

DOS MINUTOS DE DOCTRINA

16 de agosto de 2016

EL VALOR DE UN CORREO ELECTRÓNICO

*Hay quien dice que un mensaje electrónico carece de valor como prueba.
No siempre es así.*

Un cliente demandó a su banco porque éste lo reportó erróneamente a la Central de Deudores del Sistema Financiero. En primera instancia se condenó al demandado a indemnizar a su cliente por el daño moral sufrido y a suprimir del registro de deudores los detalles acerca del uso de la tarjeta de crédito por parte del cliente.

Al apelar, el banco sostuvo que no estaba probada su responsabilidad.

En segunda instancia, la Cámara de Apelaciones¹ analizó la sentencia anterior, que se había basado en el texto de un correo electrónico en el que el banco demandado admitió “un error de sistema” por el cual incluyó al cliente en la Central de Deudores.

El correo electrónico en cuestión había sido enviado por una empleada del banco (a quien en la sentencia se identificó con nombre, apellido, dirección electrónica y cargo desempeñado) a una funcionaria de aquel registro, a quien también se identificó detalladamente y con copia al cliente.

El texto enviado a la Central de Deudores decía: “...se solicita la baja de la *situación 3* del cliente de referencia, ya que por error ingresaron unos débitos automáticos a la tarjeta de crédito del cliente que ya se habían dado de baja. El cliente pagó la deuda siendo un error del sistema del banco en la baja de créditos automáticos”.

Aunque a simple vista pueda parecer un galimatías, el mensaje intentaba que la Central de Deudores —a la que por error del banco se había alertado previamente acerca de la mala situación crediticia del cliente— modificara la clasificación errónea y reflejara su verdadera situación.

En la Argentina, los bancos clasifican a sus clientes en tres categorías diferentes: “situación normal” o categoría 1; “con riesgo potencial” o categoría 2 y “con problemas” o categoría 3. En este caso, y por culpa del “error de sistema”, el cliente había sido relegado a la última de esas tres categorías. Como la Central de Deudores informa a todo el sistema financiero acerca de la situación de todos los clientes bancarios del país, es de imaginarse que la baja en la calificación tuvo efectos negativos.

¹ In re “Amato c. Banco de Galicia”, CNCom (D), 2013; LL AR/JUR/60670/2013

El banco sostuvo que ese correo electrónico no tenía valor como prueba.

La Cámara reconoció que, “como regla, no puede asignarse valor probatorio a un correo electrónico que no cumple con los requisitos de la Ley sobre Firma Digital”, porque para ello es necesario que exista un elemento de autenticación o certificación como “requisito esencial”.

Pero, al mismo tiempo, “no existe impedimento para que, en ciertos casos, igualmente pueda ponderarse [al correo electrónico] como medio de prueba *cuando su contenido aparece verosímil de acuerdo a las restantes pruebas del proceso y a la sana crítica*”.

(Recordemos aquí que “sana crítica” no es sólo una expresión simpática sino la operación intelectual que lleva adelante el juez destinada a apreciar correctamente el resultado de las pruebas judiciales, realizada con sinceridad y buena fe).

En este caso, los jueces entendieron que resultaba posible dar valor probatorio a un correo electrónico, porque, por medio de una pericia técnica se había podido determinar que el mensaje se originó en una dirección IP que respondía al nombre del banco y pertenecía al servidor que se encargaba de la recepción y envíos de correos de esa entidad financiera. Además, el dominio estaba registrado en NIC Argentina a nombre de ese banco.

Las pericias contables también demostraron que la persona que aparecía como firmante del mensaje se desempeñaba como empleada activa del banco demandado y trabajaba en la sucursal que aparecía identificada en ese correo. Y además, era quien atendía a ese cliente en particular...

Los jueces concluyeron entonces que “se trataba de un correo electrónico indudablemente originado en dependencias del banco demandado”.

El tribunal no dio importancia al hecho de que los peritos encontraran el mensaje en la casilla de correos del cliente (a quien el correo le había llegado en copia). Sobre este punto, los jueces dijeron que “nada indicaba que el cliente hubiera fraguado dicho correo, incluyéndolo en su propia casilla de correo electrónico”.

Los magistrados dieron también importancia al hecho que el banco no controlara el acto en el que el perito designado por el tribunal realizó las operaciones técnicas necesarias sobre la casilla de correos del cliente, ni impugnara el peritaje.

Este desgano del banco y sus objeciones posteriores al resultado de la pericia parecen haber incomodado al tribunal, que señaló que aquél “no ejerció ninguna de las facultades que le concede el Código Procesal” para cuestionar pruebas.

Por eso, dijeron los jueces, “no es dudoso que la responsabilidad del banco demandado resulte acreditada con el *reconocimiento* del ‘error del sistema’ mencionado en ese correo electrónico”. Ese reconocimiento del hecho principal sobre el que se fundó la demanda “tuvo claramente el valor de una *confesión extrajudicial* que, en un juicio de daños, obviamente perjudicó al demandado”.

Para la Cámara, “una comunicación reconocitiva (*sic*) de un error propio con aptitud para involucrar la responsabilidad civil del banco, tiene el valor de una presunción simple favorable a la pretensión del actor que, en su caso, adquiere eficacia

probatoria plena si acaso se encontrase corroborada por otras probanzas”.

¿Podía decirse lo anterior de modo más sencillo? ¡Por supuesto!: “si de algún modo se reconoce que se cometió un error que obliga a indemnizar, ese reconocimiento es suficiente para demostrar que la víctima tenía razón, cuando está confirmado por otras pruebas”. Y sobre ese razonamiento se apoyó la Cámara, puesto que la rectificación que el banco pidió por ese correo electrónico a la Central de Deudores también coincidía con los registros del Banco Central, administrador de esa agencia.

Los jueces dijeron que “el error confesado por el banco mediante su correo electrónico estuvo corroborado por la rectificación que se hizo luego”.

En conclusión, al admitirse el error por parte del banco, y la falta de razones *apoyadas en pruebas sobre su excusabilidad*, hizo que el banco fuera considerado responsable, *sin más*.

El banco había alegado también que el cliente “había consentido los débitos en su cuenta”, pero para los jueces esa no era una causa apta para exculpar la responsabilidad del banco, *porque la deuda tenía su origen en un error de este último*. Las consecuencias del error, dijeron, *no podían trasladarse al cliente*.

La última defensa del banco fue que el cliente guardó silencio ante los resúmenes de su tarjeta de crédito, *pero ese silencio, si bien generó una presunción a favor del banco de que los resúmenes eran correctos*, no impidió probar luego que esa deuda no existía.

La Cámara reiteró así su conocida doctrina según la cual, debido a su actividad los bancos no pueden dejar de cumplir con las exigencias que ella les impone, *por lo que su descuido o desatención sirve de fundamento para responsabilizarlos, aun cuando la infracción sea corregida de inmediato*.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**