honorarios de la perito psicóloga Laura Gabriela Rodofile, en la suma de \$ 6.200,00 y de la Lic. Liliana Enriquez en la suma de \$ 4.800,00.-

Se deja constancia que en la merituación de los honorarios se ha tomado en cuenta la calidad profesional, la complejidad de la causa, las etapas cumplidas, así como el resultado obtenido en el proceso.-

Notifíquese y regístrese.-