



Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

Expediente N° 59886/2020 “González, Marisa Noemí c/ Direct TV Argentina S.A. y otro s/ daños y perjuicios”. Juzgado N° 21.

En Buenos Aires, Capital de la República Argentina, a los días del mes de de dos mil veintitrés, reunidos en Acuerdo los señores jueces de la Excma. Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala “D”, para conocer en los recursos interpuestos en los autos caratulados “González, Marisa Noemí c/ Direct TV Argentina S.A. y otro s/ daños y perjuicios”, el Tribunal estableció la siguiente cuestión a resolver:

¿Es ajustada a derecho la sentencia apelada?

Practicado el sorteo resultó que la votación debía efectuarse en el siguiente orden: señores jueces de Cámara doctores Gabriel G. Rolleri y Maximiliano L. Caia. La vocalía restante no interviene por encontrarse vacante.

A la cuestión propuesta el Dr. Gabriel G. Rolleri dijo:

I) Apelación

Contra la sentencia dictada por ante la anterior instancia de fecha 6 de marzo de 2023, apelaron la parte actora a fs. 226/230, Direct T.V Argentina S.A a fs. 232/234 y Equifax Argentina S.A a fs. 247/254.

Habiéndose corrido los pertinentes traslados, los mismos fueron evacuados con las presentaciones que lucen agregadas en autos.

Con el consentimiento del llamado de autos de fs. 265, las actuaciones se encuentran en condiciones para que sea dictado un pronunciamiento definitivo.

II) La Sentencia

El decisorio de la anterior decidió: “...Admitiendo la demanda promovida por Marisa Noemí González contra Direct TV Argentina S.A. y Equifax Argentina S.A. (como continuadora de Organización Veraz S.A), y, en consecuencia, condeno a estas últimas a abonar a la actora, dentro de los diez días, la suma de trescientos mil pesos (\$ 300.000.-). Ello, con más sus intereses, que quedan determinados conforme a lo expuesto en



el considerando V del presente pronunciamiento 2) Imponiendo las costas a las demandadas, por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del Código Procesal). 3) Declarando la inconstitucionalidad del art. 52 bis de la LDC. Con costas en el orden causado, en atención a la forma en que se decide (art. 68 del Código Procesal). 4) Difiriendo la regulación de honorarios hasta el momento en que exista liquidación definitiva en estas actuaciones, en virtud de que - a criterio del suscripto- los intereses forman parte de la base regulatoria (art. 52 de la ley 27.423) ...”.

III) Agravios

a) Preliminarmente debo señalar que no me encuentro obligado a analizar todas y cada una de las argumentaciones de las partes, sino tan sólo aquéllas que sean conducentes y posean relevancia para decidir el caso a estudio (CSJN, Fallos: 258:304; 262:222; 265:301; 272:225, etc.).

Asimismo, en sentido análogo, tampoco es obligación del juzgador ponderar todas las pruebas agregadas, sino aquellas que estime apropiadas para resolver el mismo (CSJN, Fallos: 274:113; 280:320; 144:611)

IV) Breve reseña de la postura de las partes y el reclamo efectuado

a) La Sra. Marisa Noemí González promovió acción de daños contra Direct TV Argentina S.A. y Organización Veraz S.A por los perjuicios que dijo haber sufrido con motivo de su inclusión en el registro de deudores morosos de ésta última.

Denunció que en el mes de junio de 2017 solicitó un préstamo al Banco Provincia, entidad en donde son depositados sus haberes, el cual le fue otorgado sin inconvenientes.

Posteriormente, en abril de 2018, al solicitar un nuevo préstamo por un monto mayor ante la misma entidad financiera, fue denegado debido a que, en la base de datos del Veraz, figuraba informado por Direct TV un atraso en el pago.

Agregó que cuando consultó el informe del 26/11/2018 comprobó que surgía una deuda de \$ 1719.- informada por la empresa demandada a pesar de no haber sido nunca cliente de Direct TV.





Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

Rememoró que, al consultar telefónicamente con la empresa, una empleada le informó que figuraba la solicitud del servicio de televisión por satélite efectuado a nombre de la actora, en un domicilio de la localidad de Junín, provincia de Buenos Aires, lugar donde nunca residió.

Refirió que, ante las infructuosas gestiones que realizó vía mail y telefónicamente, con fecha 30/7/2019 remitió una carta documento, intimando a Direct TV a rectificar la información brindada al Veraz y desconociendo la calidad de morosa y el carácter de clienta que se le atribuyó.

Aclaró que, a pesar de no haber recibido respuesta alguna a la intimación, la empresa remitió vía mail una serie de formularios de desconocimiento de deuda, que completó y presentó, sin obtener resultado positivo alguno, por lo que se vio obligada a iniciar el presente reclamo a fin de obtener el resarcimiento del daño causado, que reseñó y cuantificó en esa misma presentación.

b) Direct TV contestó la demanda incoada. Explicó que la actora se encuentra registrada como cliente bajo el nro. 77485026 desde el mes de diciembre de 2016, cuando contrató el servicio, el cual fue interrumpido en agosto de 2017 por falta de pago, generándose la deuda de \$ 1.718,35 y que la misma fue informada al Veraz.

Destacó que la obligación que condujo a la notificación a la entidad mencionada en último término fue generada debido al incumplimiento de la actora, quien dejó de abonar un servicio que efectivamente fue brindado por la empresa, conforme lo acredita con la documentación que adjuntó.

Entendió que ninguna responsabilidad corresponde atribuirle a la empresa con motivo de su inclusión en el registro de deudores morosos.

Finalmente, destacó el correcto obrar de la empresa, quien no sólo condonó la deuda, sino que lo comunicó al Veraz para que procediera a la modificación del carácter de deudora de su base de datos.

c) Equifax Argentina S.A., continuadora de Veraz, contestó la demanda.

Explicó que Veraz es una empresa que se dedica a la recopilación de la información comercial y crediticia de personas humanas y jurídicas, recolectada tanto de registros públicos y privados como de la infor-



mación suministrada por terceros ante el incumplimiento de pago u obligaciones.

Aclaró que la información que contenida en su base de datos no es difundida indiscriminadamente ni publicada en boletines generales de información comercial, sino que es suministrada a pedido específico de sus clientes bajo estricta condición de reserva y no divulgación a terceros, conforme la leyenda que se plasma en cada uno de los informes emitidos. Explicó que las fuentes de las que obtiene la información son de carácter judicial (causas judiciales de carácter comercial), oficial (Boletín Oficial, IGJ, BCRA, etc.) y/o de entidades financieras y/o comerciales, relacionada con la información sobre el incumplimiento de pagos y obligaciones suministrada por los clientes adherentes y es brindada a los clientes adherentes que la solicitan, resultando ajenos a la evaluación de la información objetiva que éstos realizan y de las decisiones que se tomen en consecuencia.

En cuanto al hecho de autos, reconoció que, en el mes de junio de 2017, su cliente Direct TV comunicó a Veraz que la actora registraba un atraso en el pago de una factura por un importe de \$ 1719.-, conforme se visualiza en el informe del 26/11/2018 acompañado por la demandante.

También mencionó que posteriormente, el 25/10/2019 Veraz comunicó la baja del atraso informado y destacó que la actora no efectuó reclamo previo alguno ante el Veraz, requiriendo la rectificación de los datos, conforme lo autoriza la ley 25.326.

Consideró que ninguna responsabilidad corresponde atribuirle a Veraz con motivo del hecho de autos.

V) Responsabilidad

a) Corresponde recordar, a esta altura, que el presente pleito tiene por objeto el resarcimiento de los perjuicios sufridos por la actora por haber figurado en los registros de Veraz S.A. como clienta con atraso en el pago de los servicios que la demandada prestaba a través de la firma Direct T.V Argentina S.A, no obstante, como se dijo, no haber sido clienta.

La accionante refirió que, en virtud de esa inclusión, le fue rechazada una solicitud de un crédito peticionado por ante el Banco Provincia, lo que le generó daños y perjuicios.





Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

Cabe señalar que la responsabilidad que se le endilga a la demandada Direct T.V. Argentina S.A, lo es por el actuar imprudente al haber calificado erróneamente a la actora como deudora morosa al sistema financiero Veraz S.A. a raíz de una deuda inexistente, circunstancia que, por lo demás, fue acreditada en autos.

Destáquese, tal como lo hizo el anterior magistrado, que "...de prueba pericial contable, la perita designada en autos informó que, al consultar la base de datos de la accionada, comprobó que la actora se encontraba registrada como cliente de Direct TV desde el 16/12/2016, bajo el nro. 77485026, con domicilio en la calle Edison 1496 de la localidad de Junín, hasta la baja o desconexión que tuvo lugar el 14/6/2017. Sin embargo, no puedo dejar de observar que, conforme la propia experta menciona en su dictamen, los datos mencionados fueron obtenidos de una captura de pantalla de la base de datos de clientes que la empresa demandada le exhibió (vid. dictamen pericial del 11/10/2021 y presentación del 30/10/2021) ...", no existiendo prueba por escrito (ni ningún otro medio fehaciente) mediante la cual se pudiera corroborar que haya sido efectivamente la actora quien solicitó el alta del servicio.

Adviértase que tampoco se incorporó a la causa algún documento suscrito por la supuesta clienta que pudiera corroborar la supuesta contratación.

Ninguna duda cabe entonces sobre su responsabilidad en el hecho ventilado por haber quedado acreditado su negligente accionar(conf. arts. 1749, 1726 y concs. del CCC).

Adelanto en este sentido que comparto la valoración que hace el magistrado de grado en cuanto a que pese a tener conocimiento de los hechos no se preocupó en adoptar los mínimos recaudos para eliminar el nombre de la actora de los registros de la autoridad de aplicación (Veraz S.A.) en tiempo y forma y ante los reclamos de la accionante.

Estimo, que era la recurrente quien debía tomar todas las precauciones del caso previo a calificar a uno de sus clientes como moroso o incumplidor, no sin antes haberlo intimado a que regularice su situación.

Considero que, de haber tomado una actitud más diligente, adoptando un mínimo de recaudos para verificar los extremos que le fueron puesto en conocimiento, por cuanto estaba en mejores condiciones de corroborar la legitimidad de la deuda que hace a la especialidad de su



actividad, habría evitado los perjuicios innecesariamente generados a causa de su omisión.

A mayor abundamiento cabe mencionar que en el ámbito de la economía de mercado las personas son sometidas a un minucioso escrutinio externo acerca de su solvencia, capacidad de pago y cumplimiento de las obligaciones, ello a través de distintas agencias y entidades que tienen como cometido reunir datos y brindar información al respecto.

Por tal razón, la difusión de estos datos requiere una conducta diligente y cuidadosa pues muchos pueden llegar ser los perjuicios que una errónea información acarree a los sujetos incorporados a esa información. (v. Gustavo Caramelo Diaz “Límites a la difusión de datos personales sobre los deudores del sistema de tarjetas de crédito” en Revista suplemento de jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación ed. Jurisprudencia Argentina- Lexis Nexis 2007-II, intitulada, comentando fallo Corte Sup. 6/3/2007 “Organización Veraz S.A. c/ Estado Nacional”).

No se trata de vigilar y/o custodiar el patrimonio de terceros, sino que el interés es propio, pues hace a una adecuada y solvente cartera de clientes.

Sentado lo expuesto, estimo que la solución a la que arribó el anterior sentenciante se halla en lo fundamental ajustada a las particulares circunstancias de la causa.

Así las cosas, la empresa apelante nada trae a la alzada que pueda revertir tal circunstancia, remitiéndose en lo sustancial, a argumentaciones ya efectuadas en su alegato, temperamento éste que autorizaría para no considerar fundamentos de la apelación como tales (conf. arg. arts. 265 y 266 y ccds., Cód. Procesal).

En consecuencia, el recurso debe declararse desierto.

Resta analizar si también hubo responsabilidad de parte de Organización Veraz, hoy Equifax Argentina S.A

Y lo adelanto, la respuesta debe ser negativa. La misma ha esbozado que la base de datos es suministrada por sus clientes, siendo ellos quienes tienen la exclusiva responsabilidad respecto de la evaluación de la información.

No desconozco que una empresa que lucra con información sobre riesgo crediticio de las personas debe extremar los recaudos para que los





Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

datos que se recojan sean ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido (art. 4.1 de la ley 25.326); más -a mi juicio en el específico caso en examen, no parece negligente ni culposa la forma en que la accionada incorporó información que luego rectificó el 25/10/2019 al comunicar la baja del atraso informado, como asimismo que la actora no efectuó reclamo previo alguno ante el Veraz, requiriendo la rectificación de los datos, conforme lo autoriza la ley 25.326.

Siendo ello así, entiendo que no hay negligencia o descuido imputable a "Organización Veraz S.A.", por lo tanto, propongo hacer lugar a las quejas vertidas por la quejosa en cuanto a este aspecto se refiere, rechazándose la demanda interpuesta por la actora contra su parte.

Al respecto, coincidimos en que corresponde rechazar la acción de daños y perjuicios promovida, contra una empresa de servicios de información financiera, que suministró información errónea relativa al actor si, la demandada eliminó tal dato de su registro al recibir la intimación cursada por aquél pues el hecho de que el actor figurara como deudor moroso por otros motivos, impide tener por acreditada la relación de causalidad entre el negligente actuar de la demandada y los daños reclamados (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B • 10/12/2010 • Cressa, Beatriz María y otro c. Organización Veraz S.A. Comercial de Mandatos e Inf. • LL 2011-A , 382 • TR LALEY AR/JUR/82644/2010), toda vez que cabe atribuir responsabilidad solamente a la entidad crediticia que brindó información errónea, siendo irrelevante extenderla a quien publicitó la información errónea o inexacta, ya que no ha creado la información errónea sino que sólo da a publicidad los datos que proveen otros organismos. (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala C • 02/03/2010 • Matticoli, Juan Carlos c. Organización Veraz S.A. y otro • TR LALEY AR/JUR/23614/2010; en igual sentido Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala I • 29/12/2009 • Jelinek, Tomás v. Organización Veraz Risk S.A y otro • 70059222)

En relación con las costas, las mismas deberán ser soportadas por su orden en atención a los diversos criterios jurisprudenciales y que la actora pudo creerse con derecho a entablar esta demanda, (art. 68 segundo párrafo del Código Procesal



En virtud de todo ello, propongo al acuerdo la modificación parcial del fallo recurrido en cuanto a este punto se refiere.

VI) Parciales indemnizatorios

a) Daño Moral

El Juez de grado concedió la suma de \$ 300.000 a favor de la actora.

Al respecto destacaré que el daño moral es la lesión en los sentimientos, a las afecciones legítimas, y cuya evaluación es tarea delicada pues no se puede pretender dar un equivalente y reponer las cosas a su estado anterior.

En definitiva, puede decirse que el daño moral -en tanto configura un menoscabo a los intereses no patrimoniales- es el conjunto de sinsabores, angustias, pesares, sufrimientos, etcétera, que el injusto provocó en el damnificado; más allá de las secuelas de orden psíquico que el episodio pueda o no dejar en la víctima, según su peculiar sensibilidad y circunstancias personales (ver Cammarota, Antonio, “Responsabilidad extracontractual. Hechos y actos ilícitos”, ed. Depalma, Buenos Aires, 1947, p. 102; Zavala de González, Matilde, “Resarcimiento de daños”, T. 2b, pág. 593 y ss.; Zannoni, Eduardo A., “El daño en la responsabilidad civil”, Ed. Astrea, p. 287; CNCiv, Sala C, 22-12-2005, “Vega Rubilan, Sorria de las Mercedes c/ Transporte Automotor General Las Heras SRL”, LL, online; íd., Sala E, 26-5-2006, “Montalbetti, Carlos F. y otros c/ Microómnibus Sur SAC y otros”).

De todas maneras, y en lo que hace a la magnitud y el alcance del daño moral, es verdad que podrá ser presumido por el juez por vía indirecta, tras la prueba por la víctima de determinadas situaciones por las que ella transita a raíz del injusto (ver Zabala de González, Matilde, “Resarcimiento de daños”, T. 2b, p. 593 y ss.) (conf. C.Civ. Sala B, del 13/9/11, en los autos caratulados: “S. V. de N. y otros c/ OSDIC y otros s/ daños y perjuicios”).

En el caso, ponderando, entonces, las circunstancias sobrellevadas y en base a los antecedentes próximos de esta Sala, es que considero reducida la suma reconocida a la actora, por lo que propongo su





Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

elevación a la suma de \$ 500.000 (conf.art. 165 CPCCN), tal como fuera peticionado por ante esta alzada.

b) Daño Punitivo.

Por último, entiendo, que el reclamo formulado por la actora en virtud de la modificación introducida por la ley 26361 -de reformas a la ley de defensa del consumidor-) a la ley 24240 no puede servir de fundamento a las quejas como se pretende.

En efecto, dispone su art. 25 la incorporación como artículo 52 bis de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el siguiente texto: “Artículo 52 bis: 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. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan.

La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley.” Sea cual fuera el alcance que al presente texto se le asigne, lo cierto es que resulta totalmente ajeno -como se da en el caso- al ámbito de la responsabilidad extracontractual.

En suma, aun aceptando por vía de hipótesis su tratamiento, no surgen acreditadas - en virtud de las probanzas arrimadas- circunstancias de gravedad que ameriten el otorgamiento de una partida indemnizatoria por este concepto. En consecuencia, corresponde rechazar los agravios de la actora y confirmar este aspecto del pronunciamiento.

VII) Tasa de Interés

a) El anterior magistrado dispuso que “...corresponde aplicar la doctrina plenaria de la cámara del fuero, establecida en los autos “Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios”, del 20/4/2009, que estableció, en su parte pertinente: “2) Es conveniente establecer la tasa de interés moratorio. 3) Corresponde



aplicar la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina. 4) La tasa de interés fijada debe computarse desde el inicio de la mora hasta el cumplimiento de la sentencia, salvo que su aplicación en el período transcurrido hasta el dictado de dicha sentencia implique una alteración del significado económico del capital de condena que configure un enriquecimiento indebido”. Así las cosas, y teniendo en cuenta que no se configura en la especie una alteración del significado económico del capital de condena que configure un enriquecimiento indebido del actor, corresponde aplicar la tasa activa prevista en el mentado plenario, desde que se registró la información septiembre de 2017 y hasta el efectivo pago...”

b) Corresponde recordar que “los intereses correspondientes a indemnizaciones derivadas de delitos o cuasidelitos se liquidarán desde el día en que se produce cada perjuicio objeto de la reparación” (Gómez Esteban c/ Empresa Nacional de Transporte”).

En este sentido cabe destacar que la deuda de responsabilidad - cuyo incumplimiento constituye la fuente de los intereses - es previa con relación a la resolución jurisdiccional que la reconoce.

Los daños cuya reparación se persigue por medio de esta acción judicial se han producido en forma coetánea con el hecho ilícito motivo de la litis, entonces la obligación del responsable de volver las cosas a su estado anterior y de indemnizar los restantes perjuicios sufridos ha nacido a partir del momento en que tuvo lugar el obrar antijurídico.

En efecto, a poco que se observe que los intereses tienen por finalidad compensar al acreedor la indisponibilidad del uso de su capital, se advierte que si éste es debido desde el momento en que se produjo el daño (o lo que es lo mismo, desde que el damnificado se hallaba habilitado a reclamarlo), no existe motivo alguno para computar aquellos en forma diferente.

En lo atinente a la tasa de interés aplicable cabe señalar que, como afirmara el Juez de grado, y de conformidad con la doctrina establecida por la Cámara en pleno en los autos “Samudio de Martínez, Ladislaa c/ Transportes Doscientos Setenta S.A. s/ daños y perjuicios” en los acuerdos del 14 de octubre y 11 de noviembre de 2008 y la inteligencia atribuida a esa doctrina por esta Sala en el Expediente N° 81.687/2004 “PEZZOLLA, Andrea Verónica c/ Empresa de Transportes





Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA D

Santa Fe SACEI y otros s/ daños y perjuicios” y su acumulado Expte. N° 81.683/2004 “PEZZOLLA, José c/ Transportes Santa Fe SACI s/ daños y perjuicios” del 27/11/2017, y a la facultad que por otro lado el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación otorga a los jueces en su art. 768, comparto el criterio mantenido en cuanto a que los intereses se computen desde la fecha establecida en el decisorio de grado y hasta el efectivo pago a la tasa activa cartera general (préstamos) nominal actual a treinta días del Banco Nación Argentina.

En virtud de ello, propongo al acuerdo confirmación de la sentencia de grado en cuanto a este punto se trata.

VIII) Conclusión

Por todas las razones que dejo expuestas y si mi distinguido colega compartiera mi opinión, propicio: **1)** Hacer lugar parcialmente a las quejas vertidas por la parte actora, y en su virtud, elevar a la suma de \$ 500.000 el monto reconocido bajo el rubro daño moral; **2)** Admitir los agravios vertidos por Equifax Argentina S.A, y en consecuencia, revocar parcialmente el decisorio de grado, rechazándose la demanda perpetrada en su contra con costas por su orden en atención a los diversos criterios jurisprudenciales y que la actora pudo creerse con derecho a entablar esta demanda, (art. 68 segundo párrafo del Código Procesal) **3)** Se confirme la sentencia de grado en todo lo demás que ha sido motivo de agravio y apelación; **4)** Se impongan las costas de alzada a la demandada sustancialmente vencida, con la excepción de las señaladas en el punto 2 del presente; **5)** Se difiera la regulación de los honorarios de los profesionales intervinientes para el momento procesal oportuno ; **6)** Se deja constancia que la publicación de la presente sentencia se encuentra sometida lo dispuesto por el artículo 164 párrafo segundo del ritual y artículo 64 del Reglamento para la Justicia Nacional.

Así mi voto

El señor juez de Cámara doctor Maximiliano L. Caia por análogas razones a las aducidas por el señor juez de Cámara doctor Gabriel G. Rolleri, votó en el mismo sentido a la cuestión propuesta.



