



SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

**PRETENSIÓN IMPUGNATORIA:** Mediante escrito presentado en fecha 29 de mayo de 2,019(fojas 154 y siguientes), el abogado de la demandada apela la sentencia con la pretensión impugnatoria revocatoria.

**FUNDAMENTOS DEL COLEGIADO:**

**Fundamentos de los Recursos de Apelación**

1. La impugnante demandada sustenta su recurso de apelación en los fundamentos siguientes:
  - 1.1 En los hechos materia de demanda, si bien se concurren los elementos de culpa y conducta antijurídica en su representada, para la configuración de la responsabilidad civil extracontractual, no concurren los elementos daño y nexo de causalidad, por lo que la sentencia es errónea por inadecuada valoración de la prueba.
  - 1.2 El actor fue reportado por su representada ante la central de riesgo SENTINEL por una deuda inexistente por la suma de S/. 1,248.80, y frente al reclamo del actor, aparentemente de fecha 09 de diciembre de 2,015, se le dio respuesta el 11 de enero de 2,016, reconociendo el error incurrido, ofreciendo sus disculpas y comprometiéndose a anular las facturas.
  - 1.3 El 06 de mayo de 2,016, el actor obtuvo el reporte crediticio de SENTINEL, tomando conocimiento que fue reportado en las centrales de riesgo desde julio de 2,015 a mayo de 2,016, luego de lo cual presentó el 06 de junio de 2,016, una denuncia contra su representada ante INDECOPI, instancia que sancionó a la demandada con una multa de 12 Unidades Impositivas Tributarias, y como medida correctiva dispuso que realice todas las gestiones destinadas a rectificar la información crediticia del actor, resolución que quedó confirmada.
  - 1.4 El daño moral alegado lo sustenta el actor en sus sentimientos negativos que le han generado un cuadro depresivo, lo cual acredita con un informe psicológico del 16 de mayo de 2,106 y los comprobantes de fecha 30 de marzo y 02 de abril de 2,017, respecto del cual señala el impugnante que los sentimientos de soledad y conflicto afectivo referidos en el informe psicológico, responden a situaciones familiares y conflictos del fuero interno. Además que al actor, la empresa

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

demandada le proporcionó el documento que acredita que no registra ninguna deuda con su representada, el mismo que lo respaldaba frente a cualquier posible inconveniente, tanto que con dicho documento ejerció su derecho ante INDECOPI.

- 1.5 Por otro lado refiere, que de la ficha SENTINEL acompañada a la demanda, se advierte que para noviembre de 2,015, la financiera EDPYME NUEVA VISIÓN, otorgó un crédito al actor por la suma de s/. 4,000, por lo que su alegato respecto a que sus posibilidades de acceder a un crédito se redujeron, resulta infundado.
- 1.6 Cuestiona asimismo, el monto asignado por la Aquo como indemnización, pues si el criterio fue multiplicar el monto de la supuesta deuda, por el número de meses que duró el reporte, el resultado sería S/. 6,234.29.

**De la Adhesión al Recurso Planteada por el Demandante**

2. Por escrito de fojas 176 y siguientes, el actor presenta recurso de adhesión al recurso de apelación propuesto por la demandada, recurso que fue admitido por resolución Nro. 15 del 1 de agosto de 2,019 (fojas 205 y siguientes), solicitando que el monto de la reparación civil sea incrementado a la suma de S/. 90,000, con los fundamentos siguientes:
- 2.1 En la sentencia no se ha analizado, ni tomado en cuenta numerosa jurisprudencia que considera que si existe rtepote ante las centrales de riego, existe daño, no siendo necesaria la acreditación de la afectación emocional, sin la cual, según la Aquo no habría daño; daño que si se ha producido en el caso, al haber sido reportado el actor por la demandada en dos centrales de riesgo SENTINEL y EQUIFAX, atribuyéndole una deuda inexistente, lo cual atenta contra su derecho al honor y buena reputación, por lo que existe daño moral.
- 2.2 Además de la buena reputación y honor del actor, se suman una serie de sensaciones desagradables experimentadas por él, lo cual ha sido adecuadamente analizado en la sentencia.
- 2.3 En la sentencia, si bien se ha tomado en cuenta para cuantificar el daño, el monto del reporte por el tiempo, no se ha considerado la magnitud del

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

menoscabo sufrido, su condición personal, como la edad del agraviado (69 años), su fragilidad consiguiente, y la conducta del responsable.

2.4 La demandada obró con culpa inexcusable al reportar al actor por una deuda inexistente, así como mantenerlo en las centrales de riesgo reportadas, sin hacer nada para eliminar el historial de deuda existente, lo cual denota el desdén de su actuar, por lo que corresponde el incremento de la indemnización teniendo presente el principio de reparación integral de la víctima.

### **Análisis de la Sentencia Impugnada**

3. Son fundamentos de la sentencia impugnada los siguientes:

3.1 Respecto a la antijuricidad, refiere que: a) se acredita, con el mérito del reporte efectuado por la central de riesgo SENTINEL, que el 5 de mayo de 2016 se encontraba el demandante [REDACTED] reportado por la demandada, como deudor de una obligación de pago ascendente a S/.1,248.00, b) ante la denuncia administrativa efectuada por el demandante, se admite el reclamo, comprometiéndose a anular las facturas en 15 días, sin embargo al 5 de mayo de 2016 el demandante accedió a la información de reporte crediticio de SENTINEL, encontrándose reportado desde julio de 2015, puesto que la demandada no había gestionado la eliminación de la información histórica, c) bajo dicho contexto, el demandante ha interpuesto denuncia administrativa contra la demandada ante INDECOPI Cusco, quien ha resuelto en primera instancia el reclamo el 18 de agosto de 2016 resolviendo SANCIONAR con 12 UIT a la demandada por no haber cumplido con su deber de idoneidad, ORDENANDO además que realice las gestiones destinadas a rectificar la información crediticia del perjudicado en un plazo de 10 días, decisión que fue confirmada por resolución de fecha 22 de noviembre de 2016.

3.2 Con relación al daño emergente, refiere: a) ha quedado acreditado que el demandante ha sido pasible de tratamiento psicológico, con diagnóstico al 16 de mayo de 2016 de TRANSTORNO DEPRESIVO, conforme al informe psicológico efectuado por la psicóloga [REDACTED], b) también ha quedado acreditado que en fecha coetánea al evento dañoso, el demandante ha sido

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

pasible de tratamiento psicológico, habiendo tenido que pagar la suma de S/.600.00 por los servicios profesionales de Psicología.

3.3 Respecto al daño moral refiere: a) en época coetánea al hecho antijurídico producido entre el mes de julio 2015 y el mes de junio 2016, el demandante ha sido diagnosticado con TRANSTORNO DEPRESIVO, como persuade del Informe Psicológico efectuado por la psicóloga [REDACTED], b) que el demandante se ha visto seriamente afectado por el hecho antijurídico, que resulta razonable si se tiene en cuenta que se trata de una persona de la tercera edad puesto que a la fecha de los hechos tenía 68 años de edad, cesante del Ministerio de Educación con una pensión de cesantía mensual equivalente al valor de la deuda imputada, c) si bien el daño moral acreditado no puede cuantificarse en la exacta dimensión, para fines de resarcimiento corresponde fijar un valor equivalente al monto indebidamente imputado como deuda, ascendente a S/ .1,248.00 multiplicado por los 12 meses que el demandante ha padecido las aflicciones referidas, dicho monto asciende a S/. 14,976.00.

3.4 Respecto a la relación o nexo de causalidad, refiere que ha quedado plenamente acreditado que los daños generados al demandante son consecuencia directa del hecho antijurídico, de modo que ha quedado acreditada la relación de causalidad.

3.5 Finalmente refiere que el factor de atribución es la culpa.

4. De todo ello se puede apreciar según señala, que en la sentencia se han valorado los medios probatorios aportados por las partes, en forma conjunta, todo lo cual le ha llevado a concluir que se ha producido el hecho antijurídico, aspecto que también ha sido aceptado por la demandada, así como se acepta y se toma como hecho acreditado la culpa concurrente a la conducta de la demandada, hecho que también ha sido aceptado por la parte demandada; además en la misma se ha concluido que concurre el elemento dañoso, y el nexo de causalidad entre la conducta aceptada por la parte demandada y el daño generado al actor; desde cuya perspectiva la sentencia es formalmente válida.

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

- 
5. Conforme a lo referido, será necesario realizar el análisis correspondiente, en la producción de los hechos demandados, a la concurrencia de los elementos daño y nexo de causalidad.

**Análisis del Caso**

6. Pues bien, se tiene de la **Demanda** de fojas 51 y siguientes, del 16 de mayo de 2,017, que contiene la pretensión de **Indemnización de Daños y Perjuicios por la suma de S/. 90,600**, por los conceptos de daño emergente, y daño moral, demanda que la dirige contra la empresa TELEFONICA DEL PERU S.A.A., sustentando la demanda en los siguientes fundamentos:
- 6.1 El 09 de diciembre de 2,015 el actor se aproximó a las oficinas de la demandada, donde le informaron que mantenía una deuda impaga de S/. 1,248.80, respecto de lo cual presentó un reclamo. En enero de 2,016, la empresa demandada le respondió ofreciendo disculpas y comprometiéndose a anular las facturas generadas con error en un plazo de 15 días hábiles.
- 6.2 El 15 de mayo de 2,016, el actor obtuvo su reporte crediticio de SENTINEL, enterándose que se encontraba reportado como moroso desde julio de 2,015, habiendo inclusive actualizado la deuda a S/. 1,348.80, cancelando la misma, lo que correspondía era eliminar del sistema al actor, manteniendo la información no veraz.
- 6.3 Habiendo acudido a INDECOPI para lograr una sanción y la eliminación de sus datos ante la central de riesgo, INDECOPI, le impuso una sanción de 12 UIT, disponiendo como medida correctiva rectificar la información crediticia del actor en el plazo de 10 días.
- 6.4 El 17 de junio de 2,016 recién se procedió con el retiro de morosidad histórica del actor, de la central EQUIFAX que es la otra central a la que fue informado.
- 6.5 Por todo lo cual el actor experimentó una serie de cambios negativos, y sufrió la afectación psicológica que se describe en el informe psicológico practicado para dicho efecto, además de las molestias irrogadas por el cúmulo de gestiones realizadas para lograr su extromisión de los registros referidos.

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

- 
7. En el caso de autos, consideramos que resulta de aplicación lo dispuesto por el artículo 1969 del Código Civil, que regula la responsabilidad civil extracontractual subjetiva en los términos siguientes: **“Aquél que por dolo o culpa causa un daño a otro está obligado a indemnizarlo. El descargo por falta de dolo o culpa corresponde a su autor”**, pues del texto de la demanda se advierte que se imputa responsabilidad civil extracontractual subjetiva a la parte demandada, a título de culpa inexcusable; en principio por haberle causado un daño de carácter patrimonial y extrapatrimonial (daño moral), por el hecho de haber efectuado un reporte inexacto al actor, frente a las centrales de riesgo crediticio, sin que exista razón alguna para ello, lo cual ha generado en él un menoscabo patrimonial y uno de carácter moral, todo lo cual ha cuantificado en la suma total de S/. 90,600.00 (noventa mil seiscientos nuevos soles).
8. Siendo ello así, corresponde determinar si, a partir de los fundamentos de hecho invocados por la parte actora y los medios probatorios aportados al proceso, es posible establecer, en principio, que se le haya causado un daño, luego, que el daño haya sido causado por una conducta antijurídica culposa, que este daño sea indemnizable, y determinar asimismo el nexo de causalidad existente entre el hecho generador del daño por parte de la demandada y el daño causado en la actora; para finalmente establecer, de ser el caso, el monto o quantum indemnizatorio.
9. Considerando que los elementos conducta antijurídica y el factor de atribución a título de culpa se encuentran aceptados por la demandada, corresponde únicamente determinar la concurrencia del elemento daño, y el nexo de causalidad entre la conducta culposa de la demandada y el daño causado a la víctima.
10. **Existencia del Daño**; en el caso, es posible establecer la existencia del daño, pues se encuentra acreditado que la demandada, ha realizado un reporte respecto del actora, ante, no una, sino dos centrales de riesgo crediticio, en este caso EQUIFAX PERU S.A. y SENTINEL, como si aquél fuera deudor de la demandada, habiéndose acreditado en el proceso, así como en el propio análisis

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

de la sentencia impugnada, que la demandada informó a las centrales de riesgo referidas, al actor, como deudor moroso, sin que ello sea fidedigno, hecho que de por sí constituye un daño, por la aflicción que dicho reporte puede generar a quien se encuentra en el registro referido, por las consecuencias que puede generar ello, pues ello imposibilita, mientras subsista dicho reporte, el acceso al crédito, obligando a la persona a realizar trámites destinados a su expulsión de dicho registro, como en efecto ocurrió en el presente caso; mas aun cuando, en el caso, no fue suficiente que el actor pida a la demandada, más allá de su compromiso para ello, que retire el reporte de las centrales de riesgo a las que había reportado al actor, sino que, de manera negligente mantuvo la información errónea en las centrales, sin hacer trámite alguno para retirar al actor de dicho registro, hecho que acentúa el daño causado, pues el actor se encontraba en la idea que por el compromiso de la demandada iba a ser retirado del registro, y no fue así generándole falsas expectativas, generando con ello, una serie de incomodidades, además del malestar que tal situación de por sí puede generar en cualquier persona que se encuentre en dicha situación; por lo que este elemento se encuentra debidamente acreditado.

11. **Conducta Antijurídica;** analizados los hechos materia de demanda, es evidente que la parte demandada, actuó de manera negligente al imputar e informar a la actora como deudor moroso al actor, al haber realizado reporte a las dos centrales de riesgo como moroso al actor, conducta que, además de haber sido reconocida plenamente por la parte demandada, constituye una conducta ilícita, y es la generadora del daño.
12. **Factor de Atribución,** en este extremo, al estar sustentada la demanda en la existencia de un daño subjetivo de carácter culposo, también nos relevamos de mayor abundamiento en la medida que la demandada reconoce su conducta culposa en la producción del hecho dañoso, a título de culpa inexcusable.
13. **Nexo causal;** este es un requisito de toda responsabilidad civil, pues si no existe una relación jurídica de causa a efecto entre la conducta típica o atípica y el daño producido a la víctima, no habrá responsabilidad de ninguna clase; y

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

como se ha analizado, habiéndose identificado la conducta generadora del daño, que en este caso es la información errada a dos centrales de riesgo; en el caso corresponde determinar si esa conducta considerada negligente es atribuible a la demandada, y si ha generado el daño que el actor refiere; y al haberse acreditado la existencia de dicha conducta como una de carácter negligente, atribuida a título de culpa inexcusable, se puede concluir de los hechos probados, al haber sido la parte actora reportada como deudora morosa, ese hecho de por sí ya le ha generado un efecto dañoso, en la medida que ese solo hecho constituye motivo para generar un malestar general, una serie de sentimientos adversos, ello sumado a la angustia de tener que realizar trámites varios para lograr el retiro de dichos registros, con la amenaza latente de no ser sujeto de crédito en cualquier entidad crediticia; daño además sustentado en el caso, en el informe psicológico que da cuenta de todas esas aflicciones sufridas por el actor a causa de los reportes; todo ello sumado al hecho que el actor, además tuvo que recurrir a INDECOPI para lograr ser retirado de las centrales de riesgo, donde inclusive la demandada fue sancionada por inidoneidad en la prestación del servicio, lo cual corrobora la negligencia de la demandada así como el nexo de causalidad existente entre la conducta negligente y el daño causado al actor, y no existiendo ruptura del nexo causal; el daño referido y acreditado por el inexacto reporte, se ha configurado el elemento del nexo causal requerido para la generación de la indemnización derivada de responsabilidad extracontractual materia de autos.

Habiéndose determinado la producción del daño, consistente en el reporte en la central de riesgo crediticio, y como consecuencia de ello, la aflicción y demás sentimientos adversos que menoscaban psicológicamente al actor, la conducta antijurídica de la demandada a título de culpa inexcusable, al haber cometido el error y no dar solución oportuna y diligente, habiendo tenido que recurrir a la instancia administrativa para solucionar el problema generado por la demandada; así como el nexo causal, que no ha sido enervado de ningún modo, corresponde establecer el quantum indemnizatorio.

**Análisis Respecto al Quantum Indemnizatorio**

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

---

14. El actor, a mérito de la conducta negligente de la demandada ha tenido que pasar por una serie de trámites que evidentemente le han generado angustia, aflicción, sentimientos de desasosiego, incertidumbre respecto a su reputación y latente amenaza de ser pasible de una cobranza coactiva con el consiguiente embargo de sus bienes o ingresos ya exiguos, lo cual además que le ha demandado tiempo, dinero y esfuerzo en su tramitación, todo lo cual determina el pago de una indemnización por concepto de **daño moral**; en este extremo, atendiendo a que el actor tuvo un menoscabo de carácter emocional, el mismo que difícilmente puede ser cuantificable en términos monetarios, pues nadie puede cuantificar la magnitud de su pena, de su aflicción, de la afectación que significa pasar por todo ese trayecto de inconvenientes generados por una conducta negligente y en este caso además, displicente; al haberse visto reportado en dos centrales de riesgo, todo ello, definitivamente le ha generado un daño moral indemnizable al actor, el mismo que, para ser lo más objetivo posible en su cuantificación, **será calculado en función del monto atribuido como deuda**, establecido en el reporte de documentos de fojas 9 a 14, y fojas 30, debiendo considerarse como base de cálculo el monto mayor ascente a S/. 2,805.39 (fojas 10), y considerando que el reporte se dio no sólo a una central, sino a dos centrales de riesgo, lo cual no ha sido cuestionado de modo alguno por la demandada; reportes que han obligado a la parte actora a realizar dos trámites independientes para lograr su exclusión de los registros correspondientes; y atendiendo a la magnitud del daño, la conducta dañosa negligente y persistente, la aflicción evidente generada al actor; **multiplicado por 24 (veinticuatro)**, es decir el doble del tiempo que estuvo vigente el reporte en la central SENTINEL, pues en la otra central EQUIFAX estuvo desde 2014, lo cual justifica los 24 meses, lo que hace un total de **S/. 67,329.36 (sesenta y siete mil trescientos veintinueve con 36/100 soles)**, debiendo revocar la sentencia en este extremo incrementando el monto indemnizatorio.
15. Como argumento adicional al quantum indemnizatorio por este concepto, consideramos que debe tenerse presente que, la conducta negligente de la demandada ha sido además sancionada administrativamente por INDECOPI, en

SALA CIVIL  
Corte Superior de Justicia de Cusco

un monto ascendente a 12 UIT, equivalentes a la fecha, a un monto de S/. 50,400; razón por la que el monto indemnizatorio al perjudicado directo no podría ser menor al monto de la multa a favor del Estado.

16. El monto reclamado por concepto de **daño emergente** se encuentra debidamente sustentado con los comprobantes de pago, que tuvo que pagar, ya sea para su tratamiento o para justificar su menoscabo psicológico en esta instancia, por lo que corresponde amparar el monto referido, ascendente a la suma de S/. 600.00, debiendo confirmar la sentencia en este extremo.

**DECISION:**

Por estos fundamentos, la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Cusco, con la facultad conferida por la Constitución Política del Perú **RESUELVE:**

1. **CONFIRMAR** la sentencia contenida en la resolución Nro. 10 del seis de mayo de dos mil diecinueve (folio 142 y siguientes), en el extremo que resuelve: “1. **DECLARAR FUNDADA** en parte la demanda interpuesta por [REDACTED] contra TELEFONICA DEL PERU S.A.A. con la pretensión de INDEMNIZACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL, ...

1. *FUNDADA la demanda respecto del daño emergente cuantificado en S/.600.00.”*

2. **REVOCAR** la misma sentencia respecto al monto indemnizatorio por concepto de *daño moral, estimando la misma en S/. 14,976.00.*

**REFORMÁNDOLA** se fija la indemnización por concepto de daño moral en la suma de S/. 67,329.36 (sesenta y siete mil trescientos veintinueve con 36/100 soles), que deberá ser cancelado en ejecución de sentencia en el juzgado de origen una vez que quede firme la presente sentencia. Con costas y costos del proceso. Y devolvieron los actuados. **T.R. y H.S.**

s.s.

PEREIRA ALAGÓN

DELGADO AYBAR.

GUTIERREZ MERINO